



UNIVERSIDAD
— DE —
VALPARAISO
C H I L E

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION PUBLICA

“EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO
DE TOMA DE RAZON DE LA CONTRALORIA REGIONAL DE
VALPARAISO EN EL TRAMITE DE NOMBRAMIENTOS DEL
HOSPITAL CARLOS VAN BUREN”

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR PUBLICO Y
AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION PUBLICA

ALUMNA TESISTA
NATALY ROSANA AVILA GARCIA

PROFESOR GUIA
Sra. Carolina Bravo Manterola

VALPARAISO, Diciembre de 2008

T
708
2008



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO
DE TOMA DE RAZÓN DE LA CONTRALORÍA REGIONAL DE
VALPARAÍSO EN EL TRÁMITE DE NOMBRAMIENTOS DEL
HOSPITAL CARLOS VAN BUREN”**

R.6662.

**TÉSIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL
GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ALUMNA TESISISTA

NATALY ROSANA ÁVILA GARCÍA

PROFESOR GUÍA

Sra. Carolina Bravo Manterola

VALPARAÍSO, Diciembre de 2008

AGRADECIMIENTOS

En este largo camino que empecé a recorrer en el año 2004, hubo muchas rocas que entorpecían mi caminata, sin embargo gracias a ustedes las pude superar y hoy en el año 2008 tengo el agrado de decir que por fin estoy en la meta.

Mamá, Abuela y hermano sin su gran apoyo desde las lejanas tierras de Machalí, me hubiese sido imposible empezar, mantenerme y terminar mi largo recorrido, son hasta el día de hoy mi alegría de vivir, espero recompensarlos en algún momento por todo lo que me han dado.

Coke, Prissy, Marcos, Mauricio y Carol, Son mis grandes amigos que conocí en Valparaíso, por su compañía en momentos de tristeza y alegría, les digo con el corazón que pasaron a ser parte de mi familia y como tal los amo mucho y nunca olvidaré.

Valparaíso de mi amor, me acogiste como una portefaña más y enseñaste como disfrutar de tus cerros, bohemia y mar.

Profesora Carolina Bravo, sus consejos me ayudaron a llenar las páginas de conocimiento.

Y a todos los que no menciono, pero que están en mi corazón les digo con cariño...

Muchas gracias.

RESUMEN

En el marco de la modernización del Estado resulta fundamental realizar como se están realizando los procesos y si cumplen con los lineamientos de la gerencia pública que está siendo implementada en la administración pública.

En la búsqueda de entregar un servicio eficiente se necesita personal calificado y un proceso bien definido con el fin de concentrar las energías en la ejecución de un proceso coherente y no avanzar en buscar soluciones día a día.

En la Contraloría Regional de Valparaíso en materia de los Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren se analizó la eficiencia en este proceso; para ello se utilizó como método de análisis una encuesta que midió las mismas variables entre los funcionarios que realizan el proceso y los usuarios, estas variables fueron la eficiencia la cual media tres indicadores (rapidez, calidad y conocimientos) y los procesos que median 2 indicadores (tramitación y satisfacción).

El análisis de datos permitió un acercamiento a posibles soluciones al problema las cuales fueron propuestas en esta investigación, para que en un futuro sean consideradas por el servicio mismo o para que otro investigador las quiera fundamentar.

Las conclusiones realizadas para esta investigación se basan en lo que se detectó en el análisis de datos como falla, de este modo fueron mencionadas y se comentan algunos cambios que serían útiles para el servicio.

INDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESÚMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	6

CAPÍTULO I

DESARROLLO HISTÓRICO Y CARACTERÍSTICAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

1.1 Historia.....	8
1.2 ¿Qué es la Contraloría General de la República?.....	8
1.2.1. Organigrama Institucional.....	8
1.2.2 Características Contraloría General de la República.....	8
1.2.3 Funciones Departamento de Toma de Razón.....	9

CAPÍTULO II

DEFINICIÓN DE EFICIENCIA Y NOMBRAMIENTOS CON LA DESCRIPCIÓN DEL PROCESO LIGADO A LOS CONCEPTOS DEFINIDOS.

2.1 Eficiencia.....	12
2.2 Tramitación de Nombramientos.....	12
2.2.1 El proceso de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren.....	13

CAPITULO III

EFICIENCIA Y PROCESOS PARA LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

3.1 Modernización del Estado.....	15
3.2 Gestión por Procesos.....	15
3.3 Descripción de un proceso.....	16
3.4 Criterios de Calidad.....	16

3.5 Atención de Público en la modernización del Estado.....	17
3.6 Funciones en la Atención del Público.....	17

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DEL TRABAJO

4.1 Planteamiento del problema.....	18
4.2 Objetivo General.....	18
4.3 Objetivos Específicos.....	18
4.4 Diseño de la investigación.....	19
4.5 Muestra de la Investigación.....	19
4.6 Instrumento para la recolección de Información.....	19

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.2 Eficiencia.....	25
5.2.1 Análisis de preguntas en base a indicadores medidos en la encuesta.....	28
5.3 El proceso de tramitación de nombramientos	31
5.3.1 Análisis de preguntas en base a indicadores medidos en la encuesta.....	34

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE TOMA DE RAZÓN DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE VALPARAÍSO EN MATERIA DE NOMBRAMIENTOS

6.1 Soluciones para mejorar la eficiencia en los procesos en materia de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren.....	37
---	-----------

CONCLUSIONES.....	39
--------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	42
--------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

La investigación que se desarrolla en la presente tesis aborda el tema de la Eficiencia en los servicios públicos, como problema en particular trata de la eficiencia en los procesos del departamento de Toma de Razón en la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de Nombramientos.

La eficiencia en los procesos de los servicios públicos, resultan relevantes de tratar para la Modernización del Estado, razón por la que el presente trabajo analiza esta problemática en el departamento de toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren.

El objetivo general que orientará el trabajo será ***“Analizar los factores que influyen en la eficiencia del funcionamiento de la Contraloría Regional de Valparaíso en la unidad de Toma de Razón en materia de nombramientos”***.

Y los objetivos específicos:

- Describir las funciones de la Unidad de toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso.
- Describir los procesos de la Unidad de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de nombramientos.
- Identificar los factores que influyen en la Eficiencia de procesos de la Unidad de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, desde la percepción del público interno y usuarios del sistema
- Diagnosticar la Eficiencia de procesos de la Unidad de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de nombramientos.

Para desarrollar el tema y los objetivos antes mencionados esta investigación se expone a través de seis capítulos, los tres primeros contienen aspectos conceptuales relacionados con la historia de la Contraloría Regional de Valparaíso, la descripción de sus procesos y la eficiencia en la administración de los mismos; el capítulo cuarto desarrolla la Metodología de Investigación en donde se describen las características metodológicas del estudio, el capítulo quinto que desarrolla el análisis e interpretación de datos e información recopilada y por último las Conclusiones del trabajo.

El presente trabajo, pretende asimismo, aportar a la información de las personas que lean la investigación sobre los conceptos de eficiencia y procesos aplicados al servicio público de acuerdo a la modernización del Estado, además se desea lograr establecer un análisis de las diferentes percepciones que pueden tener en esta materia el público interno del Servicio respecto de los usuarios de este.

CAPITULO I

DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CONTRALORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO

1.1 HISTORIA

Se podría establecer que la Contraloría tiene sus orígenes en los años de la Colonia; cuando actuó un oficial de finanzas del Monarca con el título de veedor en el primer Cabildo de Santiago el 11 de Agosto de 1541.

En el Año 1839 se crea la Contaduría Mayor, la que cumplía las funciones de "Toma de Razón" de las ordenes del poder ejecutivo relativas a la Hacienda, representándolas o devolviéndolas si no cumplían con las normas vigentes.

En 1875 fue suprimida la Contaduría Mayor, traspasándose sus funciones a la Dirección General de Contabilidad y el juzgamiento de las cuentas quedó radicado en la Corte de Cuentas. En el año 1888 se organizó el Tribunal de Cuentas.

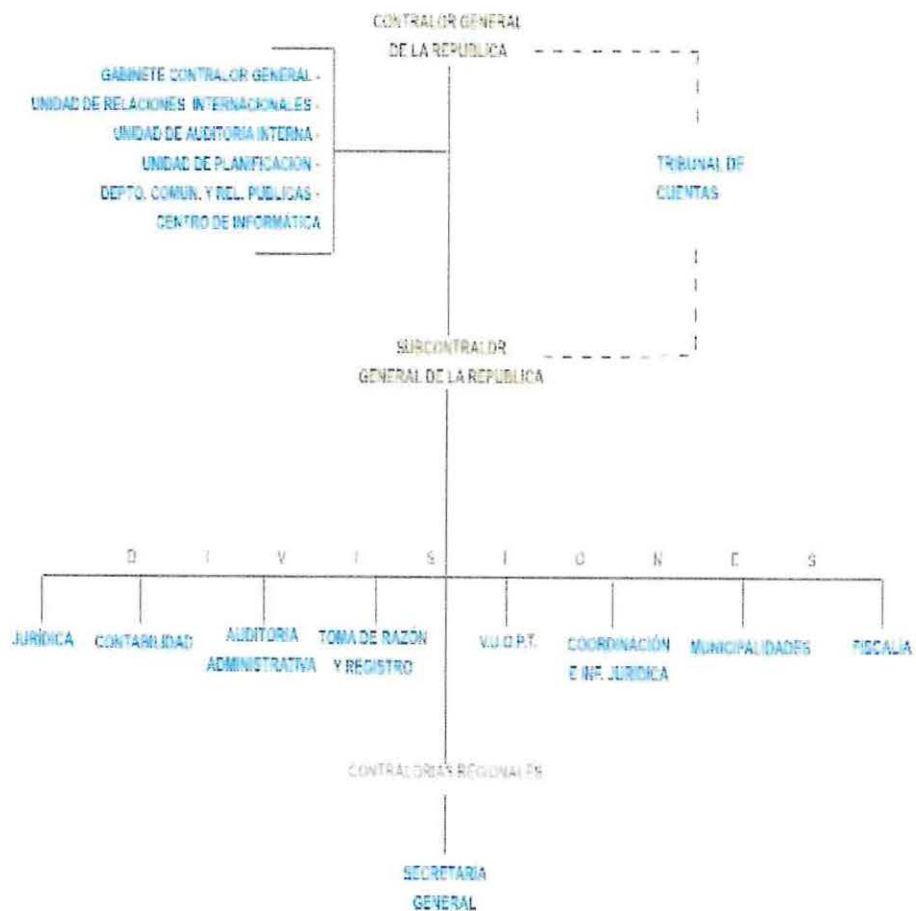
En 1925 fue contratada la Misión de Kemmerer por el Gobierno de Chile, la cual preparó proyectos de ley sobre régimen bancario, sobre administración financiera y sobre fiscalización. Uno de estos proyectos dio origen al Decreto con Fuerza de Ley N° 400-bis, de 26 de marzo de 1927, que creó la Contraloría General de la República de Chile, refundiendo en ella a la Dirección General de Contabilidad y el Tribunal de Cuentas del Presidente de la República, don Emiliano Figueroa Larraín.

En el año 1943 este órgano fue incorporado a la constitución Política, situación que se consolida en la actual Constitución de 1980.

1.2. ¿QUÉ ES LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA?

La Contraloría General de la República (CGR) es un órgano superior de fiscalización de la Administración del Estado, contemplado en la Constitución Política, que goza de autonomía frente al Poder Ejecutivo y los demás órganos públicos.¹

1.2.1 ORGANIGRAMA INSTITUCIÓN



¹

http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/appmanager/portalCGR/portal?_nfpb=true&_pageLabel=_MCGREstudiantev2, revisado el 05-11-2008

1.2.2 CARACTERÍSTICAS CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

Según la Constitución política de la República en su capítulo X artículo 98 las principales características y funciones de la Contraloría General de la República son:

- Organismo Autónomo

- Controla la legalidad de los actos administrativos

- fiscaliza los ingresos y la inversión de los fondos del fisco de las municipalidades y de los demás organismos y servicios que determinen las leyes

- Debe examinar las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes de las entidades mencionadas con anterioridad

- debe llevar la contabilidad de la Nación

1.2.3 FUNCIONES DEPARTAMENTO DE TOMA DE RAZÓN.

La toma de Razón es un instrumento de Control previo que se debe preocupar de verificar la constitucionalidad y legalidad de los actos administrativos, para verificar lo anterior, recibe los actos administrativos y los somete a una revisión destinada a corroborar que cumplan con los requisitos de forma y de fondo que el estatuto administrativo exige para el ingreso a la Administración Pública.

Este departamento se encarga de los nombramientos del personal de la administración del Estado, ascensos, cese de funciones y otorgamientos de pensiones de jubilación.

Cuando la conclusión del análisis que realiza la CGR de algunos de los actos mencionados u otros, es favorable, ejecuta lo que se conoce con el nombre de toma razón, entonces se dice que la CGR tomó razón de un determinado documento o acto.

Cuando la entidad observa en su estudio que hay elementos que no se ajustan a derecho, representa la ilegalidad, devolviendo el documento al Servicio de origen sin tramitar, vale decir no se hace efectivo y no se toma razón de él. En este caso, la CGR hace las observaciones o reparos pertinentes, para ser subsanados.

El plazo que tiene la Contraloría General para pronunciarse sobre la juridicidad o legalidad de los actos administrativos sometidos a toma de razón es de treinta días, contados desde la fecha de su recepción. No obstante, hay disposiciones legales que señalan plazos mucho más breves, tratándose de ciertas materias.

Por otra parte, el Contralor General, de oficio o a petición del Presidente de la República puede, por resolución fundada autorizar que ciertas medidas produzcan sus efectos antes de cumplir con la toma de razón. Por ejemplo, nombramientos de funcionarios públicos, siempre que se ordene la asunción inmediata de funciones; las medidas que tiendan a evitar o reparar daños a la colectividad o al Estado (como terremotos e inundaciones, entre otros); y aquellas medidas que perderían oportunidad o estarían expuestas a desvirtuarse.

CAPITULO II

DEFINICIÓN DE EFICIENCIA Y NOMBRAMIENTOS CON LA DESCRIPCIÓN DEL PROCESO LIGADO A LOS CONCEPTOS DEFINIDOS.

2.1 EFICIENCIA

Este concepto se liga al de eficacia en el sentido de cumplir un objetivo, sin embargo es más completo, pues busca la optimización del servicio en el sentido de cumplir con el objetivo establecido, pero utilizando el menor consumo de recursos y tiempo disponible².

La eficiencia toma una connotación muy importante en la realización de los procesos del departamento de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, pues se establece que los plazos para pronunciarse sobre la juridicidad de un acto administrativo como lo es un nombramiento, corresponden a 30 días desde que ingresa a este departamento.

2.2 TRAMITACIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Los nombramientos corresponden a cuando un cargo vacante dentro de un servicio público es provisto por un postulante seleccionado por la autoridad determinada mediante un decreto o resolución, el cargo correspondiente al nombramiento comienza desde que se completa la tramitación ante la Contraloría.

El servicio que seleccionó al postulante debe acreditar a la Contraloría que esta persona es la persona más idónea y que cumple con los requisitos del cargo propiamente tal como lo son estudios, además de los que establece el estatuto administrativo para todos los cargos, los que corresponden a: ser ciudadano, haber cumplido con la ley de reclutamiento y movilización cuando proceda, tener salud compatible con el cargo, haber aprobado el nivel básico o superior de estudios de acuerdo a las necesidades del cargo, no haber cesado de un cargo público por nota deficiente o por medida disciplinaria salvo

² Cátedra de teoría de la administración, profesor Rubina Bustamante Jaime

que hayan transcurrido mas de 5 años, no estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargos públicos ni hallarse condenado por crimen o simple delito³

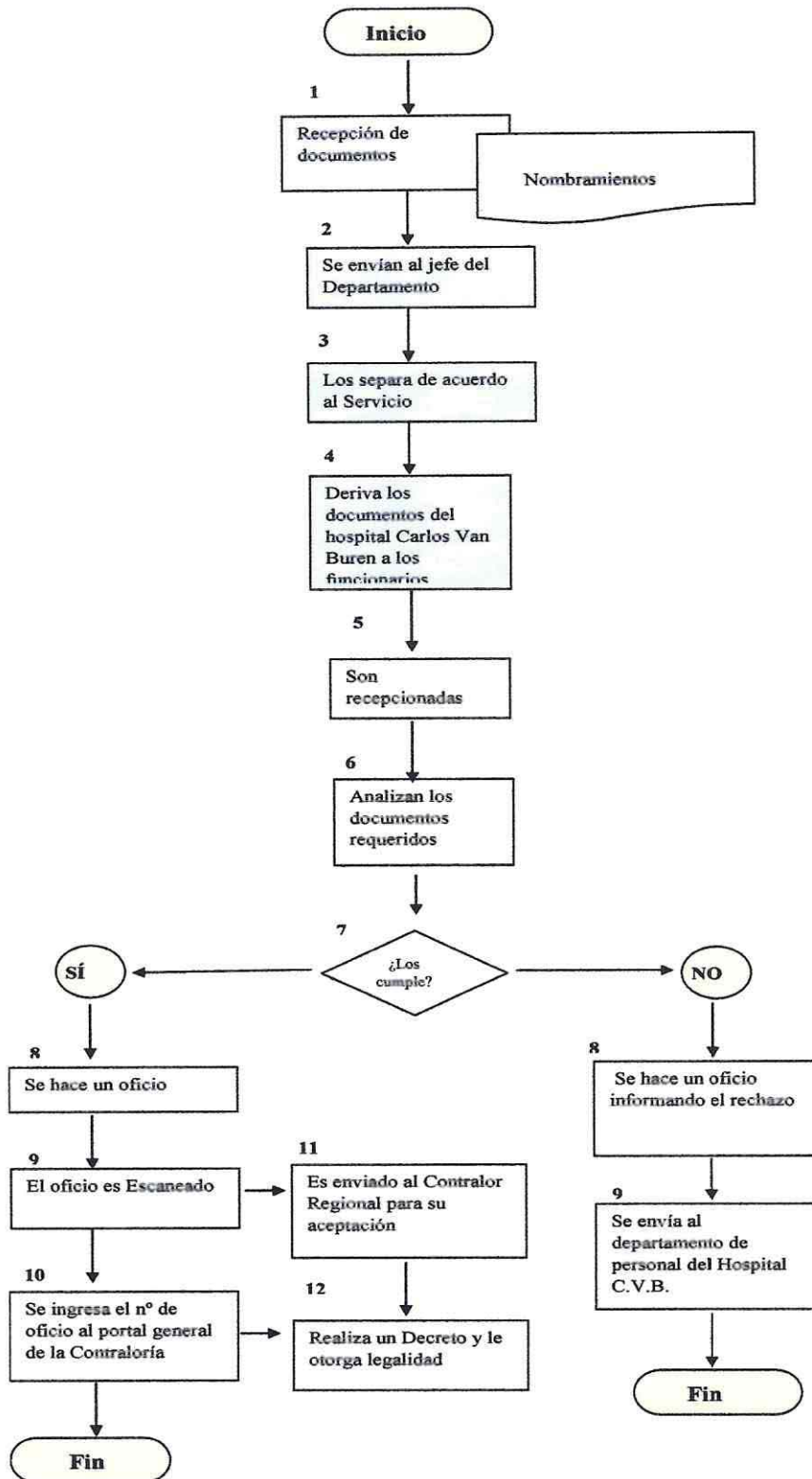
El Departamento de Toma de Razón debe examinar en su base de datos que todos los requisitos se compran en un plazo no máximo a 30 días si la persona seleccionada acredita todo lo establecido mediante documentos con valides legal la Contraloría Toma Razón y le otorga legalidad al nombramiento, si algún requisito no es cumplido los documentos son devueltos y el seleccionado no puede proveer el cargo y el trámite se debe empezar de nuevo.

2.2.1 EL PROCESO DE NOMBRAMIENTOS DEL HOSPITAL CARLOS VAN BUREN

Para el proceso de análisis de los documentos exigidos para tomar razón de un nombramiento, éstos deben ser enviados por el departamento de administración de personal del hospital a la contraloría, donde se ingresan mediante la oficina de partes hasta el jefe del departamento de Toma de Razón, quien es el encargado de asignar la revisión de la documentación a uno de los tres funcionarios administrativos de la unidad (en la teoría esta revisión debería otorgar respuestas en un plazo no máximo a 30 días) Una vez que los documentos son analizados se realiza un decreto que es aprobado por el Contralor Regional de Valparaíso el que le otorga la legalidad correspondiente a la dignidad del acto administrativo.

³ Ley 18834 sobre Estatuto Administrativo capitulo 12

Figura 1 Diagrama de flujo del procedimiento.



CAPITULO III

EFICIENCIA Y PROCESOS PARA LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

3.1 MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Toma importancia la ley de Bases de Procedimiento Administrativo, número 19.880 promulgada el año 2003 por el Ministerio del Interior, en donde se establecen normas para el tratamiento de solicitudes de las personas en espacios de atención, así como se resguardan sus garantías y derechos, transparencia de procedimientos y plazos de tramitación de solicitudes, entregando igualdad de oportunidades y acceso no discriminatorio a los Servicios Públicos. Esta ley trae consigo con el tiempo el punto de partida para las políticas públicas de mejoramiento de la gestión.

3.2 GESTIÓN POR PROCESOS

Se pueden definir como el conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido⁴.

Es importante este tipo de gestión, pues otorga una mejora continua de las actividades desarrolladas, reduce la variabilidad innecesaria, elimina las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades y optimiza el empleo de los recursos.

3.3 DESCRIPCION DE UN PROCESO

Para describir un proceso se deben considerar:

a) **Cliente:** este es la persona o el conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega desde el proceso, para esto se valoran las expectativas y necesidades de estos, lo principal es conocer al cliente para poder satisfacer la necesidad.

⁴ Cátedra de Sistemas de información, Profesor Ramiro Padilla.

b) Requisitos: Condicionantes que limitan nuestra capacidad de acción, como lo es los aspectos legales, sociales y estratégicos.

c) Recursos: estos pueden ser de dos tipos, Humanos o Materiales.

d) Métodos/Procedimientos: conocimiento sobre la forma de actuar.

e) Salida: en donde se observan los resultados mediante la aplicación de los procesos sobre los recursos disponibles.

Para mejorar un proceso, se deben recoger y analizar datos con respecto a como se realizan éstos, con el fin de detectar si existen problemas y si es así buscar una solución.

En el proceso de definición de un problema se debe describir la situación actual de una función o sistema y detectar el grado de cumplimiento del objetivo de la función, para esto es necesario tener claros los objetivos.⁵

3.4 CRITERIOS DE CALIDAD.

Los criterios son aspectos no medibles del proceso que interesa evaluar, estos para ser medidos se realizan mediante indicadores.

Los criterios de calidad, son las condiciones a cumplir para ser considerado de calidad. Estos criterios están explícitos, o se consideran mediante lo que aceptan los clientes.

Las fuentes habituales para determinar los criterios de calidad se encuentran en fuentes legales, códigos éticos, experiencia del profesional a cargo.⁶

⁵ Idem Op Cit

⁶ www.upm.es/innovacion/calidad/documentos/Gestion_Procesos.ppt_revisado el 28 diciembre 2008

3.5 ATENCIÓN DE PÚBLICO EN LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

En lo que respecta a la atención de Público, es un concepto que según la modernización del Estado ya se encuentra obsoleto, pues es reemplazado por el servicio al Cliente, un termino de la administración privada que se está poniendo en curso en la actualidad en los servicios públicos.

El servicio al cliente es cualquier cosa que el cliente crea que es. Un cliente podría verlo expresado en productos de calidad y buenos precios, otro pudiera verlo como el tiempo rápido de respuesta, mientras que otro pudiera definirlo como una característica que distingue a empleados amigables e inteligentes⁷

La nueva gerencia pública de acuerdo a la modernización del Estado plantean el mirar al usuario del servicio como un cliente y es por esto que debe existir un manejo acabado de la información para que toda persona que cuente con alguna duda reciba una rápida respuesta.

3.6 FUNCIONES EN LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO

Esto va ligado a la misión institucional y los objetivos del servicio. Se relacionan en el contexto de cuidar y hacer valer el principio de juridicidad y acortar los tiempos de espera de los trámites, con el fin de otorgar un servicio eficiente al público.

⁷ <http://www.ambosmedios.com/releases/2005/03/prweb216307.htm>

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DEL TRABAJO

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Análisis de la eficiencia en los procesos del departamento de Toma de Razón en la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de nombramientos.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Analizar los factores que influyen en la eficiencia del funcionamiento de la Contraloría Regional de Valparaíso en la unidad de Toma de Razón, en materia de nombramientos.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir las funciones de la Unidad de toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso.
- Describir los procesos de la Unidad de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de nombramientos.
- Identificar los factores que influyen en la Eficiencia de procesos de la Unidad de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, desde la percepción del público interno y usuarios del sistema
- Diagnosticar la Eficiencia de procesos de la Unidad de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso, en materia de nombramientos.

4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación que se propone realizar es de carácter Exploratorio - Descriptivo, puesto que se busca dar a conocer un análisis que por primera vez se efectúa en esta unidad, a la vez que descriptivo, por cuanto se espera establecer, de qué manera afecta la eficiencia en la percepción de funcionarios y usuarios, respecto del proceso de nombramientos, desarrollado por la Unidad de Toma de Razón, de la Contraloría Regional de Valparaíso.

4.5 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

El departamento a analizar es el de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso; éste departamento está compuesto por ocho funcionarios administrativos más un jefe de departamento, de los cuales se encuestó a tres debido a que éstos son los funcionarios que se relacionan directamente con la materia de revisar el Nombramiento de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Administrativo, con el fin de otorgarles legalidad.

Con respecto a la Unidad que solicita el servicio se encuestó a tres funcionarios, quienes pertenecen al departamento de personal del hospital, y que corresponden que realizan la gestión de documentación necesaria para que la Contraloría les otorgue legalidad.

4.6 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de información para realizar el diagnóstico de la Eficiencia en los Procesos del Departamento de Toma de Razón en el trámite de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren; consistieron en dos encuestas cerradas, una dirigida a los funcionarios involucrados directamente en el proceso, y una a los usuarios que ingresan los documentos para que se les preste el servicio exigido por ley.

En las encuestas se medirán las variables:

- **Eficiencia**, definida como cumplir con el objetivo establecido, utilizando el menor consumo de recursos y tiempo disponible⁸
- **Procesos**, definido como la gestión, conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido⁹.

Tabla nº 1: Relación de Variables e Indicadores con Preguntas de Encuesta.

VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTAS ENCUESTA 1	PREGUNTAS ENCUESTA 2
EFICIENCIA	RAPIDEZ	1,2,5,8	1,2,6,12
	CALIDAD	3,4,5,6,7,12,14	3,5,6,7,8,12,14,15,17
	CONOCIMIENTOS	1,5,8,13	1,6,9,16
PROCESOS	SATISFACCIÓN	7,12,14	8,15,17
	TRAMITACIÓN	9, 10,11	9,10,11,13,14

⁸ Cátedra de teoría de la administración, profesor Rubina Bustamante Jaime

⁹ Cátedra de Sistemas de información, Profesor Ramiro Padilla

ENCUESTA nº 1 PARA FUNCIONARIOS

- 1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?
a) SI b) No
- 2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumple?
a) SI b) No
- 3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?
a) SI b) No
- 4) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?
a) SI b) No
- 5) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?
a) SI b) No
- 6) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?
a) SI b) No
- 7) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar?
a) SI b) No
- 8) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?
a) SI b) No
- 9) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?
a) SI b) No
- 10) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?
a) SI b) No
- 11) Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso
a) SI b) No
- 12) Se considera sobrepasado de trabajo
a) SI b) No
- 13) Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si el usuario se encuentra conforme
a) SI b) No
- 14) Usted se considera una persona satisfecha con el servicio que presta
a) SI b) No

ENCUESTA nº 2 PARA USUARIOS.

- 1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?
a) SI b) No
- 2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumplen?
a) SI b) No
- 3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?
a) SI b) No
- 4) ¿El proceso del nombramiento es conocido por usted?
a) SI b) No
- 5) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?
a) SI b) No
- 6) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?
a) SI b) No
- 7) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?
a) SI b) No
- 8) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas?
a) SI b) No
- 9) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?
a) SI b) No
- 10) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?
a) SI b) No
- 11) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?
a) SI b) No
- 12) ¿Recomendaría el servicio?
a) SI b) No
- 13) ¿Al faltar un documento exigido, el personal se lo comunica vía telefónica con el fin de solucionar el problema y no atrasar aún más el proceso?
a) SI b) No
- 14) ¿Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso?
a) SI b) No

15) ¿El personal se observa sobrepasado de trabajo?

- a) SI b) No

16) ¿Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si usted se encuentra conforme?

- a) SI b) No

17) ¿Se considera una persona satisfecha con el servicio?

- a) SI b) No

4.5 TABLA DE VACIADO DE RESULTADOS

pregunta respuesta	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17				
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b					
1	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
2	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
3	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
TOTAL	3	0	1	2	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	2	1	1	2	3	0	3	0	1	2	2	1					42			
PORCENTAJE	7%	0%	2%	5%	7%	0%	7%	0%	7%	0%	7%	0%	7%	0%	7%	0%	7%	5%	2%	2%	5%	0%	7%	0%	2%	5%	2%	5%	2%					1			
1	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
2	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
3	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
TOTAL	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	0	3	0	3	2	1	3	0	1	2	2	1	3	0	3	0	0	3	1	2	51
PORCENTAJE	2%	4%	2%	4%	4%	2%	4%	2%	4%	2%	4%	2%	4%	2%	4%	0%	6%	0%	6%	4%	4%	6%	2%	0%	2%	4%	2%	4%	6%	0%	6%	0%	0%	6%	2%	4%	

TOTAL	4	2	2	4	5	1	4	2	4	2	4	0	6	2	4	3	3	6	0	4	2	3	3	3	5	1	3	0	0	3	1	2
PORCENTAJE	9%	4%	4%	9%	11%	2%	9%	4%	9%	4%	9%	0%	13%	5%	8%	6%	7%	13%	0%	9%	4%	6%	7%	11%	2%	6%	0%	0%	6%	2%	4%	

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El presente capítulo analiza e interpreta la información recopilada para efecto de describir la realidad en estudio., de acuerdo a la siguiente estructura de desarrollo, atendiendo a las variables tratadas para el desarrollo del tema y que fueron:

1. Eficiencia en la tramitación de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren.
2. Procesos que involucran a la tramitación de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren.

5.2 EFICIENCIA EN LA TRAMITACIÓN DE NOMBRAMIENTOS DEL HOSPITAL CARLOS VAN BUREN.

La Variable eficiencia fue ocupada en la investigación realizada en el Departamento de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso en el tramite de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren, puesto que esta consiste para la administración pública en cumplir con el objetivo encomendado, con el mínimo costo, esto último referido al tiempo en que se demora en entregar el servicio¹⁰.

Para medir la variable se utilizaron los indicadores rapidez, calidad y conocimientos, estos son definidos como:

- **Rapidez:** Velocidad impetuosa o movimiento acelerado¹¹. Este concepto es aplicado como la cantidad de tiempo establecida que debe demorar un trámite según lo establecido al interior de una norma para el funcionamiento de un proceso determinado.
- **Calidad:** Medida del grado en que un bien o servicio cumple con las especificaciones necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los

¹⁰ Cátedra de teoría de la administración, profesor Rubina Bustamante Jaime

¹¹ http://buscon.rae.es/draeI/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=rapidez, revisado el 03-12-2008

clientes.¹² Este concepto es aplicado en la investigación, con el fin de medir si el servicio entregado es de buena calidad de acuerdo a las satisfacciones que el cliente, en este caso el Hospital Carlos Van Buren espera.

- **Conocimientos:** Acción y efecto de conocer¹³. Este concepto es aplicado en la investigación que se está realizando de acuerdo al manejo sobre el tema a resolver por parte del servicio.

En la investigación que a continuación se presenta se establece que para la Modernización del Estado el conjunto de estos indicadores, debe constituir un servicio eficiente.

Tabla n° 1: Resultados de eficiencia de tramitación entre trabajadores y usuarios

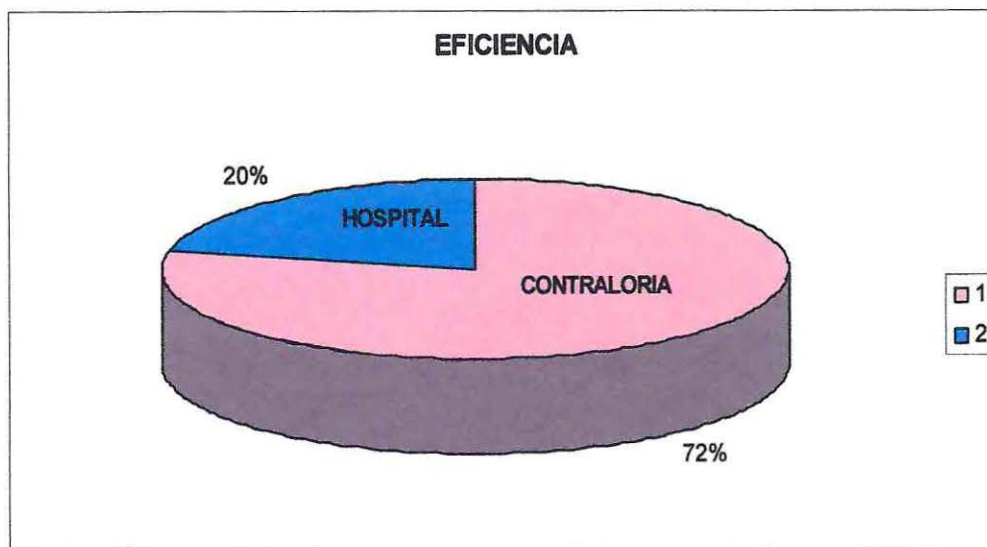
VARIABLE	INDICADOR	PORCENTAJES ENCUESTA 1	PORCENTAJES ENCUESTA 2
EFICIENCIA	Rapidez	16%	8%
	Calidad	40%	8%
	Conocimiento	16%	4%
	Total	72%	20%

En este análisis se pueden observar los porcentajes de respuestas afirmativas a las preguntas que miden los indicadores Rapidez, Calidad y Conocimiento. Tales respuestas reflejan la percepción de los funcionarios (encuesta 1) versus la percepción de los usuarios (encuesta 2), de lo que se percibe una diferencia significativa entre ambos grupos, ya que entre los funcionarios la eficiencia se percibe en términos generales muy elevada, especialmente en materia de calidad. Esta situación es casi opuesta a la percepción de los usuarios, los que la califican bastante baja (20%) dónde lo que se percibe más deficiente, corresponde al conocimiento de los funcionarios relacionados con los procedimientos del trámite mismo.

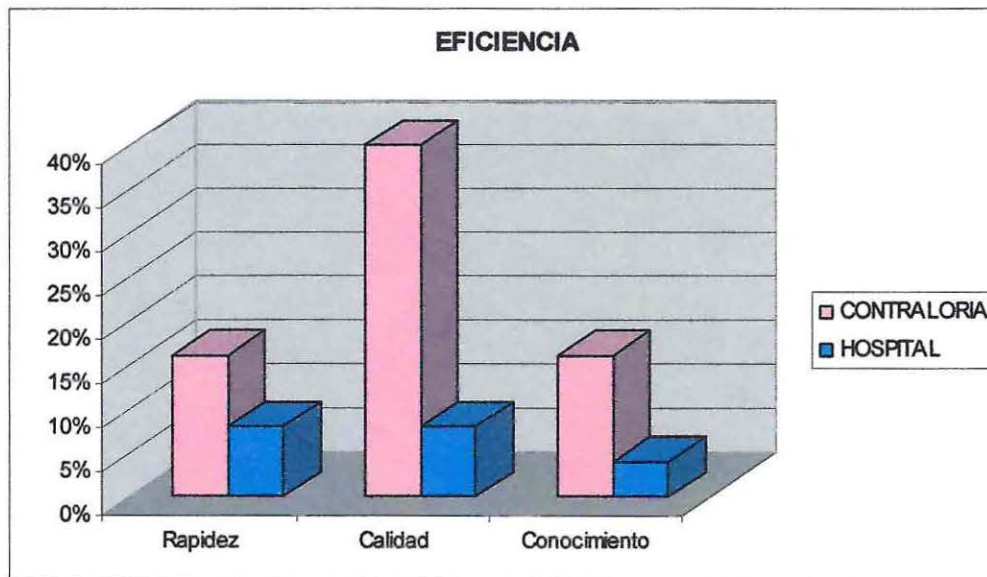
¹² http://www.subdere.cl/1510/articles-66408_recurso_1.pdf revisado el 03-12-2008

¹³ http://buscon.rae.es/draeI/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=conocimiento revisado el 03-12-2008.

Lo anterior se refleja en el siguiente gráfico:



Comparativamente las percepciones de ambos grupos en función de cada indicador estudiado, se muestra a través del siguiente gráfico:



Los resultados obtenidos pueden marcar una tendencia en la cual no existe la capacidad de autocrítica por parte del servicio, la cual puede estar dada por una falta o inexistente consulta a los usuarios por como ellos consideran que están siendo atendidos.

También se puede inferir que existe una incapacidad por parte de los usuarios de exigir una evaluación y establecer un reclamo sobre la eficiencia del proceso, que queda establecido se considera deficiente.

5.2.1 ANÁLISIS DE PREGUNTAS EN BASE A INDICADORES MEDIDOS EN LA ENCUESTA.

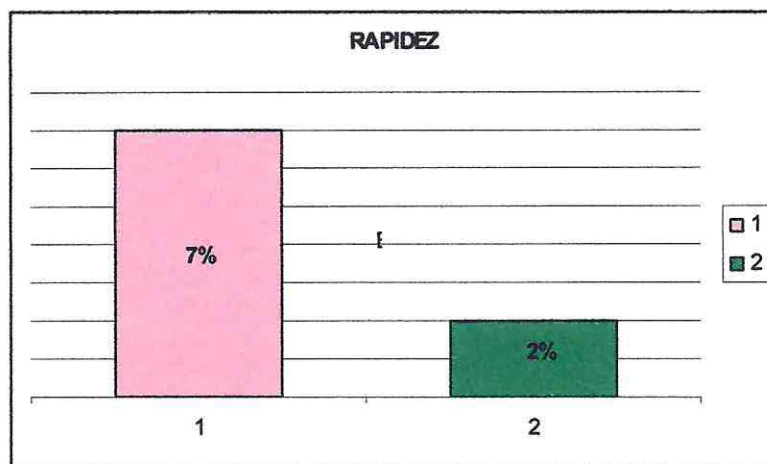
Tabla n° 2: Confrontación de preguntas relevantes en base a indicadores

INDICADORES	PREGUNTAS	PORCENTAJES ENCUESTA 1	PORCENTAJES ENCUESTA 2	RESULTADO
RAPIDEZ	1	7%	2%	NO CONCUERDAN
CALIDAD	7 Y 8	7%	6%	CONCUERDAN
CONOCIMIENTO	8 Y 9	7%	6%	CONCUERDAN
	13 y 16	5%	6%	CONCUERDAN

Pregunta N° 1: ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?

Se establece a modo de análisis de datos que los funcionarios de la Contraloría (encuesta n°1) conocen los plazos, sin embargo los funcionarios del Hospital no sabían la cantidad de días. Bajo este análisis se podría inferir que los funcionarios del hospital al desconocer en su mayoría los plazos es muy probable, que simplemente contestaran la encuesta sin mayor conocimiento, lo que quitaría validez a sus respuestas, pues desconocen lo fundamental ante una pregunta, para medir la rapidez del servicio.

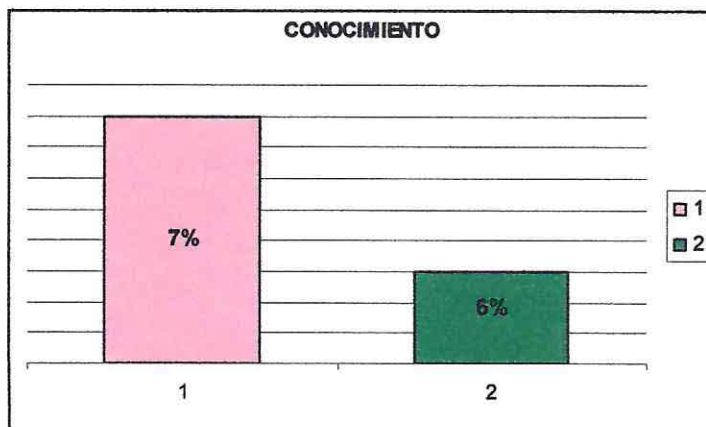
La comparación de las respuestas en ambas encuestas se puede observar a continuación con los datos de respuestas afirmativas a esta pregunta.



Pregunta nº 8 en encuesta nº 1 (funcionarios) y Pregunta nº 9 en encuesta nº 2 (usuarios) : ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?

Se establece a modo de análisis que en ambas encuestas se manifiesta la incapacidad del jefe de la Unidad para resolver problemas que puedan surgir, lo que provoca una falta en la agilidad del servicio, además de un debilitamiento, pues se considera fundamental en toda administración un jefe con capacidad de mando y de agilidad para resolver problemas con el fin de no dañar ni debilitar el servicio, estableciendo un vínculo de equipo.

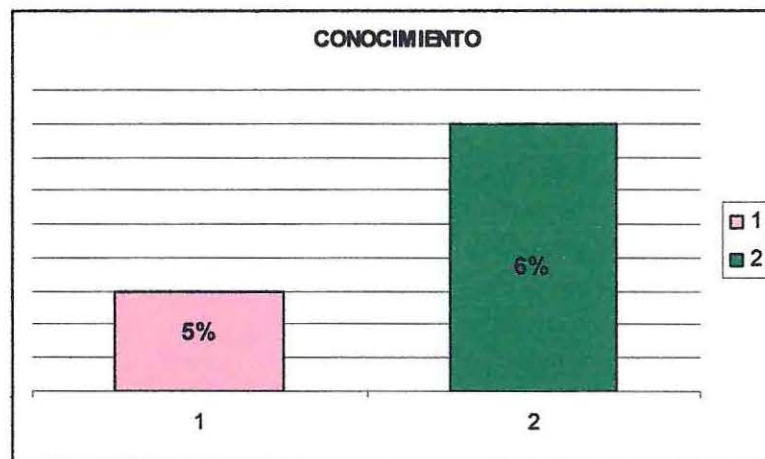
La comparación de las respuestas en ambas encuestas se puede observar a continuación con los datos de respuestas negativas a esta pregunta.



Pregunta nº 13 encuesta nº 1 (funcionarios) y pregunta nº 16 encuesta nº 2 (usuarios): ¿Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si el usuario se encuentra conforme?

Se establece a modo de análisis que en ambas encuestas la mayoría de los encuestados manifiestan la nula existencia de estudios o encuestas para medir si se encuentran conformes con el servicio, tanto el que prestan como el que reciben. Sin los medios de evaluación antes mencionados, es muy difícil que se puedan detectar problemas, ni menos realizar cambios.

La comparación de las respuestas en ambas encuestas se puede observar a continuación con los datos de respuestas negativas a esta pregunta:

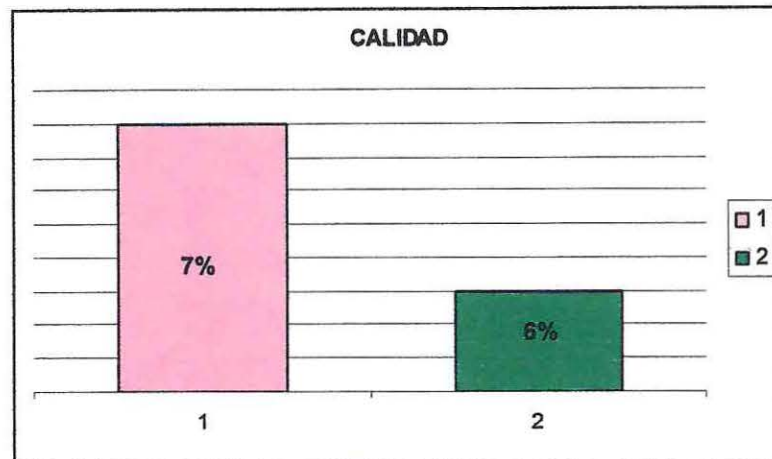


En la pregunta nº 7 en la encuesta nº 1 (funcionarios) y pregunta nº 8 en la encuesta nº 2 (usuarios): ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar?

Se establece a modo de análisis la medición de las 2 variables que contenían las encuestas. Se manifiesta por parte de ambos grupos de encuestados una concordancia en la cual se establece que las dependencias no son óptimas, por lo tanto es difícil una

realización eficiente del servicio, porque puede que sean incómodas y estresantes lo que impediría el desarrollo normal del proceso.

La comparación de las respuestas en ambas encuestas se puede observar a continuación con los datos de respuestas negativas a esta pregunta



5.3. EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE NOMBRAMIENTOS.

La variable Proceso fue ocupada en la investigación realizada en el Departamento de Toma de Razón de la Contraloría Regional de Valparaíso en el trámite de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren, lo que en el contexto de la administración pública se debe comprender como el "Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de manera secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido"¹⁴.

Para medir la variable se utilizaron los indicadores Satisfacción y Tramitación, los que se definieron como:

- **Satisfacción:** Del concepto satisfacer que se define como cumplir las condiciones expresadas en un problema, y ser, por tanto, su solución¹⁵. Este concepto es aplicado como el placer que observa el personal al realizar su trabajo y si cuenta

¹⁴ Cátedra de Sistemas de información, Profesor Ramiro Padilla.

¹⁵ http://buscon.rae.es/draeI/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=satisfacer
Revisado el 04 - 12 - 2008.

con condiciones tanto físicas como mentales que le permitan desenvolverse de buena manera en su puesto de trabajo para desarrollar el proceso que se les encomendó.

- **Tramitación:** Serie de trámites prescritos para un asunto, o de los seguidos en él¹⁶. Este concepto es aplicado al desarrollo del proceso y si el conjunto de partes que lo involucran, tanto a nivel de personal como de etapas, son las más idóneas para un perfecto desarrollo.

El conjunto de estos indicadores, se establecen en esta investigación como una guía para la evaluación de un proceso.

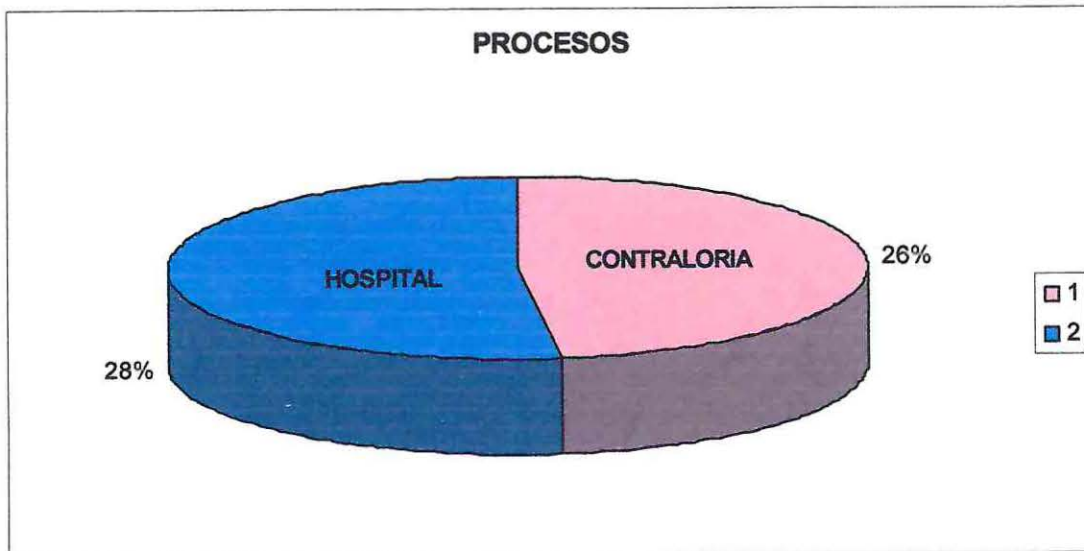
Tabla nº 3 Variables relacionadas con el proceso de tramitación

VARIABLE	INDICADOR	PORCENTAJES ENCUESTA 1	PORCENTAJES ENCUESTA 2
PROCESO	Satisfacción	12%	8%
	Tramitación	14%	20%
	Total	26%	28%

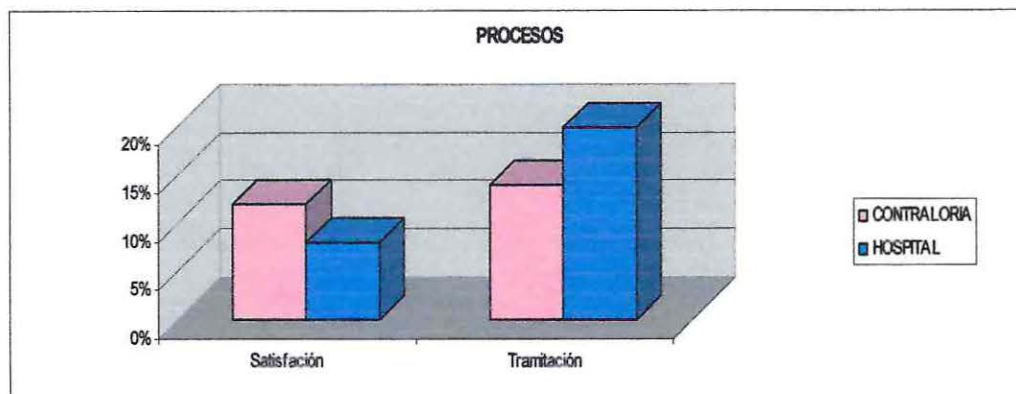
En este análisis se pueden observar los porcentajes de respuestas afirmativas a las preguntas que miden los indicadores Satisfacción y Tramitación Tales respuestas reflejan la percepción de los funcionarios (encuesta 1) versus la percepción de los usuarios (encuesta 2), de lo que se percibe una diferencia no significativa entre ambos grupos, ya que entre los funcionarios el Proceso se percibe en términos generales casi con los mismos porcentajes tanto en la Satisfacción como con la Tramitación. Esta situación es similar a la de los usuarios quienes califican con un 28% versus un 26% de los funcionarios.

Lo anterior se refleja en el siguiente gráfico:

¹⁶<http://buscon.rae.es/draeI/SrvltGUIBusUsual?LEMA=tramitaci%C3%B3n> Revisado el 04 – 12 – 2008.



Comparativamente las percepciones de ambos grupos en función de cada indicador estudiado, se muestra a través del siguiente gráfico:



Los resultados obtenidos permiten comparar los porcentajes de los indicadores evaluados en los 2 servicios. Se aprecia con mayor claridad la similitud en las respuestas.

Los resultados obtenidos pueden marcar una tendencia en la cual se podría establecer que por parte de ambos servicios encuestados se encuentran las mismas fallas en el proceso, por lo tanto se podría llegar a una concordancia sobre que cambios se

deberían hacer y estos no serían difíciles de aplicar, pues contarían con la aprobación de ambos actores.

5.3.1 ANÁLISIS DE PREGUNTAS EN BASE A INDICADORES MEDIDOS EN LA ENCUESTA

Tabla nº 4: Confrontación de preguntas relevantes en base a indicadores

INDICADORES	PREGUNTAS	PORCENTAJES ENCUESTA 1	PORCENTAJES ENCUESTA 2	RESULTADO
SATISFACCIÓN	7 Y 8	7%	6%	CONCUERDAN
	12 Y 15	7%	6%	CONCUERDAN
TRAMITACIÓN	9 Y 10	5%	4%	CONCUERDAN
	11 Y 14	7%	6%	CONCUERDAN

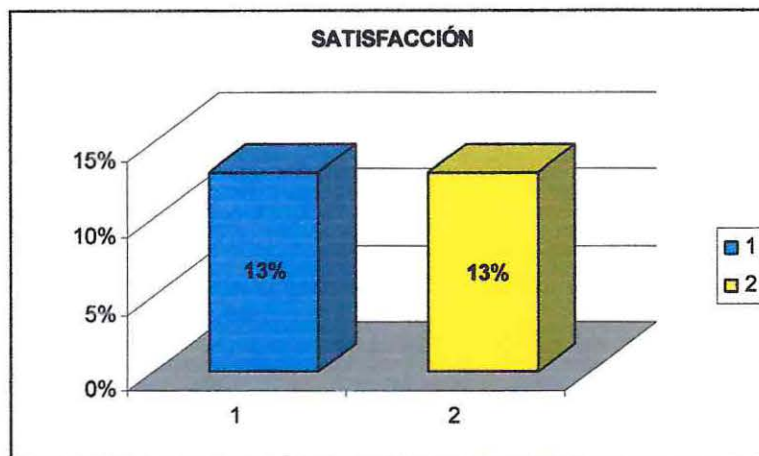
En la pregunta nº 7 en la encuesta nº 1 (funcionarios) y pregunta nº 8 en la encuesta nº 2 (usuarios): ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar?

Se establece a modo de análisis una concordancia de resultados, lo que manifiesta que las dependencias interferirían en la realización de los procesos, pues talvez no se cuente con espacio, o un equipo necesario lo que podría atrasar el proceso.

En las preguntas nº 12 en la encuesta nº 1 (funcionarios): ¿Se considera sobrepasado de trabajo? y pregunta nº 15 en la encuesta nº 2 (usuarios): ¿El personal se observa sobrepasado de trabajo?

Se establece a modo de análisis que ambos grupos encuestados concuerdan en que existe un colapso de trabajo, lo que permitiría inferir un atraso en el proceso, descontento por parte de los usuarios y estrés por parte de los funcionarios que realizan el proceso al interior de la Contraloría.

En el gráfico que a continuación se observa se establece una comparación entre los totales de los porcentajes de respuestas negativas a la pregunta ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar? (13 %) y la pregunta ¿Se considera sobrepasado de trabajo? y ¿El personal se observa sobrepasado de trabajo? (13%).



Las preguntas anteriores miden el indicador de satisfacción, aplicado a la conformidad que debe existir en los funcionarios para desempeñar de buena manera el servicio, en relación a esto se puede observar que por parte de ambos encuestados no se considera que el indicador de satisfacción se cumpla, lo que provocaría una mala evaluación del servicio, además de una carencia en el proceso.

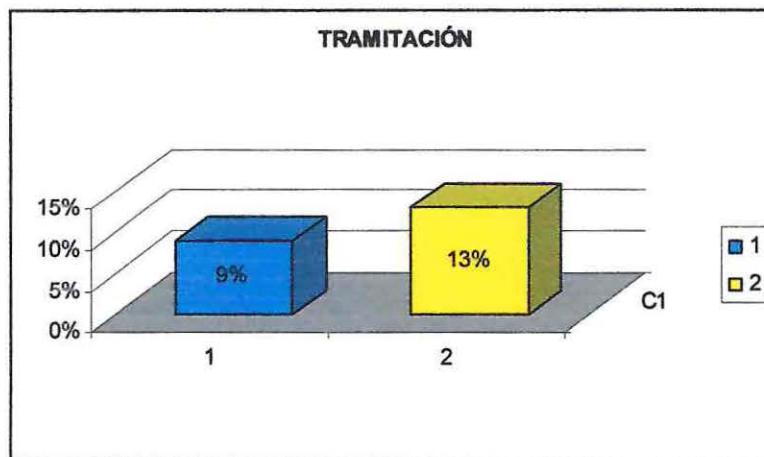
En la pregunta nº 9 en la encuesta nº 1 (funcionarios) y pregunta nº 10 encuesta nº 2 (usuarios): ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?

Se establece a modo de análisis que en ambos grupos encuestados se establece una concordancia en que efectivamente hay partes que sobran en el proceso, en esta investigación se establecerá como algo favorable, pues da un paso para realizar cambios en el proceso, ya que se contaría con la voluntad de ambas partes.

En la pregunta nº 11 encuesta nº 1 (funcionarios) y pregunta nº 14 encuesta nº 2 (usuarios) : ¿Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso?

Se establece a modo de análisis que en ambos servicios encuestados se llega a la concordancia en que efectivamente es poco el personal para la cantidad de demanda con la que trabaja el servicio.

En el gráfico que a continuación se observa se establece una comparación entre los porcentajes totales de respuestas afirmativas entre la pregunta ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían? (9%) y ¿Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso? (13%).



Las preguntas anteriores miden el indicador de Tramitación aplicado a un efectivo desarrollo de un proceso, en relación a esto se establecerá en la investigación que de acuerdo a los porcentajes de respuestas el indicador analizado no cumple su cometido, pues se consideran parte innecesarias en el proceso, además de falta de personal lo que provocaría un cuello de botella al interior del proceso que retardaría un fluido desempeño.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE TOMA DE RAZÓN DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE VALPARAÍSO EN MATERIA DE NOMBRAMIENTOS

Con respecto a la información recolectada se procederá a redactar propuestas, con el fin de ayudar a mejorar la eficiencia del proceso de nombramientos en la Contraloría Regional de Valparaíso en materia de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren y así contribuir a la modernización del Estado.

6.1 SOLUCIONES PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS EN MATERIA DE NOMBRAMIENTOS DEL HOSPITAL CARLOS VAN BUREN.

Con el fin de contribuir al servicio en el Departamento de Toma de Razón se propone:

- 1- Realizar un manual de procedimientos en el cual se establezcan los plazos en que se deben realizar los Nombramientos, los pasos que conlleva, los principales errores por parte del servicio con el fin de no repetirlos y agilizar los procesos.

Para el manual se debería considerar en forma preestablecida el personal responsable de procesar cada documento con una descripción puntual de la actividad que van a realizar, esta descripción debería ir desde que el documento ingresa hasta que sale del sistema.

El fin de este manual es establecer en forma clara cada parte y función para evitar cuellos de botella que provoquen un atochamiento en la producción.

- 2- Elaborar un diagrama de flujo del procedimiento, con el fin de establecer cada paso y evaluar la eliminación de alguno con el fin de hacerlo más corto, además se conseguirá que se establezca el personal necesario para la realización del proceso y que no exista un colapso por el déficit de personal.

Al realizar en capítulos anteriores un diagrama de flujo del procedimiento que se está tratando en esta investigación se pudo detectar que uno de los

problemas en el proceso es cuando el jefe separa los nombramientos, pues el es un individuo encargado de preseleccionar, esto provoca una mala preselección, ya que es tanta la cantidad de documentos recibidos que no los puede analizar bien provocando que entren nombramientos con falta de requisitos lo que atrasa a los funcionarios encargados de la segunda etapa del proceso haciéndolos trabajar demás porque de todas formas se deben devolver al servicio de origen.

- 3- Diseñar mediante un servicio externo encuestas para ser aplicadas al interior del servicio y a sus usuarios, su fin evaluar e identificar carencias para discutir las en equipo de trabajo y proponer cambios por parte de los funcionarios para satisfacer las carencias de los usuarios.

La encuesta propuesta debería ser poniéndole nota a el proceso y a los tiempos que se ocupa en terminarlos. Lo importante es obtener un promedio y analizar cuales son los ítems mas bajos para discutir los cambios, luego de implementar cambios de manera paulatina se debería volver a evaluar semestralmente con el fin de establecer un control.

- 4- Realizar un estudio de las dependencias y los puestos de trabajo, este debe ser comparativo con el que entrega el IST sobre prevención de riesgos, ambos estudios permitirán identificar los problemas de los funcionarios en los módulos en donde desempeñan su labor, con el fin de una mejora que cuide el recurso humano para desempeñarse de la mejor manera.

A nivel interno se propone que se realice un instrumento por parte del comité paritario capturando lo que el personal opina de su puesto de trabajo captando las sugerencias que cada uno tenga para mejorarlo y desempeñarse mejor. Las sugerencias capturadas deberían ser evaluadas por un prevencionista de riesgos con el fin de obtener conclusiones profesionales además de soluciones.

CONCLUSIONES

La investigación realizada respecto al trabajo, contenidos y teoría permitió:

- 1- Describir lo que hace el departamento de Toma de Razón en materia de nombramientos del Hospital Carlos Van Buren. El trámite cuenta con 2 etapas principales las que son:
 - Proveer el cargo vacante que se produce en el Hospital Carlos Van Buren de acuerdo a los requisitos que este necesite.
 - Revisión por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso sobre los documentos exigidos por el Estatuto Administrativos de acuerdo al cargo que se quiere proveer.

- 2- Respecto a las etapas mencionadas con anterioridad, al aplicar la encuesta se encontró problemas en el cumplimiento de los plazos en el proceso de otorgar legalidad a un nombramiento, este retraso es producido por un exceso de documentos que ingresan al servicio, además de un déficit de personal calificado que se dedique a realizar el proceso y una falta de orden en los puestos de trabajo. Lo antes descrito es una clara causa que afectaría la eficiencia en el proceso que se estaba evaluando.

- 3- Respecto del jefe del departamento al aplicar la encuesta se detectó que este es considerado débil por parte de los funcionarios encargados de realizar el proceso y de los usuarios, esto es producto de una falta de liderazgo y orden en el mando de la Unidad, ya que al plantearse una duda o problema desde cualquier actor involucrado en el proceso, el encargado del departamento es considerado incapaz de solucionarlo. Lo antes descrito es una clara causa que afectaría la eficiencia en el proceso que se estaba evaluando.

- 4- Respecto de los puestos de trabajo es manifestado que son incómodos y desordenados, lo que no permite una eficiente realización del proceso, además permite observar con mayor claridad el exceso de trabajo con que cuentan en la Unidad esto es un factor que acrecienta el estrés de los funcionarios lo que es un

peligroso enemigo en toda administración de acuerdo a la teoría en recursos humanos.

- 5- El diagnóstico mediante el análisis de la encuesta aplicada en ambos servicios desde el punto de vista de la eficiencia es que la Contraloría Regional de Valparaíso en materia de Nombramientos del Hospital Carlos Van Buren es deficiente, porque no cumplen con los plazos máximos para terminar el proceso de nombramientos, sin embargo se establecerá que por parte del Hospital estos no conocen de los plazos tope, en conclusión al no conocer estos es imposible redactar una queja ni menos emitir una opinión de parte de ellos.
- 6- El diagnóstico mediante el análisis de la encuesta aplicada en ambos servicios desde el punto de vista del proceso es que este en materia de nombramientos se realiza, sin embargo no cumple con la variable satisfacción ni Tramitación esto es provocado puesto que los funcionarios que realizan el proceso no se sienten cómodos en sus puestos de trabajo, no cuentan con el personal necesario para desempeñar el mejor trabajo en equipo y además el trámite es demasiado largo en sus partes internas lo que provoca un cuello de botella que muchas veces retrasa los tiempos límites de entrega de respuesta.
- 7- De acuerdo a la Teoría con respecto a la visión que deben tener los servicios sobre mirar al usuario como cliente no es aplicada en el servicio, ya que no existen métodos de evaluación de la calidad de la atención y calidad del proceso. Tampoco se cuentan con dependencias cómodas para desempeñar el servicio lo que demuestra la carencia de aplicación de teoría de recurso humano en la cual se busca cuidar al personal en la realización de la producción, esto es demostrado con la falta de atención que se presta a los informes de IST con respecto a calidad de los puestos de trabajo, lo anterior es información recogida por parte del investigador a modo de práctica en el servicio.
- 8- En materia de la teoría desarrollada se concluye que la eficiencia y los procesos van ligados a la entrega de un servicio de excelencia, sin embargo la aplicación teórica es muy difícil, pues conlleva una reformulación desde el nivel superior de

mando hasta el ejecutor del servicio implicando a los usuarios. Para esto se necesita un cambio paulatino de todos los actores involucrados.

BIBLIOGRAFIA

- 1- Chiavenato, Idalberto. "Administración de recursos humanos", Santafé de Bogotá McGraw-Hill, 2000.
- 2- Hernández Sampieri, Roberto. "Metodología de la investigación", México McGraw-Hill, 2006.
- 3- Inmaculada Blaya Oficina de Gestión y Control de Calidad Universidad Miguel Hernández UPM.
- 4- Ley 18834 sobre Estatuto Administrativo Capitulo 12
- 5- Rubina Bustamante Jaime, Cátedra Teoría de la Administración año 2004
- 6- Padilla Ramiro, Cátedra Sistemas de Información año 2007
- 7- <http://www.ambosmedios.com/releases/2005/03/prweb216307.htm>
- 8- http://buscon.rae.es/drae/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=rapidez
- 9- http://www.subdere.cl/1510/articles-66408_recurso_1.pdf
- 10- http://buscon.rae.es/drae/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=conocimiento
- 11- http://buscon.rae.es/drae/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=satisfacer
- 12- <http://buscon.rae.es/drae/SrvltGUIBusUsual?LEMA=tramitaci%C3%B3n>
- 13- http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/appmanager/portalCGR/portal?_nfpb=true&_pageLabel=_MCGREstudiantev2

ANEXOS

Se incluyen 6 encuestas: 3 aplicadas en la contraloría Regional de Valparaíso en el departamento de toma de Razón. y 3 Aplicadas en el Hospital Carlos Van Buren en el departamento de Recursos Humanos

ENCUESTA n° 1 PARA FUNCIONARIOS (Encuestado 1)

- 1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?
a) Sí b) No
- 2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumple?
a) Sí b) No
- 3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?
a) Sí b) No
- 4) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?
a) Sí b) No
- 5) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?
a) Sí b) No
- 6) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?
a) Sí b) No
- 7) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar?
a) Sí b) No
- 8) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?
a) Sí b) No
- 9) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?
a) Sí b) No
- 10) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?
a) Sí b) No
- 11) Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso
a) Sí b) No
- 12) Se considera sobrepasado de trabajo
a) Sí b) No
- 13) Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si el usuario se encuentra conforme
a) Sí b) No
- 14) Usted se considera una persona satisfecha con el servicio que presta
a) Sí b) No

ENCUESTA nº 1 PARA FUNCIONARIOS (Encuestado 2)

- 1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?
 a) Sí b) No
- 2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumple?
a) Sí b) No
- 3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?
 a) Sí b) No
- 4) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?
 a) Sí b) No
- 5) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?
 a) Sí b) No
- 6) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?
 a) Sí b) No
- 7) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar?
a) Sí b) No
- 8) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?
 a) Sí b) No
- 9) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?
 a) Sí b) No
- 10) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?
a) Sí b) No
- 11) Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso
 a) Sí b) No
- 12) Se considera sobrepasado de trabajo
 a) Sí b) No
- 13) Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si el usuario se encuentra conforme
a) Sí b) No
- 14) Usted se considera una persona satisfecha con el servicio que presta
 a) Sí b) No

ENCUESTA n° 1 PARA FUNCIONARIOS (Encuestado 3)

1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?

a) Si b) No

2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumple?

a) Si b) No

3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?

a) Si b) No

4) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?

a) Si b) No

5) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?

a) Si b) No

6) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?

a) Si b) No

7) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas para trabajar?

a) Si b) No

8) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?

a) Si b) No

9) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?

a) Si b) No

10) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?

a) Si b) No

11) Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso

a) Si b) No

12) Se considera sobrepasado de trabajo

a) Si b) No

13) Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si el usuario se encuentra conforme

a) Si b) No

14) Usted se considera una persona satisfecha con el servicio que presta

a) Si b) No

ENCUESTA n° 2 PARA USUARIOS. (Encuestado 1)

1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?

a) Sí b) No

2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumplen?

a) Sí b) No

3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?

a) Sí b) No

4) ¿El proceso del nombramiento es conocido por usted?

a) Sí b) No

5) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?

a) Sí b) No

6) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?

a) Sí b) No

7) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?

a) Sí b) No

8) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas?

a) Sí b) No

9) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?

a) Sí b) No

10) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?

a) Sí b) No

11) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?

a) Sí b) No

12) ¿Recomendaría el servicio?

a) Sí b) No

13) ¿Al faltar un documento exigido, el personal se lo comunica vía telefónica con el fin de solucionar el problema y no atrasar aún más el proceso?

a) Sí b) No

14) ¿Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso?

a) Sí b) No

15) ¿El personal se observa sobrepasado de trabajo?

a) Si

b) No

16) ¿Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si usted se encuentra conforme?

a) Si

b) No

17) ¿Se considera una persona satisfecha con el servicio?

a) Si

b) No

ENCUESTA n° 2 PARA USUARIOS. (Encuestado 2)

- 1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?
a) SI b) No
- 2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumplen?
a) SI b) No
- 3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?
a) SI b) No
- 4) ¿El proceso del nombramiento es conocido por usted?
a) SI b) No
- 5) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?
a) SI b) No
- 6) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?
a) SI b) No
- 7) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?
a) SI b) No
- 8) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas?
a) SI b) No
- 9) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?
a) SI b) No
- 10) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?
a) SI b) No
- 11) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?
a) SI b) No
- 12) ¿Recomendaría el servicio?
a) SI b) No
- 13) ¿Al faltar un documento exigido, el personal se lo comunica vía telefónica con el fin de solucionar el problema y no atrasar aún más el proceso?
a) SI b) No
- 14) ¿Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso?
a) SI b) No

15) ¿El personal se observa sobrepasado de trabajo?

a) Sí

b) No

16) ¿Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si usted se encuentra conforme?

a) Sí

b) No

17) ¿Se considera una persona satisfecha con el servicio?

a) Sí

b) No

ENCUESTA n° 2 PARA USUARIOS. (Encuestado 3)

- 1) ¿Es conocido por usted el plazo máximo para finalizar el proceso de los nombramientos?
a) SI b) No
- 2) ¿El plazo máximo para finalizar los procesos del nombramiento se cumplen?
a) SI b) No
- 3) ¿El personal responde con calidad al presentar alguna duda con alguna parte del proceso?
a) SI b) No
- 4) ¿El proceso del nombramiento es conocido por usted?
a) SI b) No
- 5) ¿Considera que el servicio prestado es de calidad?
a) SI b) No
- 6) ¿Considera el servicio prestado Eficiente?
a) SI b) No
- 7) ¿Existe un buen trato de los funcionarios al usuario?
a) SI b) No
- 8) ¿Las dependencias donde se realiza el proceso son cómodas?
a) SI b) No
- 9) ¿Ante un problema el jefe de la Unidad sabe resolverlo con rapidez?
a) SI b) No
- 10) ¿Considera que el proceso tiene partes innecesarias que al no existir lo agilizarían?
a) SI b) No
- 11) ¿Considera el proceso muy largo y demoroso?
a) SI b) No
- 12) ¿Recomendaría el servicio?
a) SI b) No
- 13) ¿Al faltar un documento exigido, el personal se lo comunica vía telefónica con el fin de solucionar el problema y no atrasar aún más el proceso?
a) SI b) No
- 14) ¿Considera que existe poco personal para llevar a cabo el proceso?
a) SI b) No

15) ¿El personal se observa sobrepasado de trabajo?

a) SI

b) No

16) ¿Existen estudios o encuestas en el servicio para medir si usted se encuentra conforme?

a) SI

b) No

17) ¿Se considera una persona satisfecha con el servicio?

a) SI

b) No