



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Centro de Estudios de Postgrado
Especialización en Gobierno y Políticas Públicas

**Evaluación de la gestión interna del Departamento de Investigación y
Educación, Hospital Dr. Osío, Cúa – Edo. Miranda.
Trabajo Especial presentado para optar al Título de Especialista
En Gobierno y Políticas Públicas**

Autora: Freynés González
Tutora: Psic. Yorelis Acosta

Caracas, Julio 2015

DEDICATORIA

A una personita que llenó mi vida de alegría.

*Naciste con amor y así debes sentirte siempre: Querido, Respetado y
Bendecido.*

Con cariño te dedico este escrito Hijo:

José Alfonso,

Gracias por enseñarme a ser Madre.

Y ahora, felices, recibimos con la bendición de Dios a tu hermanita

Valeria José.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por iluminarme en este nuevo reto.

A mi Tutora Yorelis Acosta, por su orientación oportuna, por dar su valioso tiempo en el momento preciso, porque transmite su calor humano siempre con la sencillez que la caracteriza.

A ti que me brindaste apoyo cada mañana, por cuidar de nuestro hijo cuando lo dejaba dormido y en ocasiones lo conseguía igual. Espero siempre apoyarte como lo haces conmigo y seguir creciendo juntos Leonel José.

A Mis Padres y Familia entera, ejemplo de unión y esfuerzo continuo.

*A*l Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío junto a mi equipo de trabajo, es un lugar que me ha permitido crecer mediante la construcción de este servicio que atiende al usuario con esmero y espero a través de esta investigación contribuir con su mejoramiento.

A los profesores que desde su asignatura contribuyeron enormemente al desarrollo de esta investigación, especial mención merecen: Profa. María Estela Mangia, por su orientación siempre concreta e interés por aclarar las dudas invadiéndole además su lugar de trabajo; Prof. Fernando Spiritto, por su oportuna asesoría, excelente enseñanza y receptividad; al Prof. Rodolfo Magallanes, quien al inicio me dio luces para enfocar el tema según autores de interés. Muy agradecida, con cada trabajo que revisaron desde sus asignaturas o asesorías externas; avalaron y aportaron a Mi Trabajo Especial de Grado.

A ti Julio, donde estés te agradezco el empuje junto a nuestra amiga Verónica para cursar esta Especialización.

A los Informantes Claves, que desde su experiencia y formación brindaron datos de interés para el desarrollo de la investigación, en especial Mgs. Mercedes Ronquillo y Dr. Iván Rubio.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	8

CAPÍTULOS

I	EL PROBLEMA.....	12
	1.1 Justificación y Delimitación del Problema.....	12
	1.2 Interrogantes de la Investigación.....	15
	1.3 Objetivos de la Investigación.....	16
	1.3.1 Objetivo General.....	16
	1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
II	MARCO TEÓRICO.....	17
	2.1 Antecedentes de la Investigación.....	17
	2.2 Políticas Públicas.....	21
	2.2.1 Tipos de Políticas Públicas.....	24
	2.3 Las Organizaciones y su Evaluación.....	25
	2.3.1 Reseña Organizacional y Filosofía de Gestión. Hospital Dr. Osío.....	27
	2.3.2 Organización Administrativa del Departamento de Investigación y Educación y Filosofía de Gestión.....	32
	2.4 Indicadores de Gestión.....	37
	2.5 Evaluación de la Organización.....	39

III	MARCO METODOLÓGICO.....	44
	3.1 Nivel de la Investigación.....	44
	3.2 Diseño de la Investigación	46
	3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
	3.4 Categorización.....	48
	3.5 Los Informantes Claves.....	49
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	51
	4.1 Estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación.....	52
	4.2 Mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna.....	56
	4.3 Prácticas Profesionales.....	58
	4.4 Sesiones Educativas.....	59
	4.5 Diagnóstico Comunitario de Salud.....	61
	4.6 Labor Social.....	61
	4.7 Propuesta para el Mecanismo de Evaluación y Monitoreo del departamento de Investigación y Educación.....	62
V	CONCLUSIONES.....	66
	Referencias Bibliográficas.....	69
	Anexos.....	73
	Anexo N°1. Bases Constitucionales y legales que sustenta el Departamento de Investigación y Educación	73
	Anexo N°2. Legislación en materia de Control y Evaluación de la Gestión Pública.....	81

Anexo N°3. Guión de Entrevista Semi – estructurada.....	87
Anexo N°4. Matriz DOFA, Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío.....	90
Anexo N°5. Organigrama Estructural, Departamento de Investigación y Educación.....	91
Anexo N°6. Organigrama Funcional, Departamento de Investigación y Educación.....	92
Anexo 7. Propuesta de Mecanismo de evaluación de la Gestión del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío.....	93

**Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Centro de Estudios de Postgrado
Especialización en Gobierno y Políticas Públicas**

**Evaluación de la gestión interna del Departamento de Investigación y
Educación, Hospital Dr. Osío. Cúa – Edo. Miranda.**

Autora: Freynés Carolina González Barrios

Tutora: Psic. Yorelis Acosta

Fecha: julio, 2015.

RESUMEN

El eje temático que aborda la presente investigación es la evaluación de la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío Cúa – Edo. Miranda, periodo 2008 -2013. Para ello se establecieron los siguientes objetivos específicos: a) Describir y Diagnosticar la estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación; b) Verificar el mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna del Departamento objeto de estudio; y c) Proponer un mecanismo de evaluación por procesos aplicable a la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación. Las interrogantes que dieron origen a esta investigación fueron: ¿Cómo es la estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación?; ¿Cuál es el mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna del Departamento objeto de estudio? y ¿Es necesario crear un mecanismo de evaluación y monitoreo aplicable a la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación? La metodología empleada fue de carácter cualitativo, mediante el uso de entrevista semiestructurada a una muestra de expertos involucrados en el ejercicio de la Coordinación y/o supervisión de la gestión del Departamento de Investigación y Educación a nivel Nacional, Regional y Municipal. El nivel de análisis del estudio fue Exploratorio, ya que no existían estudios previos relacionados con la evaluación de la gestión interna del servicio y era un tema escasamente estudiado; Descriptivo porque se caracteriza la estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación y una aproximación al nivel Evaluativo, ya que el objetivo final es proponer un mecanismo de evaluación de la gestión interna del servicio, lo cual ameritó la creación de indicadores de gestión. El estudio fue concebido dentro de la modalidad de investigación de campo, la cual consistió en el análisis e interpretación de las opiniones y aportes de los informantes obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas, así como el registro de la gestión. Algunas de las conclusiones apuntan a: la caracterización de la estructura organizacional y funcional del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío, a partir del cual se crearon indicadores de gestión en base a los siguientes componentes: Prácticas Profesionales, Educación, Diagnósticos Comunitarios de Salud y Labor Social, estableciendo metas trimestrales para la instauración del mecanismo de evaluación de la gestión interna del servicio propuesto en el presente estudio (para evaluaciones futuras) en cumplimiento del objetivo final planteado.

Descriptores: Evaluación de Programas de Salud, Indicadores de Gestión.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la gestión pública se hace cada día más importante debido a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos, lo cual está muy asociado con la modernización de las instituciones y con ello la reforma del Estado, contribuyendo a aumentar el bienestar de la población y la productividad y competitividad; de manera que la evaluación se concibe en la presente investigación como una herramienta para el mejoramiento institucional, lo que hace necesario partir de una clara definición de visión, objetivos, metas e indicadores para poder evaluar el desempeño de la organización o programa a través de los cuales se implementan las políticas de gobierno, por ello para evaluar la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío fue necesario inicialmente el diagnóstico y descripción de la estructura organizacional.

Es importante destacar que evaluar la gestión implica medir sistemáticamente, sobre una base continua en el tiempo, los resultados obtenidos por el servicio objeto de estudio y así comparar dichos resultados con lo deseado o planificado, a fin de elevar su eficiencia y productividad, de manera que la investigación implicó recopilar información referida a las actividades realizadas por el servicio a lo interno y externo del hospital, en el periodo 2008 – 2013, así como la creación de indicadores de gestión, información que no estaba sistematizada, lo cual constituye un aporte del Trabajo Especial de Grado.

La investigación mantiene estrecha relación con la Especialización en Gobierno y Políticas Públicas, en la medida en que la evaluación es considerada parte esencial del proceso de análisis de políticas públicas. De acuerdo con Dunn, (1994) la evaluación permite obtener información en

cuanto al cumplimiento de metas y objetivos, siendo un insumo importante para el análisis y redefinición de las políticas públicas.

El trabajo está organizado en Cinco Capítulos: el I Capítulo, denominado El Problema, donde se muestra la Justificación y Delimitación del Problema, las Interrogantes de la Investigación, los Objetivos de la Investigación: Objetivo General y Objetivos Específicos; seguidamente se muestra el II Capítulo denominado el Marco Teórico que refleja una revisión teórica actualizada sobre aspectos conceptuales partiendo de los Antecedentes de la Investigación y su relación con el objeto de estudio, luego se definen las Políticas Públicas según varios autores como Ozlac, O'Donnell, Pressman, Wildavsky, Pallares y Aguilar; en cuanto a los tipos de Políticas Públicas existe una gran diversidad, en el presente estudio se adoptará la perspectiva de Política Pública conocida como *Políticas de Reforma Administrativa*, la cual hace referencia a aquellos procesos decisionales orientados a resolver los problemas de organización (Barco, 2011). Una vez abordado lo concerniente a Políticas Públicas se plantean las nociones conceptuales de las Organizaciones y su Evaluación, lo que implica reseñar la estructura organizacional y Filosofía de Gestión tanto del hospital Dr. Osío como del Departamento de Investigación y Educación (DIE), siendo este uno de los objetivos de la investigación al plantearse el diagnóstico y descripción del DIE. Este capítulo continúa con los Indicadores de Gestión, que fueron contruidos durante el desarrollo de la investigación y se pueden observar en la Propuesta de Evaluación de la Investigación como resultado final del presente escrito, de manera que el capítulo finaliza con información referida a la Evaluación de la Gestión.

En el capítulo III se encuentra el Marco Metodológico donde se exponen los siguientes aspectos: Nivel de la Investigación, Diseño de la

Investigación, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, la Categorización e Informantes Claves.

En el capítulo IV se expone el Análisis y Discusión de Resultados, donde se definen las siguientes categorías: *Estructura Organizacional de Investigación y Educación*, se refiere a la distribución administrativa para el funcionamiento del servicio, mediante la jerarquía y la división del trabajo para alcanzar los objetivos; *Mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna*, trata del proceso que sigue la organización para el cumplimiento de objetivos y metas; *Prácticas Profesionales*, son las admisiones coordinadas y supervisadas de pasantes de enfermería, área asistencial y áreas administrativas, en el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa; *Sesiones Educativas*, información impartida a la población estudiantil y usuarios; *Diagnósticos Comunitarios de Salud*, hace referencia a los análisis que se realizan en las comunidades en base a la necesidad de servicio y /o información de salud que presentan los habitantes; *Labor Social*: son los estudiantes admitidos por el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa para la ejecución del Servicio Comunitario; *Propuesta para el Mecanismo de Evaluación y Monitoreo del Departamento de Investigación y Educación*, es una estrategia metodológica orientada al mejoramiento profesional, con la finalidad de valorar la gestión del departamento a partir de metas establecidas.

Las categorías son analizadas a la luz de informantes claves de la Dirección Nacional de Investigación y Educación – MPPS, Dirección de Investigación – MPPS, Dirección Regional de Investigación y Educación - Estado Miranda y Coordinación del Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío;

En el capítulo V se plantean las conclusiones a partir de la caracterización gráfica de la estructura organizacional y funcional del departamento; la inexistencia de un mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión del Departamento de Investigación y Educación hace imperativo la creación y/o actualización de indicadores de gestión para futuras evaluaciones así como la construcción de metas, las cuales son imprescindibles para llevar a cabo una evaluación al ser patrones de referencia que surgen como producto de la presente investigación y se ven materializados en la propuesta de evaluación del servicio objeto de estudio al final del Trabajo Especial de Grado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. Introducción

En el presente Capítulo se muestra la importancia de evaluar la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío, así como las interrogantes que dieron origen al estudio y los objetivos planteados, vale destacar que parte del producto de este trabajo se verá en el Marco Teórico.

1.1 Justificación y Delimitación del Problema

Un empleado público debe tener conocimiento sobre el funcionamiento del programa del cual forma parte, a fines de identificar las fallas y tomar los correctivos necesarios que le permitan optimizar el funcionamiento del servicio. Esto es posible mediante la evaluación, la cual permite realizar una valoración sistemática del desarrollo y / o resultados del programa o una política, en función de un conjunto implícito o explícito de estándares, como un medio de contribuir a la mejora del programa o la política¹ (Weiss, 2008).

Esta investigación se realizó en el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa, el cual tiene siete (7) años en funcionamiento. El presente estudio realiza su evaluación no a fines de certificar la calidad del programa sino de mejorarlo, sin intentar dar respuestas a los resultados que produce y sus costos, sino más bien para

¹WEISS, C. (2008) *Investigación Evaluativa: métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción*, Editorial Trillas, México.

describir su funcionamiento e identificar los aspectos que se necesitan optimizar, de modo que estamos en presencia de una Evaluación de tipo Formativa, de acuerdo con Michael Scriven²; la misma será realizada por uno de los integrantes del personal del departamento, lo que también pudiera denominarse una autoevaluación, lo que permite tener amplio conocimiento en cuanto al funcionamiento de la organización.

Vale destacar que la organización objeto de estudio fue creada por la necesidad de servicio, pero no se contó con lineamientos para su funcionamiento o alguna organización de referencia para su estructuración, pues la labor que desempeña es asumida normalmente en los centros de salud por las enfermeras en cada consultorio, pero básicamente con fines asistenciales y no preventivos; de modo que el presente estudio fortalecerá el conocimiento que posee el equipo interdisciplinario del servicio, por ello la investigación buscará responder a la siguiente problemática:

¿Cómo es la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío. Cúa – Edo. Miranda, desde el año 2.008 hasta el 2.013?

Se considera que son razones de peso para abordar este tema los siguientes argumentos:

1.- La Especialización en Gobierno y Políticas Públicas se relaciona conceptualmente con la evaluación de la gestión de los programas públicos, en la medida en que se inserta en el marco teórico del análisis de las políticas públicas, además ésta persigue producir información que tenga alguna relevancia con la toma de decisiones políticas-administrativas, y genera información útil que permite resolver problemas concretos.

² SCRIVEN, M, "TheMethogology of Evaluation" en *Investigación Evaluativa: métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción*, Weiss C. 2008.

2.- Es conveniente el estudio, puesto que es el primer departamento creado con éstas características en el Distrito Sanitario N° 2 (Valles del Tuy), lo que requiere una valoración a fines de hacer un balance del mismo y mejorar su gestión interna.

3.- Es trascendental para la sociedad, en la medida en que el Trabajo Especial de Grado permitirá optimizar la gestión del departamento encargado de informar y capacitar a usuarios del centro de salud, estudiantes, docentes y comunidad en cuanto a Salud Sexual y Reproductiva, Enfermedades Epidemiológicas y otros temas de salud, lo cual es una labor demandada por los usuarios del Municipio Urdaneta y zonas adyacentes. A su vez esta labor preventiva le permite al Estado minimizar gastos en asistencia médica e insumos a mediano y largo plazo, así mismo como la propia conducción de la evaluación del departamento realizada por un funcionario con fines académicos con la debida supervisión del tutor-especialista de la UCV.

4.- Tiene implicaciones prácticas, debido a que el estudio puede servir de insumo para la apertura de un servicio similar en otro centro de salud de algún municipio de la región con lineamientos específicos que se apoyarán en los resultados de este trabajo.

5.- Es un aporte a la Universidad puesto que en la presente Especialización no existen Trabajos Especiales de Grado referidos a la evaluación de gestión interna de una organización de salud. Por otro lado, es una contribución al Centro de Salud, ya que permitirá actualizar la filosofía de Gestión de la institución, así como reseñar la organización administrativa del Departamento de Investigación y Educación desde el 2008 hasta 2013. Otra contribución de la investigación viene dada por el soporte técnico diseñado al servicio para la emisión de evaluaciones futuras, ya que el presente estudio exige la creación de indicadores de gestión.

De modo que la investigación permitirá a partir de la valoración a la gestión del departamento, tomar los correctivos necesarios y mantener las prácticas técnicas que contribuyen al cumplimiento de la misión organizacional, a fines de mejorar su desempeño.

1.2 Interrogantes de la Investigación.

1.2.1 ¿Cuál es la estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación?

1.2.2 ¿Cuál es el mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna del Departamento objeto de estudio?

1.2.3 ¿Existen indicadores de gestión que se correspondan con los objetivos del Departamento en cuestión?

1.2.4 ¿Por qué es necesario crear un mecanismo de evaluación y monitoreo aplicable a la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación?

1.3. Objetivos Generales y Específicos.

1.3.1 Objetivo General

Evaluar la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío. Cúa – Edo. Miranda, periodo 2008 – 2013.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar y describir la estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación.
- Determinar el mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna del Departamento objeto de estudio, a partir de Indicadores de Gestión.
- Generar indicadores de gestión para futuras evaluaciones.
- Proponer un mecanismo de evaluación por procesos aplicable a la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación.

CAPITULO II

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

En relación a la presente investigación se han realizado diversos estudios que han servido de sustento y soporte debido a la vinculación con el tema; entre ellos tenemos:

1.- Trabajo Especial de Grado titulado “Organización y Gestión: Importancia de los Indicadores de Gestión para el Sistema de Seguimiento, Control y Evaluación Institucional” realizado por Contreras Elynayoec y Ruiz Marlene en el año 2000 (Escuela de Sociología) el cual tuvo como Objetivo General construir indicadores cuantitativos con el fin de monitorear y evaluar la gestión institucional del Fondo Nacional de Desarrollo Urbano (FONDUR), a través de un Sistema de Seguimiento, Control y Evaluación. Entre los principales hallazgos se pueden observar que las organizaciones deben implementar un Sistema de Seguimiento, Control y Evaluación, el cual se desprende necesariamente de la Filosofía de Gestión y expresa la doctrina fundamental de la gestión de la institución, por tanto establece su razón de ser, la dirección de su desempeño, conducción y sus modalidades de acción. Por otro lado, se determinó que la Gestión del Centro de Salud y del Departamento de Investigación y Educación estaban desactualizadas y se realizaban funciones que no estaban representadas en la Misión, Visión y Objetivos de la institución, siendo necesaria su modificación.

Otro aspecto de gran importancia en la investigación de Contreras y Ruiz, 2000, está en la diferencia que realizan en torno a la acción de una organización con relación a indicadores internos y externos: “a lo *interno* podemos ver cómo y por qué las personas realizan sus actividades personales y de grupo. En el externo podemos valorar las transacciones que realiza la organización con otras empresas o instituciones”³. De acuerdo con ésta visión de la gestión que realiza una organización es imprescindible destacar que del equipo interdisciplinario* que labora en el Departamento de Investigación y Educación conformado por cinco (5) personas, dos (2) de ellos tienen funciones básicamente extra hospitalarias: instituciones educativas en todos los niveles, comunidades y empresas; de manera que la gestión interna que se pretende evaluar en la presente investigación estará dirigida tanto a lo interno como a lo externo del servicio.

Finalmente es oportuno destacar otro aspecto que las autoras de la investigación referida dejan claro:

Controlar la gestión requiere tres elementos: a) normas definidas de rendimiento, b) información que señale las desviaciones entre lo actual y lo programado y c) corrección del rendimiento que no se ajuste a las normas ... para asegurar que la organización permanezca en la senda de la calidad que planeo seguir⁴.

De manera que es importante establecer metas para relacionar lo ejecutado y lo programado y así controlar la gestión, las metas para el Departamento de Investigación y Educación serán un aporte del presente estudio.

2.- “Evaluación de la Gestión Pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano”; realizado por Sonia Ospina Bozzi, considera que los

³ CONTRERAS, E. y RUIZ, M. (2000) *Organización y Gestión: Importancia de los Indicadores de Gestión para el Sistema de Seguimiento, Control y Evaluación Institucional* Trabajo Especial de Grado, para optar al título de Sociólogos - UCV, Caracas.

⁴ IBIDEM

* Equipo Interdisciplinario: grupo de profesionales que se reúnen, en este caso, o bajo el patrocinio de una institución, con el objeto de estudiar los fenómenos o problemas de una manera más completa y profunda.

diseñadores del sistema de evaluación en Colombia conciben la evaluación de la gestión como la mejor herramienta posible para generar un cambio en la cultura de la administración pública, ya que pretende abrir la gestión al público, a través de información generada por el sistema, y éste serviría para motivar y fortalecer en la práctica una gestión orientada a resultados, logrando que las acciones gubernamentales se hicieran públicas y los funcionarios tuvieran que rendir cuentas de una manera más transparente tal como lo establece la autora:

El carácter público de las acciones gubernamentales no se refiere únicamente al acceso que tengan los ciudadanos a información sobre los resultados de la gestión, sino además a la transparencia de los procesos de toma de decisiones que conducen a esos resultados. La evaluación de la gestión pública cumple tanto funciones técnicas como funciones políticas y simbólicas que son muy importantes.⁵

Esta visión pudiera apoyarse en un sistema digital al alcance de las instituciones y de los usuarios.

3.- Anabel Amaro y Yorelis Acosta, como requisito para optar a Especialista en Intervención Psicosocial, titulado *Diagnóstico, Intervención y Evaluación del Proyecto: “Fortalecimiento en Salud, Nutrición y Estimulación adecuada a la Población Materno Infantil”*, año 2003. El trabajo describe la organización no gubernamental que formula y ejecuta el proyecto objeto de estudio, así como sus objetivos, organización jerárquica, actividades, programas de trabajo y financiamiento, conocida como Centro de Investigaciones para el Desarrollo Integral Humano a través de la comunidad (CEDIHAC). Seguidamente presentaron el proyecto propiamente dicho, indicando sus características, objetivos, indicadores, población atendida y resultados.

⁵OSPINA, S. (2001) “Evaluación de la Gestión Pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano”, Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 19, Caracas.

La fase de evaluación de la investigación, es la etapa de la investigación que guarda mayor relación con el presente estudio; pues tuvo como objetivo fundamental conocer los aspectos o factores que intervinieron en la implementación del programa de salud en el Hospital Dr. Domingo Luciani, a través de la problematización sistemática con los actores sociales, para ello las autoras basaron su marco teórico en el llamado Modelo de la Cuarta Generación de Guba y Lincoln (1989), el cual propone un modelo construccionista de la Evaluación Social, que tiene la siguiente noción de evaluador:

... no es el autor de un informe privilegiado, es más bien el facilitador de un proceso que teóricamente no tiene fin. Al mismo tiempo que maneja información, concierda acuerdos y promueve cambios en el sistema evaluado. Es un modelo tanto interventivo como evaluativo. (Guba y Lincoln, 1989:46)⁶

4.- Curcio Curcio, año 2007; “Metodología para la Evaluación de Políticas Públicas de Salud”, el objetivo principal consistió en el planteamiento de una metodología para evaluar políticas o programas públicos, que combina la evaluación retrospectiva con la prospectiva y se centra en la definición y estructuración del problema público a solucionar. Su investigación otorga importancia al presente estudio, en la medida en que:

Propone tres componentes en la metodología: 1) elaboración del marco conceptual de la evaluación, en el cual se define y estructura el problema público, 2) evaluación conceptual, orientada a revisar la coherencia externa de la política (con respecto al marco conceptual) e interna (la relación de los objetivos generales con las metas y actividades) y 3) evaluación empírica, orientada a conocer la efectividad de la política mediante la medición del cumplimiento de las metas de desempeño y de resultados⁷.

De modo que la autora establece claramente una estrategia de evaluación aplicable en programas o políticas de salud; de los diferentes tipos de evaluación planteados en ese trabajo, la que más se adapta a la presente investigación es la referida a la coherencia interna de la política, la

⁶ AMARO, A. y ACOSTA, Y. (2003) *Diagnóstico, Intervención y Evaluación del Proyecto: “Fortalecimiento en Salud, Nutrición y Estimulación adecuada a la Población Materno Infantil”*, Trabajo Especial de grado para Optar a Especialista en Intervención Psicosocial – UCV, Caracas.

⁷ CURCIO, P (2000) *Metodología para la Evaluación de Políticas Públicas de Salud*, Revista Politeia v.30 n.38, Caracas.

cual debe incluir el análisis de los objetivos generales y específicos con respecto a las metas o productos de la política, las estrategias, las actividades y, en general, todas las acciones y contenidos de la política.

De acuerdo con Curcio, (2007) la importancia de este tipo de evaluación desde los objetivos hasta las actividades, radica en la relación que debe existir entre los objetivos generales del programa y objetivos específicos:

en ocasiones observamos que puede existir un buen planteamiento de los objetivos generales, en el cual se evidencia que están orientados efectivamente a la solución de un problema final, pero al revisar los objetivos específicos, las metas, y particularmente las actividades y estrategias que se supone garantizarán el cumplimiento de esos objetivos generales, nos encontramos con que no tienen relación con el planteamiento inicial del objetivo general ni con el problema final, y mucho menos con sus factores asociados, mostrando de esta manera una gran incoherencia a lo interno de la política o programa⁸.

El trabajo expuesto guarda relación con la presente investigación en la medida en que plantea una metodología para evaluar conceptualmente la política o programas de salud; en éste caso se pretende evaluar la gestión interna del departamento objeto de estudio, en relación con sus objetivos.

2.2. Políticas Públicas

El gobierno en nombre del Estado representa el máximo decisor de una nación mediante la inclusión de temas en la agenda de Políticas Públicas, siendo éstas últimas definidas en el presente estudio bajo la noción conceptual de Ozlac y O'Donnell (1981) , quienes la consideran un “conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado, en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil”⁹. Lo que

⁸IBIDEM

⁹OSZLAK Oscar (2006) *Burocracia Estatal: Política y Políticas Públicas*, Revista de Reflexión y Análisis Político. Vol. XI, Buenos Aires, Argentina.

nos indica que el Estado decide si actúa o no, ante la influencia de organizaciones sociales como Partidos Políticos, Sindicatos, Sociedad Civil, Gremios diversos y Organizaciones No Gubernamentales ONG's; pero no quiere decir que toda omisión del Estado sea deliberada; ya que como es sabido el Estado jerarquiza los problemas públicos estratégicamente, probablemente desconociendo la totalidad de las necesidades de la sociedad; de modo que la omisión pudiera ser por decisión, error o indiferencia.

Como señalan Pressman y Wildavsky, el uso más adecuado del término "política pública" es aquel que "se refiere tanto a los objetivos como a los medios necesarios para alcanzarlos. El enunciado de una política, en consecuencia, es una proposición que relaciona unos determinados medios con unos ciertos o probables fines"¹⁰.

Dye, dice que una Política Pública es simplemente "aquellos que el gobierno escoge hacer o no hacer"¹¹

De acuerdo con Pallares, se entiende por Políticas Públicas "el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos"¹²

González Ortiz selecciona varias definiciones de Políticas Públicas¹³:

¹⁰WILDAVSKY, A. (1980). The self-evaluating organization. En Nachmias, D., The Practice of Policy Evaluation. New York, St. Martin's Press.

¹¹DYE, THOMAS, Understanding Public Policy. Englewood Cliffs, N.J. 1984 pp 1-2.

¹²PALLARES, Francesc (1988), "Las Políticas Públicas: El Sistema Político en Acción". Revista de Estudios Políticos, N° 62, Pág. 142, Tomado de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021104144006.html>.fn8.

¹³GONZÁLEZ ORTIZ (s/f), El concepto de Política Pública en la administración pública norteamericana. Revista de Administración Pública, Universidad de Puerto Rico

“Las normas y programas gubernamentales esto es, las decisiones que surgen como resultado del sistema político”

“Las leyes, ordenanzas locales, decisiones de la Corte, ordenanzas ejecutivas, decisiones de administradores y hasta los acuerdos no escritos”

“Es la ciencia social aplicada en varios sentidos; primero, en la identificación de la necesidad en la cual la política pública es dirigida, segundo, en la investigación y en los resultados de las ciencias gubernamentales y tercero, en la evaluación de los programas públicos”

Según otras investigaciones

“Las Políticas públicas tienen que ver con el acceso de las personas a bienes y servicios. Consisten, precisamente, en reglas y acciones que tienen como objetivo resolver y dar respuestas a la multiplicidad de necesidades, intereses y preferencias de grupos y personas que integran una sociedad”¹⁴

Según Aguilar¹⁵, “una Política Pública es:

- a) un conjunto (secuencia, sistema, ciclo) de acciones, estructuradas en modo intencional y causal, que se orientan a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o a resolver problemas cuya solución es considerada de interés o beneficio público;
- b) acciones cuya intencionalidad y causalidad han sido definidas por la interlocución que ha tenido lugar entre el gobierno y los sectores de la ciudadanía;
- c) acciones que han sido decididas por autoridades públicas legítimas;
- d) acciones que son ejecutadas por actores gubernamentales o por éstos en asociación con actores sociales (económicos, civiles) y

¹⁴Ruiz Lopez, Domingo y Cadenas Ayala ¿Qué es una Política Pública? IUS Revista Jurídica, Universidad Latina de América, Morelia Michoacán, México, Año V, Numero 18, Julio – septiembre 2005. En <http://www.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>.

¹⁵AGUILAR, Luis F (2009) marco para el análisis de las políticas públicas. En Mariñes, Fredy y Garza Vidal (2009) Política Pública y Democracia en América Latina del análisis a la implementación. Porrua, México D.F.

- e) que dan origen o forman un patrón de comportamiento del gobierno y la sociedad”.

2.2.1 Tipos de Políticas Públicas

Así como la sociedad es compleja, también lo es contar con una política en general, con una estructura de poder total, que cubra sin excepción la sociedad entera, para efectos del presente estudio se hará referencia a la perspectiva de Política Pública conocida como *Políticas de Reforma Administrativa*, las cuales plantean la búsqueda de la eficiencia en las organizaciones de la administración pública, entendidas por Barco (2011) como “aquellos procesos decisoriales orientados a resolver los problemas de organización y operación del aparato burocrático¹⁶” quien considera que en varios países ha tomado la forma de Nueva Gestión Pública, y en otros, como los de América Latina y el Caribe, recibe el nombre de Reforma del Estado o Modernización del Estado.

De acuerdo con Moray, 2012 “La reforma administrativa pretende desarraigar hábitos y alterar instituciones, con el fin de lograr el máximo de celeridad y eficacia en los servicios con los mínimos costos y formalidades”¹⁷. De modo que el presente estudio busca a través de la evaluación por procesos, instaurar un mecanismo que permita controlar la gestión del departamento de Investigación y Educación con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio. Para ello Salinas (1997) plantea la reforma

¹⁶ BARCO C. (2011) “¿Qué tipos de políticas públicas existen?”, Espacio Virtual postado por Carlos Alza Barco. Profesor y Coordinador de la Especialidad de Políticas Públicas y Gestión Pública Escuela de Gobierno PUCP I Disponible en <http://carlosalzarbarco.wordpress.com/2011/05/06/tipologia-de-politicas-publicas/>.

¹⁷ MORAY A (2012) “Reforma Administrativa Y Reforma Política”, Artículo publicado el 2 de septiembre de 2012. Disponible en <http://morey-abogados.blogspot.com/2012/09/reforma-administrativa-y-reforma.html>.

administrativa como una institucionalización de un proceso que se traduzca en acción de manera:

- a) Deliberada y sostenida.
- b) Interna a la administración pública.
- c) Conducente y anticiparse a los cambios en gestación dentro del entorno.
- d) Evitar el deterioro natural de las respuestas o comportamientos en despliegue dentro de la organización¹⁸

Para la consecución de las políticas el Estado requiere necesariamente de sus organizaciones, ya que éstas intervienen tanto en la implementación como en la evaluación de las políticas públicas; de ahí la importancia en evaluar en el presente estudio más que una política o un programa público, la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío, desempeñada por los empleados públicos, quienes son los encargados del cumplimiento de metas, objetivos y el manejo de los recursos.

2.3. Las Organizaciones y su Evaluación.

La organización a la que se hará referencia en el actual escrito está enmarcada únicamente a la gestión oficial, a las instituciones que conforman la administración pública y no privada. De acuerdo con Parsons las organizaciones “son unidades sociales deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos” tal es el caso del Departamento objeto de estudio, que fue creado por necesidad de servicio, aunque inicialmente la estructura organizativa del centro de salud no contemplaba dicha dependencia.

¹⁸ Salinas Alberto (1997) “Aplicación de un modelo gerencial en gobiernos locales”, en López Carlos “Organizaciones y Políticas Públicas. Una mirada desde el noroeste”, Ed. Leticia Sánchez Lara, 2005, México.

Las organizaciones gubernamentales de acuerdo con Rose (1984), son aquellas que “...cumplen una función central en la movilización de recursos y la creación de los programas públicos”¹⁹. Lo cual explica la gran importancia que para el gobierno tienen las organizaciones ya que activan las leyes, el dinero y los empleados públicos, siendo estos recursos políticos imprescindibles para darle continuidad a los programas de gobierno, otorgándole así legitimidad al Estado. Además las organizaciones tienen una connotación *formal*,

“Las organizaciones son instituciones formales con una situación legal que las vuelve diferentes y más importantes que los individuos que en ellas trabajan... maneja recursos mucho más abundantes que cualquier individuo... es un cuerpo firme con reglas y actividades establecidas que restringen a los individuos que la dirigen... tienen una cohesión y capacidad para la acción diferentes a las de los grupos categóricos”, Rose, 1984.²⁰

Esta visión de Rose se complementa con la siguiente concepción March y Simon (1972), al considerar una organización formal como “...el esquema de división de tareas y poder entre la posición de la organización y las reglas que se espera que guíen la conducta de los participantes, definida por la administración”²¹. De modo que es importante el cómo se planea mejor una organización, en base a la división del trabajo y de la autoridad.

Hasta ahora tenemos una noción de organización muy amplia referida a las instituciones gubernamentales, éstas actúan en cumplimiento con las políticas públicas, programas o planes de gobierno y en éste sentido se da

¹⁹ROSE Richard (1998) El Gran Gobierno, Un acercamiento desde los programas gubernamentales, Fondo de Cultura Económica, México.

²⁰ IBIDEM

²¹March J. y H. A. Simon, (1972) “*Teoría de la Organización*”, Ariel, Barcelona.

un intercambio de problemas, ya que la acción pública genera efectos positivos y negativos que no afecta igual a todos los ciudadanos. Ahora nos centraremos en una organización en su instancia micro, tal es el caso del Departamento de Investigación y Educación, del Hospital Dr. Osío.

De acuerdo con Matus “una organización... tiene una jefatura jerárquica que, en última instancia, la comanda porque tiene alta gobernabilidad sobre sus unidades componentes, y ese espacio de control precisa las fronteras de la organización” Matus (1997)²². Como se expresó al inicio del presente capítulo la organización administrativa del Hospital Dr. Osío está dirigida por la Dirección Hospitalaria conjuntamente con Administración y Jefatura de Personal, de éste último dependen todas las coordinaciones incluyendo la Jefatura de Enfermería y a su vez el Departamento de Investigación y Educación, todo ello nos muestra una correlación y dominación bajo relaciones de dependencia jerárquica.

2.3.1 Reseña Organizacional y Filosofía de Gestión. Hospital Dr. Osío.

A finales de 1936 bajo la gestión del Ministro de Sanidad y Asistencia Social (actual Ministerio del Poder Popular para la Salud) Dr. Santos Aníbal Dominici se funda el Hospital Dr. Rafael Osío, en honor a éste célebre Médico que por más de 20 años venía prestando servicios profesionales en el municipio cueño²³. Durante sesenta y dos años estuvo funcionando lo que se conocía comúnmente como “el hospitalito”, el cual contaba con una sede muy pequeña que correspondía al I Nivel de Atención; es decir, la severidad

²²MATUS Carlos (1997) *Los Tres Cinturones del Gobierno*, Fondo Editorial Altadir, Caracas, Venezuela.

²³ Rafael Osío nace en Caracas en 1864, ocupó cargos de responsabilidad en la Corte Suprema del estado Miranda, cuando Ocumare del Tuy era su capital. Fallece en Cúa en 1912, a consecuencia de un síncope cardíaco.

de los problemas de salud que atendía era de baja complejidad, menor especialización y tecnificación de los recursos. Se desarrollaban actividades de promoción y protección específica, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes.

Posteriormente, 18 de febrero de 2.008 se reinaugura el Hospital Dr. Osío de Cúa. En ésta nueva edificación, se busca dar respuestas a los usuarios del municipio Urdaneta mediante un Hospital que respondiera al II Nivel de Atención; de manera que además de la promoción, prevención y diagnóstico a la salud, se brindarían acciones y servicios de atención ambulatoria especializado y de hospitalización a pacientes derivados del primer nivel o casos de emergencia.

Los servicios que se prestaban al inaugurarse el Centro de Salud eran en cuanto a Consultas: Traumatología, Pediatría, Ginecología y Planificación Familiar, Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), Nefrología, Odontología, Psiquiatría, Tuberculosis, Alto Riesgo Obstétrico. En el área de Emergencia: Salas de Observación (Niños y Adultos), Nebulización, Sala de Tratamiento, Apoyo Vital, Terapia Intensiva, Sala de Partos. En cuanto a la Hospitalización, existía Obstetricia, Pediátrica, Adultos y Cirugía. En cuanto Servicios Administrativos y Asistenciales: Atención al Ciudadano, Sistemas, Departamento de Investigación y Educación, Laboratorio, Rayos X, Farmacia, Morgue y Almacén.

Un año más tarde, en diciembre del año 2009 la perspectiva planteada en la inauguración de la nueva sede del Centro de Salud tiene cambios estructurales por la activación de la “Misión Niño Jesús” la cual tiene como objetivo mejorar la atención a la mujer embarazada y a los recién nacidos, desde entonces el área quirúrgica y de hospitalización está

destinada únicamente a Obstetricia y Pediatría, dejando de admitir pacientes para el área de hospitalización de adultos y cuidados intensivos

Para efectos del presente estudio la Misión y la Visión de la institución estaban desactualizadas, ya que se correspondían con la antigua sede del Centro de Salud, por ello (para el cumplimiento del objetivo planteado) se propone ante la dirección hospitalaria los siguientes planteamientos que fueron aprobados, a saber:

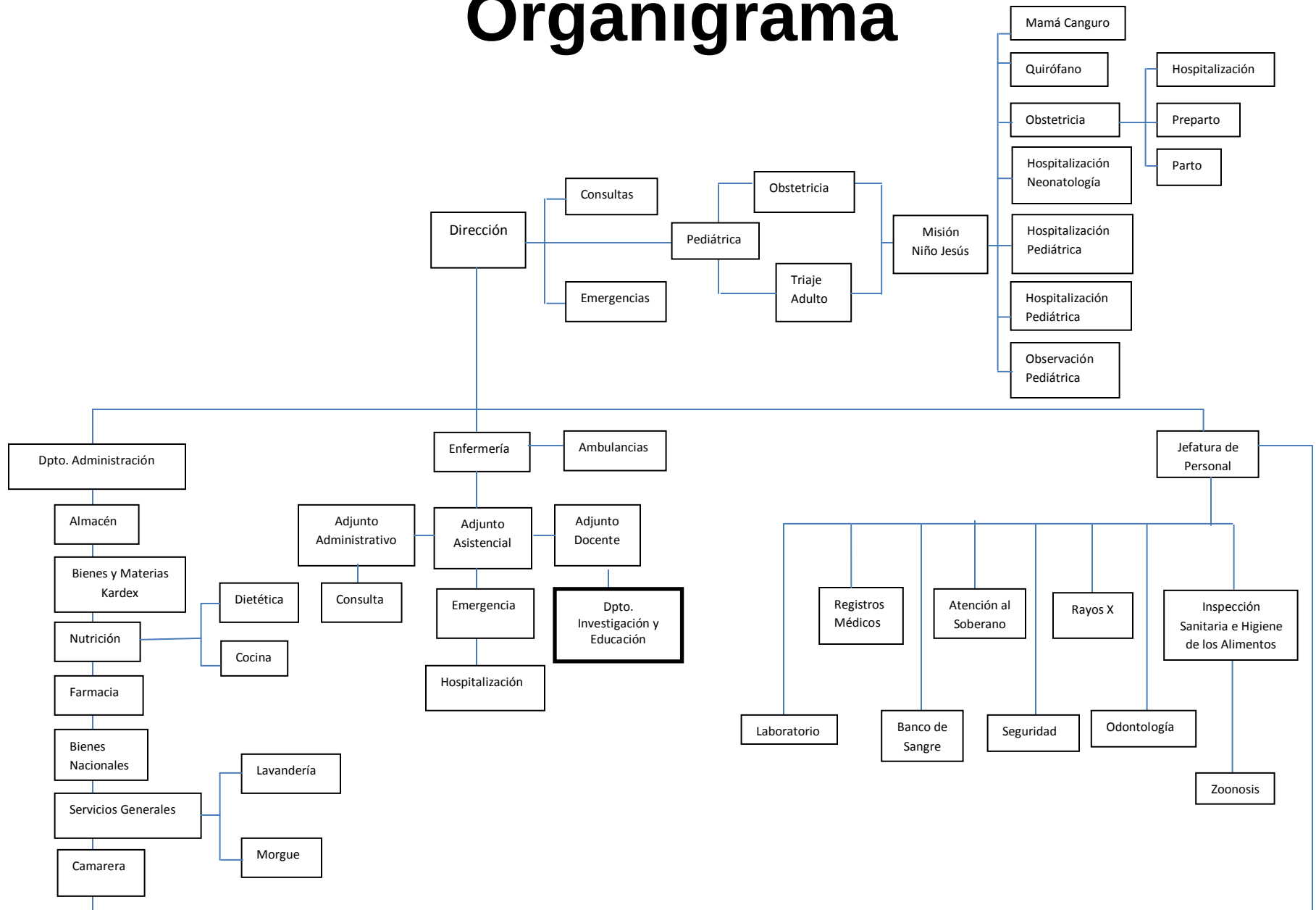
MISION: Coordinar, integrar y viabilizar el desarrollo de los programas de salud implementados por el Ministerio del Poder Popular para la Salud en coherencia con los principios, políticas, prioridades y estrategias establecidas, para contribuir a garantizar el derecho a la salud de la población en general y materno infantil; así como la formación del Talento Humano en las diferentes áreas de nuestra institución como elemento básico de calidad de vida.

VISION: Ser una estructura líder para el desarrollo de programas como parte de la función rectora y normativa del Ministerio del Poder Popular para la Salud, siendo el punto de referencia la Atención Integral y Atención a la Madre, Niño, Niña y Adolescente para reducir la mortalidad materno infantil de la población objeto de acción sanitaria de las diferentes áreas de cobertura tanto del Municipio Rafael Urdaneta, como sus comunidades circunvecinas; con base en la vigilancia de la investigación epidemiológica en el marco de los principios rectores de nuestro ministerio de salud: gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, ética, solidaridad y eficiencia²⁴.

²⁴ La Filosofía de Gestión del Hospital es de utilidad no sólo a la Organización, sino también a los estudiantes de las diferentes disciplinas que realizan Pasantías Profesionales, Servicios Comunitarios o Labor Social, ya que el tutor académico exige dicha información al alumnado, a fines de realizar la reseña institucional en el Informe Final.

Al igual que la filosofía de gestión el organigrama también estaba desactualizado, motivo por el cual se presentó a la Junta Directiva del Hospital el organigrama institucional de carácter informativo, con la finalidad de estar a la disposición del público en general, al ser aprobado queda el Centro de Salud distribuido formalmente, de acuerdo con la autora, de la siguiente manera:

Organigrama



Fuente: Elaboración Propia, 2.012.

2.3.2 Organización Administrativa del Departamento de Investigación y Educación.

Para la evaluación de la gestión interna del servicio era imprescindible dar cumplimiento con el primer objetivo específico referido al diagnóstico y descripción de la estructura organizacional del Departamento de Investigación y Educación, lo que ameritó la construcción del origen del departamento así como la sistematización de información que se encontraba dispersa previo al presente estudio; en tal sentido parte de los resultados de la investigación están contenidas en el marco teórico del presente estudio, lo que hace necesario la referencia al Servicio de Educación para la Salud, que constituye parte de lo que hoy es el Departamento de Investigación y Educación.

a) Servicio de Educación para la Salud

Posterior a la creación de la nueva sede hospitalaria se crea el Servicio de Educación para la Salud el 18 de marzo del mismo año, fundado por la Lcda. Gladys Perdomo, quien siendo Lcda. en Educación Integral, desempeñaba funciones concernientes a Caja de la Administración del Centro de Salud, esta funcionaria insiste en la necesidad de la existencia del departamento, ya que cuando daba clases de ciencias sociales en instituciones del municipio, muchos jóvenes le hablaban acerca del riesgo de adquirir infecciones de transmisión sexual por falta de información. Es entonces cuando se apertura el Servicio incorporándose otra Lcda. en Educación Integral, quien también se desempeñaba en otra área del Centro de Salud y posteriormente, el 21 de abril del año en curso se une al equipo de trabajo una Socióloga. Para aquel momento se creó la siguiente Filosofía de Gestión:

MISION: establecer mecanismos de información que permitan construir una cultura de salud, así como de Prevención y Orientación en la población estudiantil y la comunidad, a través de charlas, talleres y material de apoyo.

VISION: lograr ciudadanos y ciudadanas con cultura de salud y prevención, fortaleciendo así los hábitos y estilos de vida saludables en los educandos y usuarios en general.

JUSTIFICACIÓN: se crea por la presencia de una población estudiantil que demandaba orientación del personal de salud en cuanto a prevención de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) y enfermedades epidemiológicas; pues el personal de Enfermería son los profesionales encargados de educar y orientar al personal que asiste a las diferentes consultas, emergencia y hospitalización, pero no pueden dedicar el tiempo necesario al área educativa a fines de no sólo orientar sino capacitar a los usuarios para el cumplimiento de actividades académicas o sencillamente para cuidar de su salud. Vale destacar que se notaba el incremento de casos de embarazo precoz (término empleado para aquel momento) e ITS, lo que evidenciaba la necesidad de brindar permanentemente información actualizada en cuanto a Salud Sexual y Reproductiva (SSR).

Para aquel entonces se contó con la asesoría de la Lcda. Xiomara Briceño (Enfermera), Lcda. Jasmín Heredia (Nutricionista) y Lcda. Luz Amparo Graterol (Jefe de Enfermería Distrito Sanitario N° 2), quienes fueron profesionales claves para la apertura del servicio.

Los objetivos que se plantearon al instaurarse el Servicio de Educación para la Salud fueron los siguientes:

Objetivo General: atender a la población y a la comunidad en general, en la promoción de salud, prevención de enfermedades y apoyar al Departamento de Enfermería; así como también prestar atención a los Comités de Salud y Consejos Comunales. Reafirmando el compromiso de las tres “R”: Revisión, Rectificación y Reimpulso en los proyectos de Educación para la Salud.

Objetivos Específicos:

- Informar e incentivar a la población estudiantil y público en general, en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas e Infecciones de Transmisión Sexual.
- Brindar apoyo al Departamento de Enfermería, en la inmensa tarea de orientar a los educandos, personal del hospital y usuarios del Centro de Salud.
- Orientar al alumnado sobre Campañas de vacunación para disminuir el impacto que causan las mismas en la población infantil.
- Realizar programaciones de orientación y prevención sanitaria, ajustados al periodo escolar.
- Apoyar a los Comités de Salud y Consejos Comunales, con el fin de dar solución a las necesidades de información y orientación existente en las comunidades.
- Promover la participación activa de la comunidad en la obtención de espacios saludables.
- Fortalecer las relaciones interpersonales del personal de salud, mediante talleres educativos.

- Servir de apoyo a cualquier proyecto patrocinado en el área de salud y reimpulsar el Proyecto Madre.²⁵

Vale destacar que el Servicio dependía de la Jefatura de Enfermería, de manera que todas las actividades eran reflejadas ante ésta instancia (actualmente sigue siendo así). Posteriormente ingresa al Servicio la Adjunta Docente de Enfermería, lo cual da un cambio estructural a la organización y con ello a la filosofía de gestión, pues se crea el Departamento de Investigación y Educación.

b) Departamento de Investigación y Educación

En el mes de junio del año 2008 surge el Departamento de Investigación y Educación, es importante hacer notar que no se recibieron lineamientos para la reorganización administrativa y funcional del Departamento, las mismas fueron creadas y modificadas de acuerdo a la necesidad de servicio por el equipo multidisciplinario. La labor preventiva ya se había dado a conocer en el Municipio Urdaneta y cada vez se hacía más necesaria la presencia de la gestión en instancias extra hospitalarias: Instituciones Educativas, Empresas y Comunidad en general.

El nuevo Departamento en concordancia con la Misión del Centro de Salud cumple un rol fundamental en la formación tanto del personal de salud como de los usuarios en general, en aras de la promoción de salud y prevención de enfermedades; por ello sus integrantes están comprometidos con el cumplimiento de las siguientes directrices:

Misión: Fomentar la docencia y capacitar al personal de salud, así como a la población estudiantil a nivel básica, superior y comunidad en

²⁵ Los fines del Servicio de Educación para la Salud fueron creados por el personal interdisciplinario.

general, mediante mecanismos de información y capacitación con el fin de promocionar la salud y prevenir infecciones relacionadas con la Salud Sexual y Reproductiva, Enfermedades Epidemiológicas y Crónicas que permitan construir una cultura de salud con calidad y excelencia para beneficio de los usuarios del municipio Urdaneta y zonas adyacentes.

Visión: Formar y capacitar al Talento Humano y promover ciudadanos (as) con cultura de salud, capaces de prevenir enfermedades fortaleciendo así los hábitos y estilos de vida saludables.

Para dar cumplimiento con la misión y visión mencionada, es necesario responder a los siguientes objetivos:

Objetivo General: fomentar la docencia en el personal de salud en Especialidades Clínicas; así como a la población estudiantil y comunidad en general con el fin de actualizar información en relación a temas de salud y otras áreas del conocimiento, dándole cumplimiento a los Programas de salud con énfasis en la atención a la Madre, Niña, Niño y Adolescente: “Misión Niño Jesús”.

Objetivos Específicos

1. Admitir, coordinar y supervisar pasantes de enfermería y carreras afines.
2. Informar e incentivar a la población estudiantil y público en general en relación a la prevención de Infecciones de Transmisión Sexual y Enfermedades Epidemiológicas.
3. Realizar diagnóstico comunitario en el municipio, con el fin de realizar jornadas científicas de salud que respondan a sus necesidades.

4. Asesorar a estudiantes en la ejecución de Labor Social y Servicio Comunitario, como pre requisito para la obtención de título de Bachiller.²⁶

2.4 Indicadores de Gestión

Para la evaluación de la gestión del Departamento de Investigación y Educación, será necesaria la construcción de indicadores de gestión. De acuerdo con Armijo y organismos como el ILPES y la CEPAL, establecen en el Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público diversos tipos de Indicadores; aquí encontramos que hay autores que establecen tipologías de indicadores que abarcan seis o más categorías, incorporando a las dimensiones de evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, calidad, y también los atributos de dichas medidas tales como “equidad”, “entorno” y “tecnología”, entre otros.

Para efectos de la presente investigación se emplearán los Indicadores de Proceso o actividades debido a que en el Departamento de Investigación y Educación se realizan diversas actividades que requieren no sólo ser reportadas sino también ser medidas. Los indicadores de Procesos se refieren a

“aquellos indicadores que miden el desempeño de las actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los bienes y servicios... Estos indicadores son útiles para la evaluación del desempeño en ámbitos donde los productos o resultados son más complejos de medir, como por ejemplo actividades de investigación, culturales, etc.”²⁷

Los indicadores a diseñar para evaluar la gestión del organismo público buscan medir el cumplimiento de objetivos, bajo la dimensión de eficacia que

²⁶Ver ANEXO N°1, referido a las Bases Constitucionales y Legales, que sustentan el Departamento de Investigación y Educación.

²⁷ILPES-CEPAL Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público

permita mejorar los cursos de acción en un futuro. Vale destacar que la Eficacia se refiere al “grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello”²⁸

En la medida en que la eficacia es un concepto que da cuenta sólo del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, las medidas clásicas de eficacia corresponden a las áreas que cubren los objetivos de una institución: cobertura, focalización, capacidad de cubrir la demanda y el resultado final, en el presente estudio no se realizarán indicadores correspondientes al resultado final, no se evaluará el impacto del programa sino el proceso propiamente dicho.

El manual a su vez hace referencia a que los indicadores deben facilitar el conocimiento del desempeño de los procesos (resultados intermedios) para identificar los cuellos de botella, las demoras y tiempo de espera y el ciclo de maduración del servicio (tiempo de resolución desde el inicio de un trámite hasta su resolución).

Los indicadores son factores que permiten establecer el logro y el cumplimiento de la Misión, Objetivos y Metas de un determinado Proceso, vale destacar que el Departamento de Investigación y Educación no posee metas establecidas que permitan controlar la gestión a partir de estándares de medición. De manera que será imprescindible la creación de indicadores de gestión por procesos, constituyendo esto un aporte importante para el mejoramiento del servicio

²⁸ILPES-CEPAL Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público

2.5 Evaluación de la Organización

“Lo que no se evalúa no se puede mejorar”
Enrique González Tiburcio

Hay diversas formas de evaluar la gestión pública, así como también son diversas las dimensiones de la gestión gubernamental a monitorear, pues no es lo mismo evaluar una organización ministerial en conjunto, que hacerlo en relación a un Programa a nivel Nacional, Estatal o Municipal. Es oportuno destacar algunas nociones conceptuales de evaluación; a saber:

La evaluación “es la valoración sistemática del desarrollo y/o los resultados de un programa o una política, en función de un conjunto implícito de estándares, como un medio de contribuir a la mejora del programa o la política Weiss (2008).²⁹

La evaluación de la gestión pública pasa de ser un ejercicio técnico a ser una herramienta política en la medida que abarque los tres niveles de la acción social, el macro, meso y micro, y al generar capacidad gerencial para establecer conexiones entre estos niveles. Esto garantiza que quienes toman decisiones pertinentes al nivel macro de la acción estatal puedan utilizar información de los niveles inferiores, y viceversa, creándose así una mayor coherencia en los distintos niveles de la administración pública y entre la gestión y las políticas públicas Bozzi (2001)

La valoración sistemática a realizar es de tipo Formativa, definida así por Michael Scriven en Weiss, ya que será realizada por uno de los

²⁹WEISS, Carol (2008) *Investigación Evaluativa: métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción*, Editorial Trillas, México

integrantes del departamento, lo que también pudiera denominarse una autoevaluación, lo cual indica la existencia de un amplio conocimiento en cuanto al funcionamiento de la organización.

De acuerdo con Ospina (2.001)

“En el sector público, el desempeño ocurre en varios niveles, que van desde el nivel personal (desempeño de los empleados) hasta el nivel de las políticas públicas de tipo nacional (desempeño de las políticas de gobierno), pasando por el nivel de los programas y las organizaciones. Estos niveles son interdependientes, pero cada uno de ellos representa un ámbito particular cuya gestión puede ser objeto de evaluación. Cómo hacer esto es, por sí mismo, es un problema técnico y político de gran relevancia para la gestión pública”.³⁰

Los límites establecidos en cuanto al nivel en que se realizará la evaluación de la gestión pública, se regirá por una valoración a nivel personal, y da cuenta a su vez del carácter tecno político de la evaluación por cuanto significa como se ha mencionado anteriormente un intercambio de problemas, pues desde cualquier nivel que se evalúe se está decidiendo resolver unos nudos críticos para ocasionar o acrecentar otros entre los participantes del juego organizativo, bien sean empleados públicos, dirigentes políticos, ciudadanos, entre otros.

Una organización debe casarse con su Filosofía de gestión a fines de responder a la necesidad que le dio origen, no obstante los esfuerzos serían insuficientes si no se tiene conocimiento de la evolución del servicio(información que ha sido sistematizada para lograr los objetivos de la presente investigación) a fines de mejorar o fortalecer la institución; o por el contrario iniciar una nueva agenda para las políticas públicas en caso de no haber alcanzado el objetivo inicial; de ahí la importancia de la Evaluación, de

³⁰OSPINA Sonia, (2001) *Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano* [en línea]Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 19. Caracas, Venezuela. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0038514.pdf> [Consulta: 12 julio 2012]

acuerdo con Cohen, E. *“el propósito central de la evaluación es constituirse en un instrumento de vigilancia del gobierno, en mecanismo para asegurar el valor del dinero público, en indagar la esencia sobre la efectividad de los programas y de su contribución al bien público”*³¹

Por su parte Matos, R. (2005) considera como “evaluación de programas en un sentido amplio... toda forma de valoración de la acción colectiva pública que pueda darse en un sistema político”³²

La evaluación puede darse en cualquier eslabón del ciclo de la política, es decir puede darse antes de la puesta en marcha conociéndose como Evaluación Prospectiva, pero también pudiera ser Continua o durante el proceso y la Retrospectiva que sería luego de la implementación. Si se pretende evaluar la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, se pudiera estar al frente de lo que Curcio (2007) denomina “Coherencia Interna de la Política”, la cual *“debe incluir el análisis de los objetivos generales y específicos con respecto a las metas o productos de la política, las estrategias, las actividades y, en general, todas las acciones y contenidos de las políticas”*³³.

Es importante realizar este tipo de evaluación desde los objetivos hasta las actividades debido a que en ocasiones se observa que puede existir un buen planteamiento de los objetivos generales, en el cual se evidencia que están orientados efectivamente a la solución de un problema final, pero al revisar los objetivos específicos, las metas, y particularmente las actividades y estrategias que se supone garantizarán el cumplimiento de esos objetivos generales, pudiera no tener relación con el planteamiento inicial del objetivo general ni con el problema final, y mucho menos con sus factores asociados,

³¹ COHEN, E. (2.006) “Evaluación de Proyectos Sociales”, Siglo XXI Editores, Madrid – España.

³² MATOS, R. (2005) “Enfoques de Evaluación de programas sociales: Análisis Comparativo”, Revista de Ciencias Sociales, Vol.XI, N°2, FACES – LUZ, Zulia – Venezuela.

³³ CURCIO, P. (2007) “Metodología para la evaluación de políticas públicas de salud”, REVISTA Politeia, Volumen 30, N° 38.

mostrando de esta manera una gran incoherencia a lo interno de la política o programa.

La evaluación entendida como uno de los pasos claves en el Ciclo de las Políticas Públicas, permite a través de ciertas reglas ofrecer mayor provecho en el desempeño de políticas o programas de la gestión pública. Según Kelly (2003), la primera es que “la evaluación debería ser incorporada como una parte integral de la política desde su diseño inicial³⁴”, lo que permite que las políticas sean claras respecto a las metas concretas y así medir posteriores resultados. La segunda regla que la autora sugiere es que “el evaluador debería ser un ente independiente de la unidad ejecutora”³⁵, esto debido a la motivación que pudiera existir en la evaluadora de establecer juicios positivos; por ello en la presente investigación se pretende triangular la información obtenida como se explicará de manera detallada en el próximo capítulo. Por último la autora establece la regla de la “transparencia” lo que amerita el acceso a la información de la gestión de la organización, no solo por parte de los funcionarios públicos sino también de los ciudadanos mediante servicios de internet, lo cual contribuye a la evaluación.

En este sentido, por medio de las evaluaciones se logran entonces detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, aportando elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño de los programas.

Finalmente se destacan puntualmente los enfoques a emplear para la evaluación de la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío:

³⁴ KELLY J (2003) “Políticas Públicas en América Latina. Teoría y Práctica” Ediciones IESA, Caracas.

³⁵ Ibid.

- Según el *objeto de la evaluación*, será Evaluación de la Gestión.
- Según los *mandantes de la evaluación*, será de tipo Interna.
- Según la etapa de la Intervención, será evaluación de Procesos.³⁶

³⁶Ver ANEXO Nº2, referido a Legislación en materia de Control y Evaluación de la Gestión Pública.

CAPITULO III

3. Marco Metodológico

3.1 Nivel de Investigación

El estudio tuvo un alcance *Exploratorio y Descriptivo*; el primero debido a que la problemática no había sido lo suficientemente desarrollada, de manera que el propósito era ganar familiaridad con la situación. De acuerdo con Arias (1997), la Investigación Exploratoria *“es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto”*³⁷ (Arias, 1997:48) Se realizó un diagnóstico del Departamento de Investigación y Educación; por otro lado se considera que la investigación alcanza el Nivel Exploratorio, ya que no existían estudios previos relacionados con la evaluación de la gestión interna del servicio; por lo que se pudiera considerar un tema escasamente estudiado.

La investigación alcanzó también un Nivel Descriptivo, ya que se caracterizó la estructura del Departamento de Investigación y Educación desde su creación (denominado inicialmente Servicio de Educación para la Salud), se actualizó la Filosofía de Gestión del Centro de Salud: Misión, Visión y Organigrama, herramientas de uso permanente por la Junta Directiva, personal del hospital y usuarios o investigadores, lo que permitió describir plenamente la organización.

³⁷ ARIAS, Fidias (1999) *El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración*, Editorial Episteme, Caracas – Venezuela.

Aunque se considera que la investigación alcanzó un grado de profundidad de carácter exploratorio y descriptivo, es de considerar que de acuerdo con el objetivo propuesto de evaluar la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío. Cúa, aunque no pretende la comprobación de hipótesis o la relación de variables, da cuenta de una aproximación al nivel de investigación evaluativo, al establecer Musto (1.975) que *“la función de toda evaluación será únicamente la de ofrecer un marco de información y datos mediante el cual el gerente social o director de un programa podrá estructurar y concretar nuevas decisiones y acciones para el proceso de decisión sobre las alternativas de acción de un programa social”*³⁸.

El marco de información y datos obtenido en la presente investigación fue relativo a la sistematización de la gestión realizada desde el año 2008 hasta el 2013, lo cual permite visualizar el desempeño de la organización y tomar acciones concretas a través del mecanismo de evaluación que se pretende proponer al finalizar el presente estudio. De manera que la investigación evaluativa busca a partir de datos cualitativos y cuantitativos, la mejora de programas sociales. No obstante, Carol Weiss establece que la investigación evaluativa va más allá al considerar el *“entorno político de la investigación evaluativa”*

“No basta hablar del entorno social, es necesario hablar del entorno sociopolítico... En primer lugar, porque la investigación evaluativa trata con objetos, programas, instituciones, etc. que son *criaturas políticas*, de impacto político. En segundo lugar, porque la evaluación se hace para alimentar la decisión la toma de decisiones y, por lo tanto, sus informes entran en la *arena política*, compitiendo con otros factores intervinientes en el proceso... en tercer lugar...la evaluación toma posiciones políticas implícitas sobre la naturaleza de los programas, la legitimidad de sus objetivos, de sus métodos”³⁹

De manera que la investigación va de un nivel exploratorio al estudiar el fenómeno poco estudiado a través de múltiples fuentes, descriptivo porque

³⁸ MUSTO Stefan (1975)

³⁹ WEISS, C.H. (1970) *The Polarization of evaluation research, Journal of Social Issues*, p. 57-68.

caracteriza la organización y alcanza un nivel evaluativo al permitir valorar, a futuro, el programa objeto de estudio a partir de los indicadores de gestión generados en la presente investigación.

3.2 Diseño de Investigación

La estrategia que adoptó la investigadora para responder al problema planteado, fue mediante el diseño de la *Investigación de Campo*, la cual “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna⁴⁰”. Esto permitió un análisis ordenado de la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, estudio que se enmarca según la clasificación de los estudios de campo de Ramírez (2007) en “*Análisis de Tareas: muy utilizado en área de administración de personal en los organismos públicos y privados... para la evaluación de desempeño*”⁴¹

Considerando que sin la información obtenida en el terreno donde se producen los hechos, no hubiese sido posible obtener la realidad que haría posible cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de datos no son más que las distintas formas de obtener información; en este caso se utilizaron dos. La *observación directa*, la cual se aplicó para detectar aspectos conductuales, como ocurre en situaciones externas y observables; y las *Entrevistas*, las cuales son técnicas que implican una pauta de interacción verbal, inmediata y personal entre un entrevistador y un entrevistado. Estas se utilizaron en el

⁴⁰ IBIDEM

⁴¹ RAMÍREZ Tulio (2.007) *Cómo hacer un proyecto de Investigación*, Editorial Panapo, Caracas.

presente estudio para obtener la información de los diferentes niveles de gobierno en cuanto a Investigación y Educación en Salud.

Específicamente se utilizó La *Entrevista cualitativa, entendida como* “íntima, flexible y abierta... es reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (King y Horrocks, 2009). Es una técnica importante porque de acuerdo con Janesick, 1998, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

El tipo de entrevista empleada en la presente investigación fue semi – estructurada; siguiendo a Grinnell y Unrau, 2007, se utilizó una guía de preguntas que permitió con libertad introducir aspectos en la conversación a fin de obtener la información deseada que no estaba contemplada en el guion. Este tipo de entrevista permitió profundizar en algunas áreas, mediante preguntas abiertas respetando el orden y fraseo de las preguntas. (Ver guion en ANEXO N°3).

Considerando la naturaleza de la investigación cualitativa; la subjetividad, los valores, las perspectivas y expectativas de las entrevistadas, constituyeron un componente indispensable del estudio que puso al descubierto el fenómeno y permitió comprenderlo dentro de su contexto con una postura abierta y exploratoria. El diseño de la investigación fue emergiendo en el proceso investigativo, transformándose por las diversas condiciones del contexto y situación concreta de las informantes claves. (Martínez, 1999: 55); pues en ocasiones la información suministrada mediante las entrevistas, fue complementada con información escrita referida a la Filosofía de Gestión: Misión, Visión y Objetivos de cada organización abordada.

3.4 Categorización

Las entrevistas realizadas aportaron información valiosa que se sistematizó mediante la Categorización, siendo ésta una técnica que permite, según Tversky y Hemenway, (1983) “la homogeneidad interna entre los diferentes ítems clasificados en cada categoría y una homogeneidad externa entre categorías, cumpliéndose las condiciones de exhaustividad con relación a los aspectos seleccionados como objetivo”⁴². Lo cual fue posible a partir de la transcripción de las entrevistas realizadas, para resaltar las unidades de información mediante la Codificación Axial propuesta por Strauss y Corbin (2002), la cual consiste en “...relacionar las categorías a sus sub categorías, denominado “axial” porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones”⁴³

Además de categorizar la información obtenida mediante las entrevistas, fue necesario relacionar los datos con la gestión realizada por el Departamento de Investigación y Educación, periodo 2008 – 2013, a fines de triangular con datos referidos al servicio en cuestión, entendiendo por Triangulación de Datos, según Sampieri (1999) la utilización de varias y variadas fuentes de información sobre un mismo objeto de conocimiento, con el propósito de contrastar la información recabada (coincidencia o divergencia en los datos obtenidos)”, de manera que se empleó una variedad de datos provenientes de diferentes fuentes de información: escritos oficiales, entrevista, sistematización de gestión.

Según Denzin (1970) la Triangulación de Datos (incluyendo tiempo, espacio y persona) implica reunir una variedad de datos y métodos para referirlos al mismo problema (Trend, 1979). Al respecto Goetz y LeCompte

⁴²TVERSKY Y HEMENWAY, (1983) *La Investigación Cualitativa*, En M a Teresa AngueraArgilaga, 1986, Barcelona.

⁴³STRAUSS y CORBIN (2002) *Bases de la Investigación Cualitativa*, Editorial Universidad de Antioquia, Colombia.

(1984) sugieren también el uso de la triangulación para complementar datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo entre ambos la posesión de mayor riqueza informativa.

Los instrumentos de recolección empleados fueron: grabación, correo electrónico, cuaderno de notas.

3.5 Los Informantes Claves

Los informantes claves pueden considerarse aquellas personas que cuentan con un conocimiento acerca del problema en estudio, por tanto son portadoras de información; en este caso los informantes claves de la investigación fueron coordinadores o representantes de Investigación y Educación a nivel Nacional Regional y Municipal conformado Médico, Biólogo, Administradora y Enfermera que fueron seleccionados de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Ser gerente universitario en el área de Investigación y Educación.
- b. Con conocimientos en la gestión interna del área que representa.
- c. Personal adscrito al MPPS.

La Muestra seleccionada fue de Expertos, ya que lo que se buscaba era recoger la perspectiva de especialistas. Los informantes claves del presente estudio fueron las siguientes:

- Dr. Iván Rubio, Adjunto de la Dirección Nacional de Investigación y Educación, Ministerio del Poder Popular para la Salud.
- Dr. Julio Vivas, Director de Investigación, Ministerio del Poder Popular para la Salud.

- Lcda. Zuleima Marchán, Adjunta de la Dirección Regional de Investigación y Educación del Estado Miranda.
- Mgs. Mercedes Ronquillo, Coordinadora del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío.

En los entrevistados se logró obtener la opinión del mismo tema, pero desde perspectivas diferentes, como se observará en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizadas las entrevistas, fueron transcritas y se procedió a la categorización. Las categorías serán definidas a continuación y las subcategorías se ejemplificarán con verbatos extraídos de las entrevistas, empleando códigos para cada informante clave, es decir, el Informante Clave I será (ICI), Informante Clave II (ICII), Informante Clave III (ICIII) e Informante Clave IV (ICIV); y al final de cada cita se asigna un código correspondiente al párrafo de la transcripción, apoyándose en lo indicado por Vallés (1999). El análisis arrojó las siguientes categorías, algunas de ellas se desglosan en subcategorías:

DEFINICIÓN DE CATEGORIAS

Estructura Organizacional de Investigación y Educación: se refiere a la distribución administrativa para el funcionamiento del servicio, mediante la jerarquía y la división del trabajo para alcanzar los objetivos, según las diferentes instancias: Nacional, Regional y Municipal.

Mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión interna: permite valorar la gestión que desempeña la organización en cuanto al proceso que sigue para el cumplimiento de objetivos y metas.

Prácticas Profesionales: hace referencia a las admisiones coordinadas y supervisadas de pasantes de enfermería, área asistencial y áreas administrativas, en el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa.

Sesiones Educativas: información impartida a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Infecciones de Transmisión Sexual ,

Enfermedades Epidemiológicas y otros temas de salud, por el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa.

Diagnósticos Comunitarios de Salud: hace referencia a los análisis que se realizan en las comunidades en base a la necesidad de servicio y /o información de salud que presentan los habitantes, realizado por el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa.

Labor Social: son los estudiantes admitidos por el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío de Cúa para la ejecución del Servicio Comunitario, como pre requisito para obtención de título de Bachiller.

Propuesta para el Mecanismo de Evaluación y Monitoreo del Departamento de Investigación y Educación: plantear una estrategia metodológica orientada al mejoramiento profesional, con la finalidad de valorar la gestión del departamento a partir de metas establecidas.

4.1 Estructura Organizacional de Investigación y Educación

4.1.1 Objetivo

4.1.1.1. *Propósito:* es la situación deseada por los coordinadores de la organización, que permitirá el cumplimiento de la misión, es la razón de ser del servicio.

“Diseñar e implementar políticas, lineamientos, proyectos y estrategias orientadas a la investigación, transferencia tecnológica, formación y capacitación del talento humano en salud, en articulación con los Despachos de los Viceministros de Redes de Servicios de Salud y Redes de Salud Colectiva y demás órganos e instituciones nacionales e internacionales con competencia en la materia, que permitan su regulación, supervisión, fomento y evaluación a nivel nacional, con el fin de garantizar la sostenibilidad, eficiencia y eficacia de las redes del Sistema Público Nacional de Salud” (IC1) p.3.

“diseñar a nivel nacional las líneas de investigación en materia de salud, asumiendo que... el Ministerio del Poder Popular para la Salud como ente rector en salud, como ente rector de las investigaciones que se hacen en Venezuela en el área de la salud tanto en el ámbito público como privado.... Para hacer un seguimiento y trabajamos vinculados con el observatorio nacional de ciencia y tecnología, por qué?, porque son ellos los que están propiciando a nivel de los estados, buscar a los... innovadores, los que están haciendo una cosa original” (ICII) p.4.

“coordinar las estrategias que orienten la formación del recurso humano en el sector salud y las investigaciones científicas y tecnológicas en salud...ejecutar planes y programas que promuevan el desarrollo de competencias del recurso humanos con base a las prioridades y estrategias de las políticas

de salud del estado con participación de las comunidades; también promover el desarrollo de programas de educación permanente en salud para los profesionales, técnicos y personal administrativo de las dependencias regionales y locales; además coordinar sectorial e intersectorial con las universidades y demás instituciones competentes el desarrollo de las actividades científico-técnicas y la formación del recurso humano en salud del estado y tramitar y establecer mecanismos de regulación para la certificación del ejercicio de los profesionales del sector; la acreditación de los currículos y sedes hospitalarias donde se dicten cursos de postgrado médicos del sector; y la capacitación del recurso humano de salud en el estado" (ICIII) p.5.

"el objetivo principal de este departamento es fomentar la educación verdad?, tanto a los estudiantes que ingresan de las diferentes universidades como al público en general y además a los trabajadores de la institución, darle información veraz, rápida oportuna a diferentes temas que ellos quieran, por ejemplo tenemos lo que es salud sexual reproductiva que lo maneja el departamento así como enfermedades endémicas o epidemiológicas, también tenemos las enfermedades crónicas como la hipertensión como la diabetes... los problemas cardiovasculares, por ejemplo también está en las enfermedades crónicas la tuberculosis... de las actividades internas que hace el departamento está también el alcance de llevar todas las instituciones que necesiten de las pasantías en las diferentes áreas también ingresan al hospital como son... la labor social... tenemos los pasantes de gestión social... salud pública... enfermería... informática, contabilidad, administración... inclusive se trabaja con los Diagnósticos Comunitarios en las comunidades también se trabaja con los temas que nosotros tenemos aquí"(ICIV) p. 9.

4.1.2 Niveles de Gobierno

4.1.2.1 *Relación entre los Niveles de Gobierno:* tiene que ver con la interacción existente entre la Dirección Nacional de Investigación y Educación del Ministerio del Poder Popular para la Salud, la Dirección Regional de Investigación y Educación del Estado Miranda, la Coordinación de Investigación y Educación del Distrito Sanitario N°2 y el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío.

"hay una dirección que es más que todo... de coordinar actividades de aquí... y trabajar las cosas en conjunto más no una real evaluación y seguimiento de lo que están haciendo los Estados, simple y llanamente hay un objetivo nacional que cuando tú bajas al Estado se convierte en un objetivo de Estado también, pero...no hay esa real evaluación o seguimiento de lo que están haciendo los estados, no hay tampoco un momento en que se sienten, en que nos sentemos nos reunamos cada año, una o dos veces al año... esa coordinación no existe, ... Pero lamentablemente fallas porque nosotros como nivel central deberíamos en el año hacer al menos una visita a cada Estado, resolvemos como los bomberos apagando fuego, en todos lados, pero no hay una planificación, yo monto la planificación! Pero de que se ejecuten" (ICI) p.5.

"trabajamos directamente con los lineamientos del ministerio de salud y los distritos sanitarios" (ICIII) p.6.

bueno, se trabaja... deberíamos trabajar en lineal, inclusive cuando la parte de...los cursos que se realizan, no! es que además desde el mismo ministerio ellos solicitaron en varias oportunidades la capacitación de las ACAPS, se realizó se preparó el personal para lo que es Agentes Comunitarios de Atención Primaria en Salud, en cuanto a eso y también se lleva la comunicación por todos los talleres y

cursos que se hagan deben ser informados a la parte nacional pues, para que ellos avalen todo lo que se hace aquí.(ICIV) p.9.

4.1.3 Planificación

4.1.3.1 *Programar actividades:* encierra aspectos relacionados con la descripción de las labores a realizar y el plazo establecido.

“yo monto planificación por ejemplo visitas de monitoreo a los Estados, pero por lo general no se cumple, se cumple un 20 o un 30 %, lo que pasa también es que hay otra historia y es que nosotros en la evaluación que se hace de gestión en esta dirección se aboca más! a la cantidad de dinero que se gasta que a la cantidad de objetivos que se cumple... La planificación se hace anual, se maneja por proyectos, Por ejemplo el área de investigación un objetivo, el segundo objetivo del proyecto es la parte de financiamiento de becas, entonces está la formación en pre grado y en post grado y eso es lo que más plata gasta, y esta dirección como se mide por lo que te dije por dinero gastado y el dinero se va en la ejecución entre el 80 y 90%”(ICI) p.14.

“la planificación se hace anualmente, en el transcurso de este año hemos empezado a construir la propuesta...” (ICII) p.10.

“cuando los estudiantes ingresan también se les hace su cronograma de actividades, su cronograma donde las áreas que van a estar ubicados se remite a cada uno, se hace un memorándum se solicita a cada uno de los departamentos para que acepten a nuestros estudiantes en las áreas, bueno se programa prácticamente diariamente y además bueno por semana si se les hace que los pasantes si tienen todos los recaudos y se le ha hecho el ingreso pues que realicen su pasantía” (ICIV)p.14.

Síntesis

La estructura organizacional de las instancias abordadas implicó examinar sus objetivos, la relación con los niveles de gobierno y la planificación que realizan para el desempeño de sus funciones, se pudo notar que aunque representan la Investigación y Educación en Salud, hay diferencias importantes; pues, la Dirección Nacional ejercida por el Ministerio del Poder Popular para la Salud se encarga de diseñar e implementar políticas, lineamientos, proyectos y estrategias orientadas a la investigación, transferencia tecnológica, formación y capacitación del talento humano en salud, mientras que la Dirección Regional se encarga de ejecutar los planes y programas capacitar el recurso humano en el estado Miranda y desarrollar actividades científico – técnicas, por otro lado el Departamento de Investigación y Educación del Hospital Dr. Osío (DIE) busca promover la

educación mediante la admisión de estudiantes a prácticas profesionales, labor social y ejecución de sesiones educativas en temas de salud en el hospital y a nivel extra hospitalario, dicha información contrasta con los datos obtenidos de los consolidados de gestión realizados por la organización periodo 2008 – 2013, donde se detecta la permanencia significativa de pasantes del área de Enfermería, las sesiones educativas realizadas en las instalaciones del centro de salud están orientadas a diversos temas de salud: Enfermedades Epidemiológicas, Crónicas, Salud Sexual y Reproductiva (SSR); mientras que los temas más solicitados a nivel extra hospitalario son las referidas a SSR, con énfasis en el primer semestre del periodo en estudio.

Vale destacar que no se cuenta con coordinador de Investigación y Educación a nivel Distrital, entidad que debería ser el enlace del nivel municipal con los superiores. De igual manera se obtiene la ausencia de evaluación y seguimiento del ente rector a las funciones y metas que desempeñan los estados, y a nivel municipal existe un trabajo en conjunto si el Departamento requiere del aval del MPPS ante una certificación extraordinaria.

La planificación en las instancias superiores se hace en base a un proyecto anual, a diferencia del DIE la planificación se hace semanal o diariamente.

De acuerdo a la indagación realizada para la descripción del Departamento de Investigación y Educación, es posible mostrar la Estructura Organizacional y Funcional en los Anexos 5 y 6.

4.2 Mecanismo de Evaluación y Monitoreo de la Gestión Interna.

4.2.1 Control de Gestión

4.2.1.1 *Metas:* son objetivos a corto plazo. Pueden ser cuantificables y medibles, están alineados con el objetivo.

“cuando tu montas un proyecto tú tienes las metas, pero no todas las cosas están tan implícitas en el proyecto, ok? hay cositas ahí que se hacen sobre todo en investigación que es más que todo, es más te puedo enviar el proyecto... el informe de gestión para que lo veas...las metas son anuales, (ICI) p.19.

“no, las metas son nuevas, ahorita es que vamos a empezar a... yo creo que el año que viene estamos haciendo un balance de estas metas realmente... para este año que viene queremos lograr los cuatro estados Ahí está el esfuerzo, los convenios con los que se han comprado equipos, como están estos convenios plasmados para revisarlo, eso está planteado y en el observatorio hay un compañero informático que trabajaba en la fundación infocenter que está trabajando con el viceministro de ciencia y tecnología y le planteamos que queremos diseñar un software para subir la información, va a ser un espacio interactivo del observatorio que lleva en carpeta la información! (ICII)

“si claro nosotros nos planteamos metas trimestrales, por ejemplo aquí tengo las líneas y planes de acción del primer trimestre del año 2012” (ICIII)

“porque si se quiere eso viene pues, es el devenir de cada una de las instituciones y las metas nuestras podrían ser que este año, es más ni siquiera nosotros lo planteamos, porque por ejemplo para hacer lo que es lactancia materna ya el mismo ministerio tiene sus metas puestas de hecho ellos mismos dan el slogan de cada año...tu programas lo que vas a hacer en las jornadas de salud o lo que vas a implementar para esa jornada, si se quiere eso que se llame metas de alcanzarlas” (ICIV)

4.2.1.2 *Mecanismo de Control de la Gestión que desempeñan:* contempla un conjunto de estrategias que permiten examinar el funcionamiento del servicio periódicamente.

“por supuesto que tú tienes a través del sistema de seguimiento tienes que hacerle seguimiento trimestrales...no es...interno a nosotros es un sistema de seguimiento de proyectos que hay!... le voy a enviar el sistema de evaluación y seguimiento que es el que está en ejecución el 2013...ahora lo ideal es que haya un sistema de gestión en cada estado, que te pueda evaluar, que la gente participe en la gestión, ok?” (ICI) p.27.

“nosotros como dirección semestralmente hacemos un balance general de lo que hemos hecho y hacemos un informe general” (ICII)

“bueno si eso se hace mensual” (ICIV)

4.2.1.3 *Indicadores de Gestión:* hace referencia a aquellos instrumentos que permiten determinar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

“aquí tenemos indicadores de ejecución... por ejemplo número de visitas realizadas...estos indicadores se establecen con los lineamientos, y también interfiere el hecho de que su cumpla o no el proyecto del año anterior, ok porque por ejemplo aquí hay cosas que se desarrollan este año y ya para el otro no tiene sentido, ves? Tú haces una exposición de motivos, haces una comunicación o se participa, y después tal cosa se va a hacer porque no se ha desarrollado, ves? ...número de becarios, tanto de pre grado como

de post grado... número de proyectos financiados, la biblioteca por ejemplo este año que viene se va a realizar o trabajar con los mismos objetivos, nosotros llevamos el número de usuarios atendidos por masculino y femenino porque se refleja como informe de gestión y como memoria y cuenta ok? porque al final son actividades importantes en cuanto gente está viniendo a buscar información, este año el observatorio incluía en investigación lo relacionado con los MIC”(ICI) p.52.

“no nos metemos con indicadores porque vienen del modelo hegemónico” (ICII)

“bueno los, los indicadores de... no realmente... si se quiere si los hay y nosotros internamente si los tenemos porque tenemos una fuente de las cosas que se hacen... por ejemplo tenemos indicadores de cuantos estudiantes tenemos mensualmente” (CIV)

4.2.1.4 *Supervisión*: tiene que ver con la observación permanente y el registro de las actividades que se llevan a cabo en la organización.

“si claro! Desde la dirección general de planificación... todos los trimestres... los estados deben trabajar por proyectos, los estados también presentan proyectos y todo el financiamiento que se da a nivel nacional es a través de proyectos, ahora! el seguimiento de los Estados no se les está haciendo a los hospitales o a los ambulatorios con un sistema de estos simple y llanamente se limitan a rendir a nivel central con indicadores pero no lo bajan” (ICI) p. 73.

“la Dirección Nacional de Investigación y Educación” (ICII)

“trabajamos directamente con los lineamientos del ministerio de salud y los distritos sanitarios” (ICIII)

“si ha venido, por ejemplo he tenido en este mes ha venido la licenciada que por lo menos ella siempre ha preguntado, la directora... (CIV)

Síntesis

El Control de gestión de una organización requiere de metas, debido a que están directamente relacionados con los objetivos de una organización, y se pudo observar que mientras el MPPS se plantea metas anuales, rigiéndose por un sistema de seguimiento de proyectos para examinar su funcionamiento, empleando indicadores de ejecución que vienen dados por lineamientos del Viceministerio, gestión que es supervisada por la Dirección General de Planificación trimestralmente; a nivel estatal se proyectan las metas trimestralmente, se rigen por los lineamientos del Ministerio del Poder Popular para la Salud y los Distritos Sanitarios. Mientras que el DIE no posee metas establecidas, reporta las actividades mensualmente y la Lcda.

Del Programa de Atención Materno Infantil le hace seguimiento al programa que lleva la coordinadora del departamento.

De lo anterior se desprende la importancia de tener información que señale las desviaciones entre lo actual y lo programado, para así controlar la gestión del departamento objeto de estudio, la interacción con los informantes claves permitió obtener insumos para la Propuesta de un Mecanismo de evaluación de la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, para a partir de metas orientar las acciones a desarrollar, tal como se observará posteriormente.

Las categorías que se analizarán a continuación están relacionadas únicamente con la instancia municipal, responde a los objetivos planteados por el Departamento de Investigación y Educación, que serán triangulados con los datos obtenidos de los consolidados consultados en el periodo 2008 – 2013 y que son de vital importancia para la Propuesta Final.

4.3. Prácticas Profesionales:

4.3.1 Trámite de Pasantías: procedimiento a seguir para la admisión y permanencia de estudiantes en calidad de pasantes dentro de la institución.

“el departamento tiene una normativa que se le hace llegar a las instituciones que tengan o que quieran hacer sus pasantías dentro del área... se le entrega pues un formato donde ellos, de cómo deben hacer las solicitudes y de acuerdo a lo que ellos van solicitando uno le va haciendo los ingresos a los estudiantes, en lo que son los estudiantes pues, en cuanto a las tareas bueno se llevan de acuerdo a los programas de salud... tenemos estudiantes de salud prácticamente... de gestión de salud... salud pública... estudiantes de enfermería se les entrega también el formato a las instituciones para que ellos soliciten el espacio que estudiantes en las áreas que ellos vayan, van a estar por ejemplo tenemos el internado rotatorio que si se quiere los estudiantes prácticamente están todo el día son estudiantes que ingresan de siete a siete. Y tenemos también los cursos que son pasantías por ejemplo médico quirúrgico que son medio turno prácticamente... tenemos todas las áreas o todos los días ocupados con estudiantes, podríamos tener hasta alcanzar trescientos y pico de estudiantes mensual... tenemos hasta treinta por día de todos los estudiantes que ingresan a las áreas de enfermería, diferente de los estudiantes que ingresan eh... vamos a suponer que los que vienen por informática, administración, auxiliares de farmacia, laboratorio, que ellos son, igual ellos deben cumplir dependiendo de las exigencias de las instituciones, hay unos que cumplen 280 horas, hay otros que cumplen 240 y hay otros que cumplen 60 o 90 eso depende de la solicitud de cada institución, pero si pudiéramos decir que tenemos hasta más de 300 alumnos” (ICIV)

Síntesis.

El hospital Dr. Osío cumple su rol docente al permitir las prácticas profesionales a estudiantes de Enfermería, en el Área Asistencial disciplinas como: Nutrición Bioanálisis, Farmacia, Odontología, en la rama Administrativa: Informática, Gestión Social, Salud Pública, mediante solicitud u oferta realizada a las instituciones educativas; de acuerdo a datos recopilados de la gestión realizada por el Departamento en el periodo 2008 – 2013 se pudo constatar la admisión, coordinación y supervisión de 3.915 pasantes de enfermería; la admisión, coordinación y supervisión de 83 pasantes en área asistencial y , finalmente la admisión, coordinación y supervisión de 52 pasantes en área administrativa.

4.4 Sesiones Educativas:

4.4.1 Impartir Conocimientos: informar a los usuarios en relación a diferentes temas de salud.

“aquí prácticamente aquí en el área lo que trabajamos más es lactancia materna, trio por la vida, este es un hospital que es un materno infantil entonces por lógica lo más conveniente nosotros tenemos usuarias de maternidad verdad! Que por eso es que se da también la parte de salud sexual y reproductiva así como lo que es el trio por la vida, dentro del trio por la vida entra lo que es la lactancia materna, la importancia de la identidad del niño, esta lo que son los cuidados tanto del puerperio como del recién nacido, que se dan esos y bueno se dan todo tipo de sesiones educativas”.(ICIV)

Síntesis

Las sesiones educativas dictadas permanentemente en el hospital o a nivel extrahospitalario, responde a una labor desempeñada por el departamento previa solicitud de los usuarios o por disposición, la informante hace referencia que las sesiones educativas suministradas a las usuarias está enmarcadas en la salud materno infantil, debido a que a partir del año 2009 el hospital es Centro Piloto de la Misión Niño Jesús, lo que implica que las intervenciones son de carácter Materno _ Infantil; no obstante se pudo

verificar a través de la revisión de la gestión del departamento durante el periodo de estudios que se impartieron sesiones educativas a 4.959 participantes en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, en el hospital; no existe mayor variación en la proporción de beneficiarios entre el primer y segundo semestre, debido a que representa el 52% y 48% respectivamente. Mientras que externo al hospital se dictaron sesiones educativas a 54.359 beneficiarios en relación al mismo tema, vale destacar que durante el primer semestre del periodo en estudio se abordó el 82% de los beneficiarios, debido a que en el segundo semestre están los periodos vacacionales escolares de Julio, Agosto y Diciembre, en consecuencia el personal del área tramita sus vacaciones.

En cuanto a las sesiones educativas de Enfermedades Epidemiológicas, se abordaron 2.970 de la población estudiantil y usuarios en el hospital; mientras que a nivel extrahospitalario se informó a 4.012 participantes.

Vale destacar que los pasantes conjuntamente con el Departamento de Investigación y Educación contribuyen con la promoción de salud a los usuarios en cuanto a Salud Sexual y Reproductiva, Enfermedades Epidemiologías y en otros temas de salud, con relación a este último impartieron información a 23.859 usuarios.

Mediante el Registro de usuarios, fue posible contabilizar los usuarios que acudieron al departamento en el periodo en estudio, alcanzando un total de 3.385 beneficiarios.

4.5 Diagnósticos Comunitarios de Salud:

4.5.1 Necesidad de servicio: hace referencia a las prioridades que establece la comunidad en cuanto a información de salud, como herramienta vital para la promoción de salud y prevención de enfermedades.

“inclusive se trabaja con los Diagnósticos Comunitarios en las comunidades también se trabaja con los temas que nosotros tenemos aquí” (ICIV).

Síntesis.

Los Diagnósticos Comunitarios de Salud son una estrategia para conocer la necesidad de servicio y/o información que presenta la comunidad, labor que de acuerdo con la consulta a los datos referidos a la labor desempeñada se pudo detectar el descenso en la aplicación de los instrumentos, lo que repercute en la disminución de Jornadas de Salud; pues el número de diagnósticos realizados en promedio anual es de 110 instrumentos durante el periodo en estudio. Vale destacar que la participación de la comunidad ha sido baja, no sólo en términos de la aplicación del instrumento, sino en la asistencia a las jornadas de salud, en tal sentido se emplea como estrategia abordar padres y representantes de instituciones educativas, pero en la mayoría de los casos la asistencia es baja.

4.6. Labor Social:

4.6.1 Servicio Comunitario:

“inclusive tenemos labor social también”

Síntesis

Los estudiantes de Labor Social cumplen con éste requisito para egresar del bachillerato y el 78% de los alumnos realiza su labor durante el

primer semestre del año, de acuerdo a los datos provenientes del periodo en estudio.

4.7. Propuesta para el Mecanismo de Evaluación y Monitoreo del Departamento de Investigación y Educación.

4.7.1 Evaluación y Monitoreo

4.7.1.1 *Mejoramiento Profesional:* permite la optimización de la gestión del Departamento de Investigación y Educación, a través de procedimientos puntuales.

“ tenemos entonces que una cosa que yo veo es que hay que bajar esto a los estados y esto te queda como recomendación y debe ser un gobierno nacional y no un gobierno nacional solamente porque está en caracas! Sino un gobierno nacional porque participan los municipios, está en todas partes inclusive las parroquias, porque tú te pones a ver y hay veces que las parroquias son pequeñas pero hay estados que las parroquias son un monstruo ves?... (al preguntarle la importancia de la creación de un Mecanismo de Evaluación y Monitoreo interno)... pero imagínese, claro interna porque así ellos mismos se van viendo, es que la evaluación debe partir del mismo sistema interno, pero a la vez eso le va a dar herramientas para la política a nivel regional o a nivel municipal... y esa sería una muy buena experiencia porque ellos mismos al hacer su sistema de evaluación y entonces que pasa eso después sirve de modelo con sus puntos más o puntos menos en cada uno de los municipios del país para después decir bueno vamos a empezar de aquí... y por otra parte lo fundamental y bonito es que no tienes que llegar al final del año para empezar a recoger todo lo que hizo no! Ud. lo que va a hacer es sumar y cortar y pegar y cierra el año con todo lo que ha hecho ves? Hay dificultades no creas que aquí es perfecto nosotros a veces conseguimos que se puede rendir otras q no se puede rendir que faltan datos y tal que la gente no mando información o sea esas cosas pasan pero hay al menos una estructura”(ICI)

“si por qué no?... si se quiere esa evaluación nos da la oportunidad de ver cuáles son realmente nuestras debilidades o las fortalezas que pudiéramos tener... (al preguntarle los criterios a considerar para el mecanismo de evaluación a crear) el control interno de las entradas y salidas de los mismos estudiantes, de las actividades del calendario de las jornadas de salud que se hacen constantemente, también tenemos ahorita todas las sesiones educativas que se hacen interna y externo en el área de aquí del servicio porque también trabajamos no solamente con la parte hospitalaria se está también con los estudiantes, con la parte externa con todas las escuelas que se les dan sesiones educativas, eh... con las comunidades inclusive tenemos estudiantes que vienen de las instituciones a trabajar directamente con las comunidades” (ICIV).

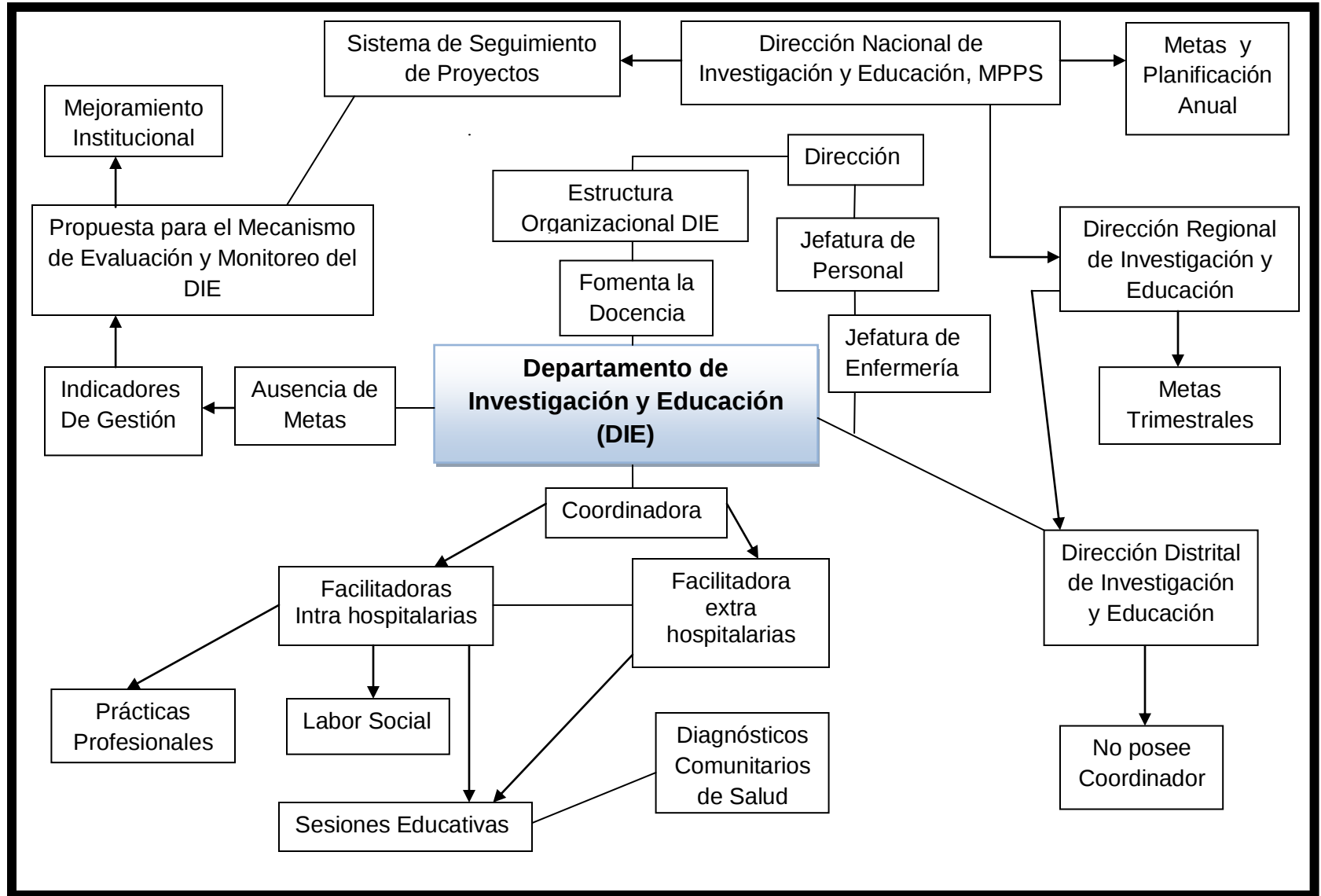
Síntesis

Al plantear la posibilidad de valorar la gestión que desempeña el departamento en cuanto al proceso que sigue para el cumplimiento de objetivos y metas, ambos informantes reflejan la importancia que tiene no solo a lo interno del servicio para medir la gestión y conocer las debilidades o fortalezas, sino que también sirve de insumo para el nivel regional otros

municipios que deseen aplicar un mecanismo de evaluación desde lo interno del servicio.

Los indicadores son factores que permiten establecer el logro y el cumplimiento de la Misión, Objetivos y Metas de un determinado Proceso, como se ha manifestado con anterioridad el Departamento de Investigación y Educación no posee metas establecidas que permitan controlar la gestión a partir de estándares de medición. De manera que fue imprescindible la creación de indicadores de gestión por procesos, VER ANEXO N°7.

CATEGORIAS GENERADAS POR EL ANALISIS DE LA INFORMACION



A continuación se muestra de manera detallada las categorías con sus respectivas sub – categorías:

CATEGORÍAS	SUB - CATEGORÍAS
1.- Estructura Organizacional del Departamento de Investigación y Educación	1.1 Objetivo 1.1.1 Propósito 1.2 Niveles de Gobierno 1.2.1 Relación entre los niveles de gobierno 1.3 Planificación 1.3.1 Programar actividades.
2.- Mecanismo de evaluación y Monitoreo de la Gestión Interna	2.1 Control de Gestión 2.1.1 Metas 2.1.2 Mecanismo de Control de la gestión que desempeñan 2.1.3 Indicadores de Gestión 2.1.4 Supervisión
3.- Prácticas Profesionales	3.1 Trámite de Pasantía
4.- Sesiones Educativas	4.1 Impartir Conocimientos
5.- Diagnósticos Comunitarios de Salud	5.1 Necesidad de Servicio
6.- Labor Social	6.1 Servicio Comunitario
7.- Propuesta para el Mecanismo de Evaluación y Monitoreo del Departamento de Investigación y Educación	7.1 Evaluación y Monitoreo 7.1.1 Mejoramiento Profesional

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

La indagación de la gestión del Departamento de Investigación y Educación implicó en principio recopilar y sistematizar información referida a la filosofía de gestión tanto del Hospital Dr. Osío como del Departamento objeto de estudio, obteniendo los siguientes hallazgos de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación:

- ✓ Se caracterizó la estructura organizacional y funcional del DIE, tal como se expresa en los anexos N° 5 y 6, lo que requirió actualizar la Filosofía de Gestión del Hospital (Misión Visión, Organigrama) información que fue validada por la Dirección del Centro de Salud (2012) y es utilizada actualmente por empleados y usuarios, lo que permite al personal identificarse con pautas establecidas para el óptimo desarrollo de la organización; y por otro lado los usuarios beneficiarios son principalmente la población estudiantil quienes en el desarrollo de sus pasantías requieren no sólo ser partícipes del cumplimiento de la misión y visión, sino también deben considerar la reseña institucional en su investigación.
- ✓ La investigación permitió corroborar la inexistencia de un mecanismo de evaluación y monitoreo de la gestión del Departamento de Investigación y Educación.
- ✓ Se detectó la necesidad de actualizar indicadores de gestión para futuras evaluaciones y construir las metas, tal como se evidencia en el Anexo N° 7; las metas se plantearon de acuerdo al trimestre del año, ya que por ser un departamento de docencia los periodos

vacacionales interfieren en el cumplimiento de ciertas actividades tanto internas como externas al hospital.

- ✓ No fue posible evaluar el departamento de investigación, puesto que no existían patrones de referencia o metas establecidas, comparación que será posible a partir del presente estudio. Vale destacar que se llegó a un acuerdo con la Dirección Nacional de Investigación y Educación (MPPS), en términos de consignar dicha propuesta a fines de ser considerada desde el máximo nivel de gobierno y se abre la posibilidad de insertar el programa del Departamento de Investigación y Educación como proyecto factible para los cuales disponen recursos financieros.
- ✓ Se propone un mecanismo de evaluación por procesos aplicable a la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, ver Anexo N° 7, el cual permitirá contribuir con el mejoramiento del servicio en la medida en que guiara el cumplimiento de metas y será además un incentivo para el personal al poder evaluar a fin de cada trimestre el resultado de la gestión desarrollada en las funciones intra y extra hospitalarias.

. La autora considera oportuno para la evaluación futura de la gestión del servicio los siguientes aspectos:

- ✓ Actualizar los indicadores de gestión planteados en la presente investigación, de acuerdo a alguna modificación de los objetivos que en un futuro se plantee el servicio.

- ✓ Cada etapa de desarrollo debe ser definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, constituyendo un objetivo de gestión posible de comprometer en un programa anual.
- ✓ La supervisión de la Dirección Nacional de Investigación y Educación - MPPS, debe bajar a los estados y regiones; ya que se ha evidenciado tanto ausencia de control ante el cumplimiento de objetivos, como desconocimiento de la función del programa.
- ✓ Asociar el cumplimiento de objetivos de gestión, a un incentivo de carácter monetario para todos los funcionarios que se desempeñan en ellos.

Las principales limitaciones detectadas en la investigación giraron en torno a la ausencia de metas establecidas por el Departamento de Investigación y Educación o instancias superiores que permitieran su evaluación, pues las actividades son reportadas a la jefatura pero no se mide el cumplimiento de objetivos o metas; de igual manera fue necesario recopilar y sistematizar la gestión desarrollada por el departamento desde su apertura hasta el año 2013, lo cual resultó ser una actividad tediosa debido a lo disperso que se encontraba la información, lo que condujo a actualizar los indicadores de gestión y crear nuevos que permitieran organizar las actividades y posteriormente ser digitalizada.

La investigación requirió la percepción de informantes claves en diversos niveles de gobierno en Investigación y Educación dependientes del MPPS, lo cual no resultó ser una tarea fácil debido a las restricciones de tiempo por parte de los proveedores de información

Referencias Bibliográficas.

- ACOSTA Y.; AMARO A. (2003) Diagnóstico, Intervención y Evaluación del Proyecto: "Fortalecimiento en Salud, Nutrición y Estimulación adecuada a la Población Materno Infantil". Trabajo Especial de Grado para optar a Especialista en Intervención Psicosocial, año 2003.
- ARIAS, Fideas (1999) El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración, Editorial Episteme, Caracas – Venezuela.
- AGUILAR V. Luis (1996) La hechura de las Políticas, México DF, Ed. Porrúa
- ARMIJO, Marianela (2011) Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público ILPES y la CEPAL, Santiago de Chile.
- BALLART Xavier (1992), "¿Cómo evaluar programas y servicios públicos?: Aproximación sistemática y estudio de caso". Ministerio para las Administraciones Públicas. Madrid.
- DUNN (1994) Public Policy Analysis: an introduction.2. en Curcio C. Metodología para la Evaluación de Políticas Públicas de Salud. Politeia, Junio 2007, vol.30, no.38.
- ETZIONI (1972) Organizaciones Modernas, Unión Tipográfica Editorial Hispano – Americana, México.
- MATUS Carlos (1997) Los Tres Cinturones del Gobierno, Fondo Editorial Altadir, Caracas, Venezuela.

MATUS Carlos (1998) Adiós Señor Presidente, Colección Sin Norte, Santiago de Chile.

PACHECO Juan C y otros (2002) Indicadores Integrales de Gestión, Editorial Mc. Graw Hill, Perú.

PARSONS Wayner (2007) Políticas Públicas, Una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas, FLACSO, Argentina

RAMÍREZ Tulio (2.007) Cómo hacer un proyecto de Investigación, Editorial Panapo, Caracas.

SAMPIERI HERNÁNDEZ, (2010) Metodología de la Investigación, Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A., Perú

WEISS, Carol (2008) Investigación Evaluativa: métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción, Editorial Trillas, México.

Página Web

HINTZE Jorge (s/f), Control y Evaluación de Gestión y Resultados, Informe del Director de TOP (Tecnología para la Organización Pública, Asociación Civil) Disponible en:
<http://www.bdp.org.ar/facultad/catedras/cp/tecadm/Hintze.pdf>

OSPINA Sonia, (2001) Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano. Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 19. Caracas, Venezuela. Disponible en:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0038514.pdf>

Manuales Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Disponible en: http://www.cepal.cl/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf

MORAY A (2012) “Reforma Administrativa y Reforma Política”, Artículo publicado el 2 de septiembre de 2012. Disponible en <http://morey-abogados.blogspot.com/2012/09/reforma-administrativa-y-reforma.html>

Artículos en Revista Especializada:

CURCIO CURCIO, Pasqualina. Metodología para la evaluación de políticas públicas de salud. Politeia. [online]. jun. 2007, vol.30, no.38 p.59-85. Disponible en la Web: <http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S030397572007000100003&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0303-975.

ETKIN Jorge (2000) Formas de Gestión: del Management a la gobernabilidad. La visión socio - política de las organizaciones. Cuadernos Cátedra Abierta de Gerencia Social. Ediciones EGS, Caracas, Venezuela.

OSZLAK Oscar (2006) Burocracia Estatal: Política y Políticas Públicas, Revista de Reflexión y Análisis Político. Vol. XI, Buenos Aires, Argentina.

VALLÉS, M. (1999). *Técnicas cualitativas de Investigación Social, Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Madrid: Editorial Síntesis Sociológica, pp. 279-335.

Documentos Legales:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
(1999) artículos 76, 83, 84, 103, 117, 141 y 299. Caracas - Venezuela

LEY DEL ESTATUTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2008) Caracas,
Venezuela

ANEXOS

ANEXO N° 1: Bases Constitucionales y Legales que sustenta el Departamento de Investigación y Educación.

A través de la asignatura denominada “Entorno Jurídico de la Gestión Pública” dictada por la Profa. Eloísa Avellaneda, fue posible construir y validar las bases legales del Departamento objeto de estudio, de fecha mayo 2012. A continuación se presentarán sólo algunos de los basamentos legales contemplados en el estudio realizado, según la carta magna y otras leyes que respaldan los objetivos que sustenta el servicio en cuestión.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000).

Capítulo V. De los Derechos Sociales y de las Familias

Art. 76: la maternidad y la paternidad son protegidas integralmente, sea cual fuere el estado civil de la madre o del padre. Las parejas tienen derecho a decidir libre y responsablemente el número de hijos o hijas que deseen concebir y a disponer de la información y de los medios que les aseguren el ejercicio de este derecho. El estado garantizará asistencia y protección integral a la maternidad, en general a partir del momento de la concepción, durante el embarazo, el parto y el puerperio, y asegurará servicios de planificación familiar integral basados en valores éticos y científicos...

Se brinda orientación en cuanto a planificación familiar, maternidad y paternidad adolescente, así como los derechos sexuales reproductivos incluyendo información, educación y servicios.

Art. 83: “la salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado que lo garantizará como parte del derecho a la vida...”

El personal de salud está obligado a garantizar el derecho a la vida, en éste caso se hace a través del acceso a la educación.

Art.84: "... El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de la salud a la prevención de enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad..."

El servicio garantiza la promoción de la salud y la prevención de enfermedades a través de herramientas educativas

Art. 103: "toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades..."

Leyes Orgánicas

Ley Orgánica de Salud

El Art. 52 establece:

...Como parte de la estrategia de promoción de la calidad de vida y la salud, el Sistema Público Nacional de Salud desarrollará políticas y acciones que favorezcan el ejercicio saludable, responsable y sin condiciones peligrosas de la sexualidad y la reproducción de hombres y mujeres, como medio para hacer efectivo el derecho de toda persona a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y espaciamiento de sus hijos. Las políticas y acciones para la salud sexual y reproductiva garantizará el acceso a servicios de atención y orientación y métodos de planificación familiar efectivos y seguros, con base en criterios científicos y técnicos y fomentará la investigación en materia de planificación familiar, fertilidad y biología de la reproducción humana"... "incorporando los aspectos socioculturales que condicionan la sexualidad y la procreación de mujeres y hombres....

La Ley en su Art. 46 reza:

La Educación para la salud y la calidad de vida", en su aparte 9 establece: "...La educación de la sexual y reproductiva, científica y oportuna orientada hacia un ejercicio de la paternidad y maternidad responsable, la equidad de género en materia sexual y el fortalecimiento familiar. Esta será incorporada en los programas escolares y en aquellos dirigidos a la población en general...

Ley Orgánica de Educación

El Sistema Educativo se concibe, como se expresa en el artículo 24, como un conjunto orgánico y estructurado, conformado por subsistemas, niveles y modalidades de

acuerdo con las etapas del desarrollo humano. Se basa en los postulados de unidad, corresponsabilidad, interdependencia y flexibilidad. Integra políticas, planteles, servicios y comunidades para garantizar el proceso educativo y la formación permanente de la persona sin distingo de edad, con respeto a sus capacidades, a la diversidad étnica, lingüística y cultural, atendiendo a las necesidades y potencialidades locales, regionales y nacionales.

Para el año 1996 el Ministerio de Educación dicta la Resolución 1762, (la cual emana de la Ley de Educación de aquel momento) mediante la cual las adolescentes embarazadas gozan del derecho de continuar sus estudios en cualquier plantel del país a partir de entonces.

Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes

Artículo 33. ...Todos los niños y adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra cualquier forma de abuso y explotación sexual. El Estado debe garantizar programas permanentes y gratuitos de asistencia y atención integral a los niños y adolescentes que hayan sido víctimas de abuso y explotación sexual...

Artículo 41. Derecho a la Salud y a Servicios de Salud.

Todos los niños y adolescentes tienen derecho a disfrutar del nivel más alto posible de salud física y mental. Asimismo, tienen derecho a servicios de salud, de carácter gratuito y de la más alta calidad, especialmente para la prevención, tratamiento y rehabilitación de las afecciones a su salud

Artículo 43. Derecho a información en materia de salud.

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser informados e informadas y educados o educadas sobre los principios básicos de prevención en materia de salud, nutrición, ventajas de la lactancia materna, estimulación temprana en el desarrollo, salud sexual y reproductiva, higiene, saneamiento sanitario ambiental y accidentes. Asimismo, tienen el derecho de ser informados e informadas de forma veraz y oportuna sobre su estado de salud, de acuerdo a su desarrollo. El Estado, con la participación activa de la sociedad, debe garantizar programas de información y educación sobre estas materias, dirigidos a los niños, niñas, adolescentes y sus familias

Artículo 44. Protección de la Maternidad.

El Estado debe proteger la maternidad. A tal efecto, debe garantizar a todas las mujeres servicios y programas de atención, gratuitos y de la más alta calidad, durante el embarazo, el parto y la fase post natal. Adicionalmente, debe asegurar programas de atención dirigidos específicamente a la orientación y protección del vínculo materno-filial de todas las niñas y adolescentes embarazadas o madres.

Artículo 45. Protección del Vínculo Materno – Filial. Todos los centros y servicios de salud deben garantizar la permanencia del recién nacido junto a su madre a tiempo completo, excepto cuando sea necesario separarlos por razones de salud

Artículo 48. Derecho a Atención Médica de Emergencia. Todos los niños y adolescentes tienen derecho a recibir atención médica de emergencia.

Artículo 50. Salud Sexual y Reproductiva.

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser informados e informadas y educados o educadas, de acuerdo a su desarrollo, en salud sexual y reproductiva para una conducta sexual y una maternidad y paternidad responsable, sana, voluntaria y sin riesgos.

El Estado, con la activa participación de la sociedad, debe garantizar servicios y programas de atención de salud sexual y reproductiva a todos los niños, niñas y adolescentes. Estos servicios y programas deben ser accesibles económicamente, confidenciales, resguardar el derecho a la vida privada de los niños, niñas y adolescentes y respetar su libre consentimiento, basado en una información oportuna y veraz. Los y las adolescentes mayores de catorce años de edad tienen derecho a solicitar por sí mismos y a recibir estos servicios

Artículo 124 –D. define un conjunto de programas que pueden ser de distintos tipos: de asistencia, de apoyo y orientación, de colocación familiar, de rehabilitación y prevención, de identificación, de formación, adiestramiento y capacitación, de localización, de abrigo, comunicacionales, socioeducativos, promoción, defensa y culturales.

Leyes Especiales

Ley para la Protección de: Las Familias, La Maternidad y La Paternidad

Capítulo III. De la Protección a la Maternidad y la Paternidad.

Art. 18. Protección Integral “El Estado desarrollará programas dirigidos a garantizar asistencia y protección integral a la maternidad a la paternidad, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley”.

Art. 19. Planificación Familiar y Educación Sexual

El Estado atenderá, a través del sistema educativo y el Sistema Público Nacional de Salud, la promoción y difusión de programas sobre derechos y deberes sexuales y reproductivos; y educación sexual dirigidos a niños, niñas, adolescentes, adultos y adultas. Estas iniciativas deberán incluir la información y el acceso a métodos y estrategias para la planificación familiar y para el ejercicio de una sexualidad sana y responsable.

Ley Nacional de la Juventud (2002)

Art. 21. *“todos los jóvenes tienen derecho a ser informados e informadas, educados y educadas en Salud Sexual y Reproductiva para mantener una conducta sexual y una maternidad y paternidad responsables, sanas, voluntarias y sin riesgos.*

Otras Nociones. Plan de la Patria y su relación con las Metas del Milenio

Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación, 2013-2019.

Este proyecto es un plan de la nación que contempla, dentro de sus Políticas y Programas en el área de Salud, la Promoción de la salud sexual y reproductiva por ciclos de vida, el Plan Estratégico está en consonancia con los objetivos y metas suscritas en el marco del respeto a un conjunto de valores fundamentales como guía de las relaciones internacionales fijados con la Organización de las Naciones Unidas conjuntamente con 147 jefes de Estado y de gobierno, del cual Venezuela es partícipe. De acuerdo con el Plan de la Patria, vemos que existe congruencia con relación a los siguientes objetivos de las metas del Milenio que mostramos a continuación:

Reducir la mortalidad infantil, se trabaja conjuntamente con la “Misión Niño Jesús” la cual tiene como objetivo disminuir la morbi mortalidad materno infantil; *Mejorar la salud materna*, se brinda información en cuanto a los cuidados de la madre adolescente y se dictan talleres en cuanto al parto psicoprofiláctico y / o humanizado; y *Combatir el VIH y SIDA, malaria y otras enfermedades endémicas*, pues permanentemente se facilitan sesiones educativas referidas a Infecciones de Transmisión Sexual, incluyendo VIH – Sida y Enfermedades Epidemiológicas, tales como: Dengue, Influenza A

H1N1, Mal de Chagas, entre otras; en las instituciones educativas públicas y privadas, empresas, comunidad y usuarios en general.

Reglamentos: Norma de Salud Sexual y Reproductiva

La Norma Oficial para la Atención Integral en Salud Sexual y Reproductiva (Ministerio de Salud y Desarrollo Social, 2003), donde se establecen los lineamientos estratégicos, el reglamento técnico y administrativo en materia de salud sexual reproductiva para la población en general. Por otra parte, se establecen los Lineamientos estratégicos para la promoción y el desarrollo de la salud integral de las y los adolescentes en Venezuela (2004), en los cuales se hace énfasis en la participación y protagonismo de las/los adolescentes en las acciones que les conciernen, en su proceso de desarrollo y en la promoción de la calidad de vida y salud, así como también el libre acceso a los servicios de salud para las/ los adolescentes mayores de 14 años sin autorización de los padres.

De acuerdo con esta normativa, el Estado debe garantizar servicios de salud accesibles, con calidad y calidez en el área de salud sexual y reproductiva para toda la población.

Líneas estratégicas curriculares para la educación de la sexualidad en el subsistema de educación básica. Ministerio del Poder Popular para la Educación.

Al impartir educación en relación a Salud Sexual y Reproductiva en el nivel de educación básica se deben seguir lineamientos relacionados con el ejercicio de una sexualidad sana y responsable; así como también en la

prevención de enfermedades epidemiológicas como Dengue, Influenza A H1N1. Se indica también la necesidad de abordar los temas mediante el uso de las tecnologías que propicien el proceso enseñanza – aprendizaje de una forma amena; por ello el servicio hace uso de pendones, presentaciones, videos, entre otros.

Eje integrador Ambiente y Salud Integral. Fomenta y valora la salud como la posibilidad efectiva que tienen las personas de un desarrollo pleno en condiciones dignas en los contextos específicos de la vida cotidiana. Comprende el conjunto de acciones destinadas a promover el empoderamiento de las personas como sujetos de derecho, exigiendo un adecuado tratamiento a las garantías frente a la prevención de enfermedades, prestación de los servicios médicos y promoción de ambientes favorables para el disfrute de la salud, que requiere de la toma de decisiones responsables en el presente y el futuro del patrimonio ambiental. Mediante este eje la educación de la sexualidad permea todas las áreas de aprendizaje, disciplinas u otras, permitiendo el desarrollo de potencialidades, habilidades y destrezas en el marco de oportunidades que brinda la sociedad para alcanzar el ejercicio de una sexualidad plena, responsable y placentera en el ámbito de las relaciones de pareja, familia, escuela y comunidad.

Eje integrador Tecnología de la Información y la Comunicación Libre (TICL). Genera ambientes e innovaciones tecnológicas para promover una didáctica fundamentada en el aprendizaje colaborativo y cooperativo a través del desarrollo de sistemas de información, comunicación y herramientas tecnológicas que apoyen el proceso de enseñanza-aprendizaje, tales como: actividades digitalizadas de aprendizaje (ADA), softwares educativos, videos, micros, páginas web, foros, cursos a distancia, entre otros, que permitan al docente formar de manera integral al estudiante en contenidos de sexualidad, fomentando en él una conciencia humanista, social, política y ambiental. El uso de la tecnología debe ser eficiente, racional y conforme a las necesidades de la formación educativa, adecuándolo al proceso de educación de la sexualidad, como un recurso innovador y facilitador de los aprendizajes para así contribuir con la consolidación del sistema educativo.

La educación de la sexualidad tiene como propósito:

- a. Guiar el desarrollo del pensamiento crítico que conduzca al logro de actitudes positivas y responsables hacia la sexualidad.
- b. Fomentar el reconocimiento y la identificación del ser humano como un ser sexuado y sexual a todo lo largo del ciclo de vida, libre de toda ansiedad, temor o sentimiento de culpa.
- c. Fomentar la igualdad y equidad de género que promueva el respeto y las relaciones justas de los seres humanos.
- d. Promover el valor de los vínculos afectivos de las relaciones humanas más allá de las relaciones de pareja.
- e. Promover el autoconocimiento en relación con el cuerpo, la autoestima, atención a la salud integral.
- f. Fomentar el desarrollo de una sexualidad saludable, responsable, corresponsable, libre, afectiva, plena y placentera, consciente en lo individual y lo colectivo.
- g. Promover la comunicación dentro de la pareja, la familia y la comunidad para fomentar relaciones equitativas independientemente del sexo y la edad.
- h. Impulsar un comportamiento responsable, compartido en relación con la planificación familiar, crianza de los hijos y las hijas y el uso de métodos anticonceptivos. % Promover decisiones responsables para la prevención de infecciones de transmisión sexual ITS, VIH/sida y el embarazo.
- i. Promover en las/ los estudiantes actitudes positivas hacia el diálogo acerca de los temas relacionados con la salud sexual y reproductiva, entre otros.

ANEXO N°2: Legislación en materia de Control y Evaluación de la Gestión Pública.

La Carta Magna y otras leyes que se desprenden de ella contemplan el derecho de los ciudadanos a servicios de calidad, a continuación se presenta la recopilación de instrumentos legales, producto de la Asignatura “Control de Gestión y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Públicos”, avalado por la Profa. María Estela Mangia:

INSTRUMENTO LEGAL	ARTICULOS
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999.	Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen (...) (Art. 117) La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos (as) y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad (Art. 141). El Estado, conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta (Art. 299).
Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP) (G.O. N°5.890 del 31-07-2008)	La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad, objetividad, imparcialidad, participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, paralelismo de la forma y responsabilidad en el ejercicio de la misma, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con supresión de las formalidades no esenciales. La simplificación de los trámites administrativos, así como la supresión de los que fueren innecesarios será tarea permanente de los órganos y entes de la Administración Pública, de conformidad con los principios y normas que establezca la ley correspondiente (Art. 10). Principio de control de gestión: El funcionamiento de los órganos y entes de la Administración Pública se sujetará a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos, compromisos de gestión y lineamientos dictados conforme a la planificación centralizada. Igualmente, comprenderá el seguimiento de las actividades, así como la evaluación y control del desempeño institucional y de los resultados alcanzados. (Art. 18).

	Principio de eficacia: La actividad de los órganos y entes de la Administración Pública perseguirá el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromisos de gestión, bajo la orientación de las políticas y estrategias establecidas por la Presidenta o Presidente de la República, la Comisión Central de Planificación, la Gobernadora o Gobernador, la Alcaldesa o Alcalde, según fuere el caso. La actividad de las unidades administrativas sustantivas de los órganos y entes de la Administración Pública se corresponderá y ajustará a su misión, y la actividad desarrollada por las unidades administrativas de apoyo técnico y logístico se adaptará a la de aquellas (Art. 19). Principio de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos. El funcionamiento de la Administración Pública propenderá a la utilización racional de los recursos humanos, materiales y presupuestarios... En los casos en que las actividades de los órganos y entes de la Administración Pública, en ejercicio de potestades públicas que por su naturaleza lo permitan, fueren más económicas y eficientes mediante la gestión de los Consejos Comunales y demás formas de organización comunitaria o del sector privado, dichas actividades podrán ser transferidas a éstos, de conformidad con la ley, reservándose la Administración Pública la supervisión, evaluación y control del desempeño y de los resultados de la gestión transferida. (Art. 20)
Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (G.O. N°37.555 del 23-10-02)	El objetivo de la Ley es estimular la calidad y la competitividad del Estado y de las empresas en cuanto a los servicios y los bienes que éstos proveen, ya que los órganos del Poder Público están obligados a proveer a las personas bienes y servicios de calidad y a tal efecto establecerán los mecanismos apropiados para la prestación de los mismos (Arts. 2 y 8). Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes a bienes y servicios cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias (requisitos) (Art. 4).
	El sistema de control interno del sector público, comprende el conjunto de normas, órganos y procedimientos de control, integrados a los procesos de la administración financiera así como la auditoría interna. El sistema de control interno tiene por objeto promover la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos, el acatamiento de las normas legales en las operaciones del Estado, la confiabilidad de la información que se genere y divulgue sobre los mismos; así como mejorar la capacidad administrativa para evaluar el manejo de los recursos del Estado y garantizar razonablemente el cumplimiento de la obligación de los funcionarios de rendir

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (G.O. N°39.556 del 19-11-2010)	cuenta de su gestión (Art. 5). El sistema de control interno tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público, asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, promover la eficiencia de las operaciones y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas, así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas (Artículo 131). El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia (Artículo 132). El sistema de control interno funcionará coordinadamente con el de control externo a cargo de la Contraloría General de la República (Artículo 133). Los presupuestos públicos expresan los planes nacionales, regionales y locales, elaborados dentro de las líneas generales del plan de desarrollo económico y social de la Nación aprobadas por la Asamblea Nacional, en aquellos aspectos que exigen, por parte del sector público, captar y asignar recursos conducentes al cumplimiento de las metas de desarrollo económico, social e institucional del país; y se ajustarán a las reglas de disciplina fiscal contempladas en esta Ley y en la Ley del marco plurianual del presupuesto. El plan operativo anual, coordinado por el Ministerio de Planificación y Desarrollo, será presentado a la Asamblea Nacional en la misma oportunidad en la cual se efectúe la presentación formal del proyecto de ley de presupuesto. (Art. 10). Para cada crédito presupuestario se establecerá el objetivo específico a que esté dirigido, así como los resultados concretos que se espera obtener, en términos cuantitativos, mediante indicadores de desempeño, siempre que ello sea técnicamente posible. El Reglamento de esta Ley establecerá las técnicas de programación presupuestaria y los clasificadores de gastos e ingresos que serán utilizados (Art. 14).
Reglamento N° 1 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (G.O.	Los órganos y entes sujetos a la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, formularán y aplicarán la técnica de elaboración del presupuesto por Proyectos y Acciones Centralizadas (Art.2) Los presupuestos de los órganos y entes sujetos a la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público

Extr.N° 5.781 del 12-08-05)	contendrán las políticas, objetivos estratégicos, productos e indicadores incluidos en el plan operativo anual (Art.7).
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal (G.O. N° 6.013 Extr. del 23-12-10)	El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas (Art. 35).
Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (G.O. N° 39.240 del 12-08-09)	Art. 2. A los efectos del presente Reglamento se definen como: 3. Control de gestión: modalidad de control que se realiza en ejercicio del control interno con el objeto de verificar el cumplimiento o desempeño de las actividades, tareas y acciones ejecutadas por los órganos y entes, que permite medir e informar, oportunamente, a los responsables de la toma de decisiones sobre la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de su gestión, con acatamiento de las normas que la regulan. Art. 2. A los efectos del presente Reglamento se definen como: 5. Indicador de gestión: relación de variables que permite medir desempeño en un órgano o ente. 6. Índice de rendimiento referencial: expresión numérica que indica la proporción entre variables escogidas para medir desempeño en un órgano o ente. 7. Informe de resultados: es el documento mediante el cual el funcionario competente deja constancia de los resultados de las actuaciones realizadas por el órgano de control fiscal en ejercicio de la potestad de investigación. Art. 2. A los efectos del presente Reglamento se definen como: 8. Proceso medular: conjunto de procedimientos ordenados de forma lógica que conducen a la producción de bienes o la prestación de servicios que son considerados de importancia estratégica para el órgano o ente que los ejecuta. El sistema de control interno comprende el plan de organización, las políticas y normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entidades señalados en los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley, y la protección de los recursos y bienes que integran el patrimonio público, incorporados en los procesos administrativos y operativos

	para alcanzar sus objetivos generales... ... El sistema de control interno abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos; estará fundado en criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de sus operaciones, y sometido a pruebas selectivas de cumplimiento y exactitud (Art.11). El sistema de control interno de cada organismo o entidad tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público; asegurar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones; promover la eficiencia de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestos. (Art.12). El control de gestión está dirigido a verificar el cumplimiento o desempeño de las actividades, tareas y acciones ejecutadas y corresponde ejercerlo a los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico, en el ejercicio del control interno de manera que permita medir e informar, oportunamente, a los responsables de la toma de decisiones sobre la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de su gestión, con acatamiento de las normas que regulan su desempeño (Art. 36) La Auditoría de gestión está orientada a evaluar los planes y programas; el cumplimiento y los resultados de las políticas y decisiones gubernamentales, así como el resultado de la acción administrativa y, en general, la eficacia con la que operan los órganos y entidades sujetos a control y corresponde realizarla sólo a los órganos de control fiscal, quienes, verificarán la implantación y aplicación de los mecanismos de control. (Art. 37)
Ley contra la Corrupción (G.O. N° 5.637 Ext. del 07-04-03)	Los funcionarios públicos deberán informar a los ciudadanos sobre la utilización de los bienes y el gasto de los recursos que integran el patrimonio público. A tal efecto, publicarán trimestralmente y pondrán a la disposición de cualquier persona en las oficinas de atención al público o de atención ciudadana que deberán crear, un informe detallado de fácil manejo y comprensión, sobre el patrimonio que administran, con la descripción y justificación de su utilización y gasto (Art. 9). La Oficina Nacional de Presupuesto someterá

	periódicamente a consulta pública, el diseño de los indicadores de gestión a que se refiere la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (Art. 12). Los funcionarios y empleados públicos deberán administrar los bienes y recursos públicos con criterios de racionalidad y eficiencia, en atención a los fines públicos (Art. 17).
Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (G.O. N° 6.011 Extr. del 21-12-10)	La planificación es el proceso de formulación de planes y proyectos con vista a su ejecución racional y sistemática, en el marco de un sistema orgánico nacional, que permita la coordinación, cooperación, seguimiento y evaluación de las acciones planificadas, de conformidad con el proyecto nacional plasmado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (Art. 5) Momentos del proceso de planificación: Planificación Estratégica y Gestión Estratégica. Planificación Estratégica: Construcción del plan: elaboración del documento de planificación pública que establece en forma sistemática y coherente las políticas, objetivos, estrategias y metas deseados, en función de la imagen objetivo, incorporando los proyectos, acciones y recursos que se aplicarán para alcanzar los fines establecidos. Viabilidad del plan: constatación de la existencia y disposición de los factores socio-políticos, económico-financieros y técnicos, para el desarrollo de los planes y que los mismos se elaboren, ejecuten y evalúen con el suficiente conocimiento instrumental y la terminología apropiada. Gestión Estratégica: Medición: incorporación de indicadores y fuentes de verificación que permitan constatar el alcance de los objetivos y resultados previstos y evalúa la eficacia, eficiencia, efectividad e impacto del plan. Evaluación: establecimiento de mecanismos que permita el seguimiento del plan y su evaluación continua y oportuna, con el propósito de introducir los ajustes necesarios para el cumplimiento de los objetivos del plan.

ANEXO N°3. Guion de Entrevista Semi-estructurada

I. PRESENTACION

Soy tesista de la Especialización en Gobierno y Políticas Públicas _ UCV, actualmente realizando el Trabajo Especial de Grado con la finalidad de aplicar conocimientos, métodos y técnicas adquiridos en el Curso, como pre requisito para la obtención del grado académico, lo cual hace apremiante su colaboración como informante clave en la presente investigación, desde la organización que Ud. representa.

II. OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Realizar una evaluación de la gestión interna del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío. Cúa – Edo. Miranda, periodo 2008 – 2013.

III. LOS TEMAS DE LA ENTREVISTA

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN

_ Me podría conversar del objetivo principal de esta organización.

_ Como es la relación entre los niveles de gobierno Nacional, Regional y Municipal de Investigación y Educación: MPPS- Dirección Regional de Salud - Distrito Sanitario – Hospital Dr. Osío.

_Cuénteme como es la planificación de las actividades que Ud. realiza.

2. MECANISMO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA GESTIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO OBJETO DE ESTUDIO

_ Para el cumplimiento de objetivos, Uds. establecen metas?, de ser afirmativo, con qué frecuencia.

_ Por favor hableme del mecanismo de control de la gestión que desempeñan

_ Cuénteme de los Indicadores de gestión que utiliza, (indicadores por proceso para medir la eficacia).

_ Quisiera saber si existen estándares de medición en salud, que se utilicen en la organización que Ud. preside?

_ Me puede describir cómo es la supervisión de las instancias superiores, en cuanto a la ejecución de la planificación realizada.

_ Cuénteme como determina el cumplimiento de objetivos (es el más óptimo).

_ Me podría conversar si considera pertinente crear un mecanismo de evaluación de la gestión interna del servicio, ¿Por qué?, mencione los criterios que se deberían tomar en cuenta según su criterio.

_ Al finalizar el año, realizan un balance de cumplimiento de metas y objetivos. Si es afirmativo lo puede describir.

3. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN. Hospital

Dr. Osío

_ Me puede describir cómo es el proceso de admisión de pasantes.

_ Me pudiera dar un promedio de pasantes que solicitan el ingreso a esta organización mensualmente y mencionarme las instituciones educativas.

_ Hableme de las sesiones educativas que se solicitan en promedio mensualmente.

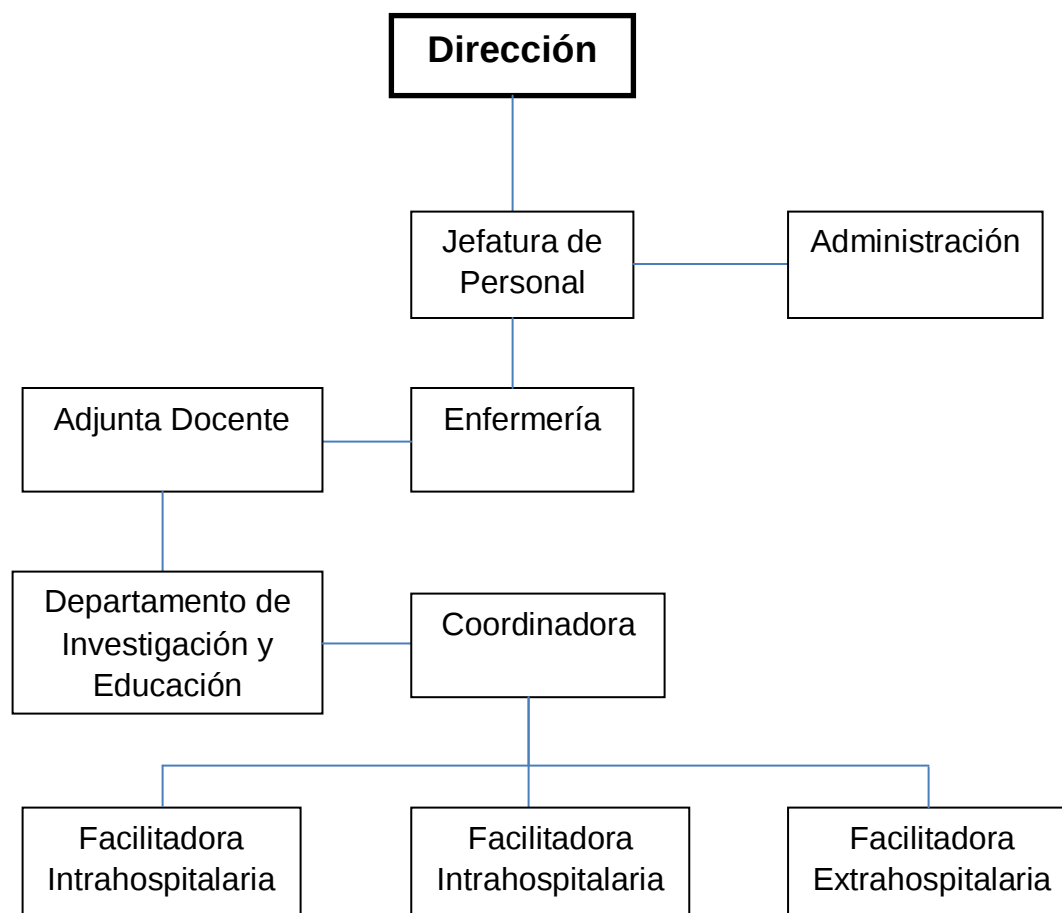
- _ Me puede hablar del proceso que se lleva a cabo para la ejecución de sesiones educativas intra y extrahospitalarias.
- _ Me puede describir el proceso para realizar Diagnósticos Comunitarios y Jornadas de Salud.
- _ Hábleme del proceso de admisión de estudiantes de Labor Social.
- _ Cuénteme como determina el cumplimiento de objetivos (es el más óptimo).
- _ Me podría conversar si considera pertinente crear un mecanismo de evaluación de la gestión interna del servicio, ¿Por qué?
- _ Aspectos que considera prudente mejorar, para mayor efectividad de la organización.

IV. CIERRE Muy agradecida por su valioso aporte informativo que permitirá contribuir al mejoramiento de ésta organización de salud.

ANEXO N°4. Matriz Dofa, Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío.

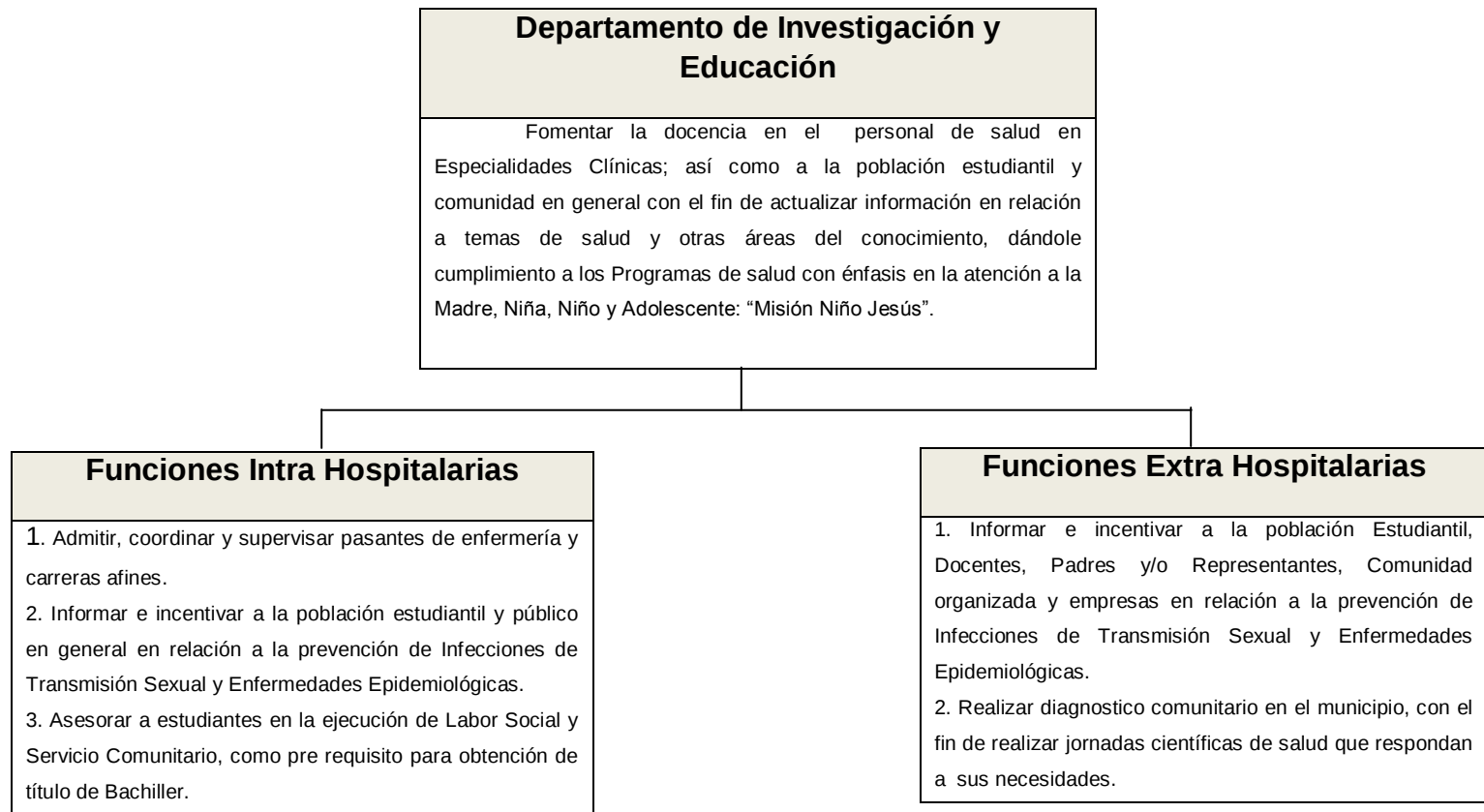
FORTALEZAS	DEBILIDADES
.- Trabajo en equipo. .- Facilitadoras actualizadas en los temas de salud. .- Capacidad de elaboración de recursos instruccionales. .- Capacidad de realizar diagnósticos antes de brindar atención. .- Ofrece alternativas a estudiantes para la ejecución de prácticas profesionales. .- Excelentes relaciones interinstitucionales. .- Mantenimiento técnico de pc.	.- Falta de mecanismo de evaluación de la gestión interna del servicio. .- Ausencia de metas a cumplir en el servicio. .- Falta de transporte oficial para la labor extra hospitalaria. .- Falta de seguimiento ante el cumplimiento de objetivos de funcionamiento individual.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
.- Transmitir información necesaria para la salubridad de los usuarios. .- Articulación escuela – comunidad – hogar – entes gubernamentales. .- Solicitud reiterada de servicio por parte de personal docente y directivo. .- Invitación de ONG para actualización de conocimientos	.- Falta de participación de la comunidad ante convocatoria para sesiones educativas. .- Salarios Bajos de los profesionales. .

ANEXO N°5: Organigrama Estructural del Departamento de Investigación y Educación



Fuente: Elaboración Propia, 2014.

ANEXO N°6: Organigrama Funcional del Departamento de Investigación y Educación.



Fuente: Elaboración Propia, 2014.

ANEXO N° 7: Propuesta de Mecanismo de Evaluación de la Gestión del Departamento de Investigación y Educación, Hospital Dr. Osío.

Primer Trimestre

Nº	Componentes	Acción Específica	Unidad de Medida	Meta Trimestral Programada	Enero		Febrero		Marzo		Meta Trimestral Ejecutada
					Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	
1	Prácticas Profesionales	Admisión, coordinación y supervisión de pasantes de enfermería.	Admitidos y Supervisados	298							
2		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área asistencial.	Admitidos y Supervisados	4							
3		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área administrativa.	Admitidos y Supervisados	6							
4	Educación	Registro de usuarios	Usuarios	230							
5		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, en el hospital.	Número de Participantes	228							
6		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, externo al hospital.	Número de Participantes	4.168							
7		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	188							
8		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	255							
9		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a los diferentes temas de salud, en el hospital.	Número de Participantes	985							
10		Registro Instituciones Educativas abordadas	Numero de Instituciones Educativas	13							
11	Diagnóstico Comunitario de Salud	Aplicación de Diagnósticos Comunitarios de Salud	Numero de Instrumentos aplicados	72							
12	Labor Social	Admisión de estudiantes de 4ª o 5ª año de bachillerato.	Número de estudiantes admitidos	19							

Segundo Trimestre

Nº	Componentes	Acción Específica	Unidad de Medida	Meta Trimestral Programada	Abril		Mayo		Junio		Meta Trimestral Ejecutada
					Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	
1	Prácticas Profesionales	Admisión, coordinación y supervisión de pasantes de enfermería.	Admitidos y Supervisados	263							
2		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área asistencial.	Admitidos y Supervisados	4							
3		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área administrativa.	Admitidos y Supervisados	4							
4	Educación	Registro de usuarios	Usuarios	107							
5		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, en el hospital.	Número de Participantes	230							
6		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, externo al hospital.	Número de Participantes	4.714							
7		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	205							
8		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	200							
9		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a los diferentes temas de salud, en el hospital.	Número de Participantes	1.354							
10		Registro Instituciones Educativas abordadas	Numero de Instituciones Educativas	17							
11	Diagnóstico Comunitario de Salud	Aplicación de Diagnósticos Comunitarios de Salud	Numero de Instrumentos aplicados	50							
12	Labor Social	Admisión de estudiantes de 4º o 5º año de bachillerato.	Número de estudiantes admitidos	06							

Tercer Trimestre

Nº	Componentes	Acción Específica	Unidad de Medida	Meta Trimestral Programada	Julio		Agosto		Septiembre		Meta Trimestral Ejecutada
					Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	
1	Prácticas Profesionales	Admisión, coordinación y supervisión de pasantes de enfermería.	Admitidos y Supervisados	65							
2		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área asistencial.	Admitidos y Supervisados	5							
3		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área administrativa.	Admitidos y Supervisados	8							
4	Educación	Registro de usuarios	Usuarios	87							
5		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, en el hospital.	Número de Participantes	157							
6		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, externo al hospital.	Número de Participantes	825							
7		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	144							
8		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	50							
9		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a los diferentes temas de salud, en el hospital.	Número de Participantes	1.426							
10		Registro Instituciones Educativas abordadas	Numero de Instituciones Educativas	2							
11	Diagnóstico Comunitario de Salud	Aplicación de Diagnósticos Comunitarios de Salud	Numero de Instrumentos aplicados	26							
12	Labor Social	Admisión de estudiantes de 4º o 5º año de bachillerato.	Número de estudiantes admitidos	02							

Cuarto Trimestre

Nº	Componentes	Acción Específica	Unidad de Medida	Meta Trimestral Programada	Octubre		Noviembre		Diciembre		Meta Trimestral Ejecutada
					Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	
1	Prácticas Profesionales	Admisión, coordinación y supervisión de pasantes de enfermería.	Admitidos y Supervisados	151							
2		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área asistencial.	Admitidos y Supervisados	4							
3		Admisión, coordinación y supervisión de pasantes en área administrativa.	Admitidos y Supervisados	6							
4	Educación	Registro de usuarios	Usuarios	253							
5		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, en el hospital.	Número de Participantes	316							
6		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la Salud Sexual y Reproductiva, externo al hospital.	Número de Participantes	1.164							
7		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	78							
8		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a la prevención de Enfermedades Epidemiológicas, en el hospital.	Número de Participantes	347							
9		Ejecución de sesiones educativas impartidas a la población estudiantil y usuarios en relación a los diferentes temas de salud, en el hospital.	Número de Participantes	1.008							
10		Registro Instituciones Educativas abordadas	Numero de Instituciones Educativas	6							
11	Diagnóstico Comunitario de Salud	Aplicación de Diagnósticos Comunitarios de Salud	Numero de Instrumentos aplicados	11							
12	Labor Social	Admisión de estudiantes de 4ª o 5ª año de bachillerato.	Número de estudiantes admitidos	5							