



Gestión moderna para una administración efectiva

Modern management for effective administration

Gestão moderna para uma administração eficaz

Angel Manchay Calvay

manchaycalvayangel@gmail.com

<https://orcid.org/0000-00002-1324-3015>

Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú

Recibido: 4 de enero 2022 / Arbitrado y aprobado: 2 de febrero 2022 / Publicado: 15 de marzo 2022

RESUMEN

La administración efectiva permite la transformación de la estrategia, los procesos, la tecnología y las personas para reorientar la organización al logro de sus objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo; sin embargo, la administración efectiva del Hospital Regional Lambayeque, Perú, el recurso humano trabaja en un clima organizacional hostil, desmotivado, y una insatisfacción personal; para ello el propósito de este estudio fue identificar los procesos y funcionamiento de la gestión moderna en el sistema hospitalario que fortalece a la administración efectiva en el Hospital Regional Lambayeque. Para ello se utilizó un enfoque de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño transversal no experimental; asimismo se usó una muestra con un muestreo no probabilístico con una unidad de análisis de 46 responsables y/o jefes de áreas administrativas y asistenciales; se utiliza la técnica de la encuesta a través de un instrumento del cuestionario que fueron los mecanismos de medición aplicados en el presente trabajo. Obteniendo un resultado del 47,83% de trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque percibe la existencia de una gestión moderna regular y buena. En la cual se concluye que se debe implementar el modelo de gestión moderna para obtener una administración efectiva, que conlleve a cumplir las metas y objetivos institucionales, permitiendo cerrar brechas mediante la modernización de la gestión pública.

Palabras clave: Modernización, Gestión; gobierno; administración; efectiva

ABSTRACT

Effective administration allows the transformation of the strategy, processes, technology and people to reorient the organization to the achievement of its objectives, maximize its performance and ensure continuous improvement; However, the effective administration of the Lambayeque Regional Hospital, Peru, the human resource works in a hostile, unmotivated organizational climate, and personal dissatisfaction; for this, the purpose was to identify the processes and operation of modern management in the hospital system that strengthens the effective administration in the Lambayeque Regional Hospital. To do this, a quantitative, descriptive approach with a non-experimental cross-sectional design was used; likewise, a sample was used with a non-probabilistic sampling with an analysis unit of 46 managers and/or heads of administrative and care areas; the survey technique is used through a questionnaire instrument that were the measurement mechanisms applied in the present work. Obtaining a result of 47.83% of workers of the Regional Hospital of Lambayeque perceives the existence of a regular and good modern management. In which it is concluded that the modern management model must be implemented to obtain an effective administration, which leads to meeting institutional goals and objectives, allowing closing gaps through the modernization of public management.

Key words: Modernization, Management; government; administration; effective

RESUMO

A administração eficaz permite a transformação da estratégia, processos, tecnologia e pessoas para reorientar a organização para o alcance de seus objetivos, maximizar seu desempenho e garantir a melhoria contínua; porém, a administração eficaz do Hospital Regional de Lambayeque, Peru, os recursos humanos trabalham em um clima organizacional hostil, desmotivado e de insatisfação pessoal; para isso, o objetivo foi identificar os processos e o funcionamento da gestão moderna no sistema hospitalar que fortalece a administração eficaz no Hospital Regional de Lambayeque. Para isso, utilizou-se uma abordagem quantitativa, descritiva, com delineamento transversal não experimental; Da mesma forma, utilizou-se uma amostra com amostragem não probabilística com unidade de análise de 46 gestores e/ou chefes de áreas administrativas e assistenciais; A técnica de survey é utilizada por meio de um instrumento de questionário que foram os mecanismos de mensuração aplicados no presente trabalho. Obtendo um resultado de 47,83% dos trabalhadores do Hospital Regional de Lambayeque percebe-se a existência de uma gestão moderna regular e boa. No qual se conclui que o modelo de gestão moderno deve ser implementado para obter uma administração eficaz, que leve ao cumprimento das metas e objetivos institucionais, permitindo fechar lacunas por meio da modernização da gestão pública.

Palavras-chave: Modernization, Management; governo; administração; eficaz

INTRODUCCIÓN

En el contexto global de la modernidad de la gestión pública (SGP, s/f), exige cambios y romper paradigmas tradicionales, a través de personas con capacidad diferenciada, que lleven a consolidar el éxito institucional y personal mediante políticas públicas de estado, como la innovación de la gestión pública; en ese mismo escenario, modernizar la gestión hospitalaria, debe configurar nuevas características, orientadas a la satisfacción del usuario, brindando un servicio de calidad y cantidad aunado a un rostro humano. Por lo tanto, la modernización en la gestión hospitalario, visiona a una gestión integrada, sistemática y eficiente, dando funcionalidad sostenida, con apoyo de los avances científicos y tecnológicos, asegurando una atención pública de calidad y cantidad, acorde a las metas y propósitos planificados (Ramírez, 2018).

De lo expuesto, la administrativa efectiva se refleja en la ineficiencia de los servicios de salud en el país, Perú, se debe a que la administración actual no proyecta y no ejecuta un plan de modernización en su gestión, por consiguiente, no conduce a mejorar los procesos estratégicos – operacionales de las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y no logran ofertar servicios públicos acreditados bajo estándares de calidad. Es obligación de las gerencias hospitalarias, modernizar la gestión, a través de una administración dinámica participativa con el fin de incrementar la cartera de servicios, para simplificar los procesos, la integración y el compromiso de sus colaboradores y actores, alineados a objetivos institucionales.

Por lo tanto, la puesta en marcha de un plan de modernización en la gestión hospitalaria para obtener una efectiva administración, conlleva a ser percibida en calidad de atención al usuario, se obtiene una gestión por resultados óptimos, se incrementa el grado de satisfacción laboral entre sus colaboradores y facilita el acceso a la oferta de los servicios de salud. Es decir, la gestión moderna está dentro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), Paz, justicia e instituciones sólidas, recuperando la institucionalidad con la optimización y racionalización de los recursos públicos, con procesos administrativos adecuados, con inclusión y participación ciudadana; así mismo, se articula con las políticas de la Oficina de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), con el lineamiento de mantener y dar sostenibilidad a la economía, mediante políticas públicas corporativas, con transparencia e inclusión social (Gonzalo, 2020).

En la actualidad la situación problemática en salud se da a todo nivel, la región Lambayeque no es ajena a ello, en el caso particular en el Hospital Regional, representa a un sistema de salud fragmentado, no inclusivo, careciente de muchos servicios básicos y complejos, se vio reflejado en su deficiente plan de respuesta rápida frente al SARCOV-2,

manifestado por problemas crónicos como deficiencias en medicamentos, insumos, equipos, infraestructura, recurso humano, deficiencia en implementar un sistema para modernizar la gestión basado en un gobierno abierto, electrónico e interinstitucional; aunado a ello la corrupción de autoridades (Reynaga, 2020). Por otro lado, la Región Lambayeque es la más golpeada por la pandemia donde miles de personas perdieron la vida y la siguen perdiendo hasta ahora; es por ello la prioridad de modernizar la gestión hospitalaria para propiciar una administración efectiva, que resuelva los problemas de salud de los más vulnerable. De lo mencionado surge la siguiente interrogante: ¿Cómo identificar los procesos y funcionamiento de la gestión moderna en el sistema hospitalario que fortalece a la administración efectiva en el Hospital Regional Lambayeque?

El estudio se justifica por la existencia de la desconfianza institucional, la insatisfacción del usuario y la deficiente respuesta rápida del hospital para abordar los problemas prioritarios de salud de la población más vulnerable, producto de una gestión administrativa con deficiencias competitivas, con gerentes nombrados políticamente y rehaceos a los cambios que exige la modernización de la gestión. También es importancia porque radica en diseñar un modelo de gestión moderna para una administración efectiva, mediante el cual el hospital logre ser una institución sólida y sostenible, para ofertar servicios de salud, de calidad y cantidad acorde a las necesidades de la población; así mismo se pretende generar una línea base para los nuevos gestores públicos y para la innovación de futuras investigaciones. Por lo tanto, como objetivo específico fue establecer los lineamientos que debe tener el modelo de gestión moderna que contribuya al fortalecimiento de la administración efectiva en el Hospital Regional Lambayeque.

MÉTODO

El presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo con un análisis estadístico descriptivo para hacer las conclusiones respectivas. Es por ello que se seleccionó un tipo de estudio básico dado que se ha tratado de obtener conocimientos nuevos a partir de la problemática. También fue de nivel de estudio descriptivo, con un diseño no experimental. Por otro lado, tanto la población y la muestra estuvo compuesta por 46 personas, de jefes de áreas, según organigrama interna del Hospital Regional Lambayeque. Es decir, con muestreo no probabilístico.

Se utilizó la técnica de la encuesta y con un instrumento del Cuestionario conformada por 8 dimensiones; asimismo la validez del instrumento fue avalada por el juicio de expertos a través del cual se evaluó la relevancia, pertinencia y claridad a través de un conjunto de tres expertos, la validez alcanzó un total del 100%, superando así el parámetro mínimo exigido del 88%. Para evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación,

se sometió a la consistencia interna, medida a través del coeficiente de alfa de Cronbach, que permite medir el nivel de fiabilidad de una escala a partir de las variables estudiadas, para el cual se obtuvo un valor de 0.959, ubicándolo en un nivel muy alto de confianza.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados de acuerdo a los datos obtenidos para las variables y dimensiones, procesados por medio del programa SPSS STATISTICS versión 26.0.

Tabla 1. Particularidades de los procesos de selección.

| Gestión moderna | fi | % |
|-----------------|-----------|---------------|
| Mala | 2 | 4.35 |
| Regular | 22 | 47.83 |
| Buena | 22 | 47.83 |
| Total | 46 | 100.00 |

Según la Tabla 1 el 47.83% de trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque percibe la existencia de una gestión moderna regular y buena.

Tabla 2. Percepción de los jefes de áreas administrativas y asistenciales según la transparencia.

| Transparencia | fi | % |
|---------------|-----------|--------------|
| No | 4 | 8.7 |
| A veces | 12 | 26.1 |
| Si | 30 | 65.2 |
| Total | 46 | 100.0 |

De lo expuesto tenemos en la Tabla 2 el 65.2% de los jefes de áreas administrativas y asistenciales del Hospital Regional de Lambayeque percibe la existencia de transparencia.

Tabla 3. Percepción de los jefes de áreas administrativas y asistenciales sobre la administración efectiva.

| Administración Efectiva | fi | % |
|-------------------------|-----------|--------------|
| No | 7 | 15.2 |
| A veces | 21 | 45.7 |
| Si | 18 | 39.1 |
| Total | 46 | 100.0 |

Como se puede apreciar en la Tabla 3 el 45.7% de los jefes de áreas administrativas y asistenciales del Hospital Regional de Lambayeque perciben a veces una administración efectiva.

Tabla 4. Percepción de los jefes de áreas administrativas y asistenciales según el control en el Hospital.

| Administración Efectiva | fi | % |
|-------------------------|-----------|--------------|
| No | 4 | 8.7 |
| A veces | 35 | 76.1 |
| Si | 7 | 15.2 |
| Total | 46 | 100.0 |

Según la Tabla 4 el 76.1.3% de los jefes de áreas administrativas y asistenciales del Hospital Regional de Lambayeque perciben el control a veces.

Discusión

A continuación, se discutieron los datos más relevantes encontrados en el estudio, sobre gestión moderna y administración efectiva. En relación a la variable gestión moderna en el Hospital Regional de Lambayeque se encuentra entre regular y bueno; es un indicador que muestra que el proceso de implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, (PNMGP), si, se tiene interés; pero aun, no se logra desarrollar en su totalidad; esto puede deberse a situaciones personales, presupuestales, de infraestructura, insumos y materiales; por lo tanto, para que exista gestión moderna debe estar concadenada con los factores o con los ejes transversales de la PNMGP; es decir debe existir una gobernanza basada en un gobierno abierto, gobierno electrónico y propiciar la articulación interinstitucional; tomando en cuenta estos principios se puede aplicar la gestión moderna, lo que propiciaría a mejorar indicadores, busca la satisfacción de los usuarios y puede dar sostenibilidad institucional.

De lo expuesto se contrastar con el estudio de Cabanillas (2021) donde especifica que la gestión moderna se puede mejorar con el desarrollo de los ejes trasversales de la política de modernización basado en el gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional, pero que en muchas instituciones del estado se encuentra en proceso (44.4%), pero que si es de mucha importancia porque no permite tener un mejor desarrollo organizacional, incrementa las finanzas, y oferta mejores servicios y proyecciones de gobernabilidad democrática.

Así mismo, Rojas (2019), incide que los ejes transversales de la política de modernización del Estado contribuyen a una gestión administrativa moderna, lo cual tienen mucha relevancia puesto que son el soporte para mejorar la gestión y que está enfocada a presupuesto por

resultados, cierra brechas y busca la satisfacción en los usuarios; pero que no se logra modernizar (69.4%) por falta de compromiso entre los gobernantes y los gobernados; Así mismo Salcedo (2019), menciona que la calidad de los servicios del Estado es de 27.4%, esto se debe a la influencia de la gestión moderna con la calidad de los servicios públicos, no se puede hablar de calidad cuando no existe modernización en la gestión.

Con respecto a la dimensión gobierno abierto se encontró a la sub-dimensión transparencia con el 65.2%, a la participación con el 56.5% y rendición de cuentas con el 67.4%. Al gobierno abierto (GA) 50%, en el Hospital Regional Lambayeque, se precisa que, si existe gobernabilidad abierta, pero se debe continuar con la implementación para obtener logros y metas institucionales acorde a las necesidades de los usuarios.

Para Ramírez (2018), el gobierno abierto (GA), es un modelo emergente que intenta gobernar integrando elementos tecnológicos, la transparencia, la participación ciudadana, los datos abiertos y la rendición de cuentas, siendo estos, los pilares fundamentales direccionados por la acción político-administrativo que interrelacionan al gobierno abierto. Según Valdez (2018), los funcionarios públicos deben trabajar entre sí y entre sus habitantes en función de GA, es decir en la resolución de los problemas para cubrir las necesidades de la población, pero también se debe incentivar la discusión sustentada en el intercambio de la libre información, tomando decisiones en base a requerimientos y predilecciones, de la población y servidores públicos.

Lo mencionado se puede corroborar en el estudio de Cabanillas, (2021), manifestando que, cuanto más eficiente sea el gobierno abierto, mayor eficiencia se tendrá en la Gestión Administrativa; y en su estudio encontró que el gobierno abierto en el Hospital Santa Rosa está en un 49.6%, Por consiguiente, permite ofertar mejores servicios que cubran las necesidades de los usuarios.

El gobierno electrónico en el Hospital Regional de Lambayeque, se encuentra en el nivel medio, teniendo en cuenta los resultados de las frecuencias, la finalidad de tener un gobierno electrónico, es conseguir la calidad de los servicios públicos, obteniendo mayor eficiencia al menor costo, además permite que los procedimientos sean más simples y más rápidos con el uso de los diferentes sistemas y programas informáticos como el SIGGEDO, SIGORH, MIEPP, GALENO, SISMED, CAMAS HOSPITALARIAS, MESA VIRTUAL, REFCOM, entre otros.

Según Macías (2020), la gobernanza electrónica es la transformación del paradigma de un gobierno en la gestión mediante la fusión de las TIC, como una nueva forma de gobierno, para mejorar y simplificar los procesos, y dar soporte institucional, facilitando la creación de canales de comunicación para aumentar la transparencia y la participación de los usuarios.

Existen algunos estudios que se relacionan a la investigación, como el de Mendoza (2018), encontrando que existe un 75% de gobierno electrónico en los procesos administrativos

del Cs-Progreso-Carabayllo, determinando que los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico, los cuales permiten establecer mecanismos de comunicación entre los trabajadores y los usuarios, facilitando y simplificando los procesos de atención de forma oportuna y accesible; así mismo Quiroz (2020), en su estudio menciona que el gobierno electrónico es de un nivel adecuado del 77.2% en las funciones del personal del departamento de economía de las instituciones de Salud Lima Sur y Lima Este; por consiguiente permite mejorar los flujos y procesos administrativos y asistenciales, mejorando beneficios y tiempos en la atención de los usuarios; además de permitir una mejor comunicación y apertura a la información con el uso de las TICs.

De acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2021, la articulación interinstitucional necesita articular y alinear acciones entre sus niveles de gobierno y las entidades que la componen, de tal manera que permitan de forma conjunta cumplir metas y objetivos de desarrollo que beneficien a los usuarios, implementando mecanismos de coordinación y cooperación de forma vertical y horizontal. La importancia de la articulación interinstitucional se basa en buscar beneficios para los usuarios de tal manera que cubra sus necesidades básicas con la disponibilidad de los servicios públicos; esto se puede constatar con el estudio de Reynaga (2020), concluyendo que la relación entre el gobierno local y el sector salud son poco sostenible, y esto se debe a la falta de iniciativa política y administrativa, debido a que no hay interés en articular acciones de mejoras que contribuyan a la oferta de mejorar los servicios de salud, y que se enfoquen a la parte preventiva de los usuarios más necesitados; por otro lado Rojas (2019), encontró que la articulación vertical de los servicios de salud es deficiente (9.6%) entre sus tres niveles de gobierno; por lo que existe una gran pérdida de oportunidades de poder articular estratégicamente y cooperar acuerdos de mejora para los usuarios beneficiarios de los servicios de salud.

En relación a la variable administración efectiva. De acuerdo con esta variable, según la tabla 4, se encontró en un nivel malo 15.2%, regular 45.7% y buena 39.1%, esto debido a que el 97.6% de los jefes de áreas administrativas y asistenciales del Hospital Regional de Lambayeque perciben a una administración con planificación, con organización a veces con el 45.7%, con dirección a veces con el 54.3% y control a veces con el 76.1%. El análisis de administración efectiva se evidencia que el Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un nivel regular con el 45.7%, esto puede deberse a factores como el déficit en el fortalecimiento de la planificación, organización, dirección y control, consecuentemente puede atribuir a déficit en la calidad de atención, insatisfacción de los usuarios, insatisfacción en los colaboradores, déficit de infraestructura, equipos, materiales e insumos; todo ello no permite cubrir las necesidades insatisfechas.

A criterio del investigador la administración efectiva es la manera de hacer, de ser y de vivir la gestión bajo el recurso más importante del tiempo, partiendo de ello existen algunos estudios hablan de administración efectiva como el de Macias (2021), encontrando que la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio a alto; relacionado con la planificación, organización, dirección y control, esto puede deberse a que es un Hospital nuevo, que cuenta con una logística adecuada y además porque tiene acciones de control establecidas. Finalmente se deduce que la gestión moderna influye al fortalecimiento de la administración efectiva en el Hospital Regional de Lambayeque; pero para que se de esto, es necesario tener un gobierno abierto, gobierno electrónico y una articulación interinstitucional.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados se identificó los procesos y funcionamiento de la gestión moderna encontrándose entre regular y buena con el 47.83% en el sistema hospitalario que favorece a la administración efectiva (regular y buena) en el Hospital Regional Lambayeque.

Asimismo, se recomienda a los funcionarios implementar un modelo de gestión moderna para una administración efectiva basada en el principio de gobierno abierto, electrónico e interinstitucional, que permita incentivar a los gerentes, jefes de áreas y colaboradores a implementar el modelo de gestión moderna para obtener una administración efectiva.

REFERENCIAS

- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Chiclayo: UCV. Recuperado el 30 de junio de 2021, de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/PY%20INV%20UCV%202021/Cabanillas%20SF-SD%20gestion%20administrativa%20efectiva.pdf>
- Gonzalo, F. (2020). Revista Diecisiete. 3(October), 1-155. <https://doi.org/10.36852/2695-4427>
- Mendoza, M. et al. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector publico. Dominio de las Ciencias, 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Macias, J. (2020). Avance en los pilares del gobierno abierto; un análisis comparado. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.(25), 1-17. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/PY%20INV%20UCV%202021/ANT%20INTERNAC/JORGE%20MANUEL%20PILARES%20DE%20GOBIERNO%20%20ABIERTO.pdf>
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP- (2021). Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

- Quiroz, L., y Vega, Y. (2020) Gestión Administrativa y Desempeño docente de la Institucion Educativa Publica la Libertad. Trujillo: UCT. Obtenido de <https://repositorio.uct.edu.pe/>
- Ramírez, A. (2018) La gestion administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economia. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Reynaga, L. (2020). Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia. UCV, Lima. Lima: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43437/Reynaga_SSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, E. (2019). Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa el Salvador. Lima: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas_CER..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salcedo, A. et al.(2019). Administración efectiva como contribución al logro de la competitividad organizacional. Liderazgo Estrategico, 9(1), 246-252. Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3818>
- SGP, L. N.-2. (s.f.). SGP. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/?s=GESTION+PUBLICA>
- Valdez, H. (2018). Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en el Gobierno Regional Huánuco. Lima: UCV. Recuperado el 29 de junio de 2021, de <https://n9.cl/1ux9i>