



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
PARA EL AREA DE SALUD N°1 DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: NAIN UBALDO VILLAPRADO MARIN

TUTOR: ING. JUAN ALBERTO RAMOS PEREDO, MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“DISEÑO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
PARA EL AREA DE SALUD N°1 DEL CENTRO DE SALUD DE
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: NAIN UBALDO VILLAPRADO MARIN

TUTOR: ING. JUAN ALBERTO RAMOS PEREDO, MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, Noviembre del 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA EL AREA DE SALUD N°1 DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”** elaborado por el Sr. Nain Ubaldo Villaprado Marin, egresado de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Juan Alberto Ramos Peredo, MBA.
TUTOR

DEDICATORIA

Amor a Dios es lo primero.

A él, quien guía mi camino fortalece mi vida y ampara mi porvenir ya que sin la perseverancia y fé en él, no hubiese alcanzado una de mis metas.

A mis padres personas de inmensa generosidad y por haber inculcado en mi honestidad y el sacrificio por la vida.

A mi hermana Yommi, la persona que siempre me apoyo, se sacrificó y me dio la oportunidad de realizar mis estudios universitarios, sin ella no hubiese sido posible el logro de este gran paso.

A mi hijo y a mi esposa, porque ellos son la razón de mi existencia y las ganas de seguir luchando en este camino largo de la vida.

Nain Villaprado Marin

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que fue mi escudo de protección de las adversidades, para que no decaiga, porque muchos caminos caminé y muchas veces tropecé y de allí me levante porque a él me encomendé.

Agradezco a mis padres por sus consejos y paciencia, a mi hermana Yommi, por el tiempo y la confianza que deposito en mí.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por abrirme sus puertas y prepararme profesionalmente para los obstáculos de la vida.

A las demás personas que contribuyeron para realizar mi trabajo, de todo corazón gracias, y que Dios los guarde y los colme de bendiciones.

Nain Villaprado Marin

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA

Ing. Juan Alberto Ramos Peredo, MBA.
PROFESOR – TUTOR

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL-PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA
EL AREA DE SALUD N°1 DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

Autor: Nain Ubaldo Villaprado Marin

Tutor: Ing. Juan Alberto Ramos Peredo, MBA.

RESUMEN

A través de los años las instituciones públicas, han optado por emplear manuales de funciones para la organización y el cumplimiento ágil de las actividades de los colaboradores, en la actualidad estas instituciones deben brindar servicios satisfactorios para que la ciudadanía pueda sentirse conforme y minimizar otro problema del servicio público. Los elementos más importantes y que origine un desenvolvimiento más eficaz en el cumplimiento de las actividades de los colaboradores es el uso de manuales descriptores de funciones, especialmente en instituciones que se basan en brindar servicios a toda una población. En base a lo expuesto anteriormente el Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena, ha tenido la necesidad de implementar un manual descriptor de funciones, bajo un sistema de mejoramiento de las actividades del personal de las dependencias en general, que permitirá a este organismo ser eficiente y eficaz al cumplimiento de sus funciones y brindar un mejor servicio a los usuarios. El área de salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena, no cuenta con un manual de organización y funciones lo que ha ocasionado que los colaboradores que trabajan en esta institución desconozcan sus funciones, lo que se quiere lograr con esto es que se evite la pérdida de tiempo, se ahorren recursos y en ciertas ocasiones la duplicidad de funciones en el personal. Para plasmar esta investigación se condujo a realizar encuestas al personal administrativo-técnico, personal de servicio y usuarios, complementando estas técnicas con la utilización de la fórmula para el cálculo de la muestra. Además en su contenido despliega el manual con sus estructuras, la propuesta del organigrama, descriptor de funciones, su responsabilidad las actividades detallando el perfil que debe cumplir el colaborador para asumir su rol, además el nivel de estudio y su experiencia.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----|
| PORTADA..... | I |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | II |
| DEDICATORIA..... | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| TRIBUNAL DE GRADO | V |
| RESUMEN | VI |
| ÍNDICE GENERAL | VII |
| ÍNDICE DE CUADROS | XII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XIV |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | XV |
| MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1. Título del tema de tesis..... | 3 |
| 2. Planteamiento del problema | 3 |
| 3. Justificación del tema | 8 |
| 4. Objetivos de la investigación..... | 10 |
| 4.1. Objetivo general..... | 10 |
| 4.2. Objetivos específicos..... | 10 |
| 5. Hipótesis del problema..... | 11 |
| 6. Operacionalización de las variables | 11 |
| 6.1. Identificación de variables..... | 11 |
| CAPITULO I..... | 14 |
| MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| 1.1. Antecedentes del manual de organización y funciones..... | 14 |
| 1.2. Diseño de un manual de organización y funciones | 15 |
| 1.2.1. Los manuales de organización y funciones | 15 |
| 1.2.1.1. Clasificación de los manuales organización y funciones | 15 |
| 1.2.1.2. Importancia de los manuales organización y funciones | 18 |
| 1.2.1.3. Ventaja del uso de los manuales | 19 |
| 1.2.1.4. Limitación de los manuales | 20 |

| | | |
|----------|--|----|
| 1.2.1.5. | Objetivos de los manuales de organización y funciones | 21 |
| 1.2.2. | Proceso de la información | 22 |
| 1.2.2.1. | Tecnología de la información | 22 |
| 1.2.2.2. | Tipos de sistema de información | 22 |
| 1.2.2.3. | Sistema de información administrativa | 22 |
| 1.2.3. | Dirección | 24 |
| 1.2.3.1. | Indicadores de gestión como herramientas de dirección | 24 |
| 1.2.3.2. | Niveles de gestión | 25 |
| 1.2.4. | Análisis organizacional | 26 |
| 1.2.4.1. | Socialización organizacional | 26 |
| 1.2.4.2. | El rol de trabajo..... | 27 |
| 1.2.5. | Gestión de talento humano | 28 |
| 1.2.5.1. | Comportamiento humano | 28 |
| 1.2.5.2. | Requerimientos humanos | 28 |
| 1.2.5.3. | El desempeño laboral | 29 |
| 1.2.5.4. | Elementos del desempeño laboral..... | 29 |
| 1.2.5.5. | Factores que influyen en el desempeño laboral | 30 |
| 1.2.5.6. | Satisfacción del trabajo..... | 30 |
| 1.2.5.7. | Autoestima | 31 |
| 1.2.5.8. | Trabajo en equipo..... | 31 |
| 1.2.5.9. | Capacitación del trabajador | 31 |
| 1.2.6. | Organización..... | 32 |
| 1.2.6.1. | Centro de Salud..... | 32 |
| 1.2.6.2. | Los organismos de servicio público | 32 |
| 1.2.6.3. | La calidad en los servicios | 33 |
| 1.2.6.4. | Generalidades del servicio público en el Ecuador | 34 |
| 1.2.6.5. | Funciones del sistema de salud | 35 |
| 1.2.6.6. | Rectoría..... | 35 |
| 1.3. | Administración eficaz del Centro de Salud de Santa Elena | 37 |
| 1.3.1. | La administración eficaz..... | 37 |

| | | |
|--------------------------------------|---|----|
| 1.3.2. | Administración de tareas | 38 |
| 1.3.2.1. | Administración de análisis de tareas | 38 |
| 1.3.2.2. | Usos de la información del análisis de puestos..... | 38 |
| 1.3.3. | Análisis y técnicas de investigación..... | 40 |
| 1.3.3.1. | Análisis cuantitativos de datos..... | 40 |
| 1.3.3.2. | La efectividad organizacional | 40 |
| 1.3.4. | Desarrollo del recurso intelectual | 41 |
| 1.3.4.1. | Reclutamiento interno | 41 |
| 1.3.4.2. | Formación del talento humano..... | 41 |
| 1.3.4.3. | El talento humano de la salud en el Ecuador | 42 |
| 1.3.4.4. | El rol de la atención de la salud | 43 |
| 1.3.5. | Estructura organizacional funcional..... | 44 |
| 1.3.5.1. | Diseño de la organización de servicio | 44 |
| 1.4. | MARCO LEGAL | 45 |
| 1.5. | MARCO REFERENCIAL | 47 |
| CAPITULO II..... | | 49 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | | 49 |
| 2.1. | Diseño de la investigación | 49 |
| 2.2. | Modalidad de la investigación | 50 |
| 2.3. | Tipos de Investigación..... | 51 |
| 2.3.1. | Por el propósito | 51 |
| 2.3.2. | Por el nivel de estudio | 52 |
| 2.3.3. | Por el lugar..... | 52 |
| 2.3.4. | Por la dimensión..... | 53 |
| 2.4. | Métodos de investigación | 53 |
| 2.4.1. | Método analítico sintético | 53 |
| 2.4.2. | Método histórico | 54 |
| 2.4.3. | Método deductivo..... | 54 |
| 2.5. | Técnicas de investigación | 55 |
| 2.5.1. | La encuesta | 55 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.5.2. | La observación | 55 |
| 2.6. | Instrumento de la investigación | 56 |
| 2.6.1. | Cuestionario | 56 |
| 2.6.2. | Guía de observación | 57 |
| 2.7. | Población y muestra | 58 |
| 2.7.1. | Población | 58 |
| 2.7.2. | Muestra | 61 |
| 2.7.2.1. | Muestra aleatoria simple..... | 61 |
| 2.7.2.2. | Determinación del tamaño de la muestra | 62 |
| 2.7.2.3. | Cálculo de la muestra: Colaboradores..... | 63 |
| 2.7.2.4. | Cálculo de la muestra: Usuarios | 64 |
| 2.8. | Procedimientos y procesamiento de la información | 65 |
| 2.8.1. | Procedimientos..... | 65 |
| 2.8.2. | Procesamiento | 66 |
| CAPÍTULO III | | 67 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | | 67 |
| 3.1. | Análisis de los resultados de la observación..... | 68 |
| 3.2. | Análisis de los resultados de la encuesta | 71 |
| 3.3. | Discusión de los resultados generales | 87 |
| 3.4. | Conclusiones | 88 |
| CAPITULO IV | | 89 |
| MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA EL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA. | | 89 |
| 4.1. | Reseña histórica del Centro de Salud de Santa Elena | 89 |
| 4.2. | Fundamentación del manual de organización y funciones | 93 |
| 4.3. | Visión y Misión del Centro de salud de Santa Elena | 94 |
| 4.4. | Análisis situacional F.O.DA | 95 |
| 4.5. | Características del manual de organización y funciones | 96 |
| 4.6. | Alcance del manual de organización y funciones | 96 |
| 4.7. | Ámbito de aplicación..... | 97 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 4.8. | Elementos para el desarrollo del manual..... | 98 |
| 4.9. | El proceso de elaboración..... | 98 |
| 4.10. | Implementación y operación del manual..... | 99 |
| 4.11. | Estrategias administrativas | 102 |
| 4.11.1. | Evaluación del desempeño del talento humano | 102 |
| 4.11.2. | Generar mecanismos de control de cumplimientos de tareas .. | 103 |
| 4.11.3. | Formular políticas de desarrollo organizacional y atención al cliente..... | 104 |
| 4.11.4. | Determinar los requerimientos de las dependencias para identificar el perfil adecuado..... | 106 |
| 4.12. | Manual de organización y funciones área de salud N°1, Centro de Salud del Cantón Santa Elena..... | 107 |
| 4.12.1. | Identificación del manual de organización y funciones. | 107 |
| 4.12.2. | Presentación | 108 |
| 4.12.3. | Propósito..... | 108 |
| 4.12.4. | Misión y visión del manual de organización y funciones | 109 |
| 4.12.5. | Objetivo general..... | 109 |
| 4.12.6. | Objetivos específicos..... | 109 |
| 4.12.7. | Estructura orgánica..... | 110 |
| 4.12.8. | Propuesta de organigrama | 111 |
| 4.12.9. | Descripción de funciones de las áreas | 112 |
| 4.12.10. | Plan de acción | 137 |
| 4.12.11. | Diagrama de árbol | 138 |
| 4.12.12. | Diagrama de objetivos..... | 139 |
| 4.12.13. | Seguimiento y Control..... | 140 |
| 4.12.14. | Evaluación del desempeño | 141 |
| 4.12.15. | Presupuesto | 142 |
| 4.12.16. | Conclusiones de la propuesta..... | 143 |
| 4.12.17. | Recomendaciones de la propuesta | 144 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | | |
|--------------------|--|------------|
| CUADRO N°1 | Característica estructural | 44 |
| CUADRO N°2 | Población – colaboradores del Centro de Salud, Santa Elena | 59 |
| CUADRO N°3 | Población – usuarios del Centro de Salud, Santa Elena | 62 |
| CUADRO N°4 | Determinación del tamaño de la muestra | 61 |
| CUADRO N°5 | Ficha de observación general | 70 |
| CUADRO N°6 | Actividad que cumple en el Centro de Salud | 72 |
| CUADRO N°7 | Conocimiento de los empleados de un manual de funciones. | 73 |
| CUADRO N°8 | Calificación del diseño de un manual de funciones. | 74 |
| CUADRO N°9 | Mejora de las actividades con un Manual de Función. | 75 |
| CUADRO N°10 | Conocimiento formal de las funciones y los procedimientos que se deben seguir. | 76 |
| CUADRO N°11 | Ocupación de los puestos acorde al perfil. | 77 |
| CUADRO N°12 | Tiempo de labor en la institución. | 78 |
| CUADRO N°13 | Evaluación del desempeño. | 79 |
| CUADRO N°14 | Indique su respuesta | 80 |
| CUADRO N°15 | Grado de satisfacción con la organización actual. | 81 |
| CUADRO N°16 | Trato del personal hacia los usuarios. | 82 |
| CUADRO N°17 | Personal que se ha tenido inconvenientes. | 83 |
| CUADRO N°18 | Tareas del personal. | 84 |
| CUADRO N°19 | Materiales suficientes para la realización del trabajo. | 85 |
| CUADRO N°20 | Número actual de trabajadores adecuados. | 86 |
| CUADRO N°21 | Actividad del flujograma | 101 |
| CUADRO N°22 | Identificación del manual de organización y funciones. | 107 |
| CUADRO N°23 | Estructura orgánica | 110 |
| CUADRO N°24 | Funciones del director | 112 |
| CUADRO N°25 | Funciones de la secretaria | 113 |
| CUADRO N°26 | Funciones del jefe de activo fijos | 114 |
| CUADRO N°27 | Funciones bodeguero | 115 |
| CUADRO N°28 | Funciones jefe de gestión financiera | 116 |
| CUADRO N°29 | Funciones auxiliar gestión financiera | 117 |
| CUADRO N°30 | Funciones del tesorero | 118 |
| CUADRO N°31 | Funciones jefe gestión talento humano | 119 |

| | | |
|--------------------|--|------------|
| CUADRO N°32 | Auxiliar gestión de talento humano | 120 |
| CUADRO N°33 | Funciones director de estadísticas | 121 |
| CUADRO N°34 | Funciones auxiliar estadísticas | 122 |
| CUADRO N°35 | Funciones coordinador médica general | 123 |
| CUADRO N°36 | Funciones médico obstetrix | 124 |
| CUADRO N°37 | Funciones médico pediatra | 125 |
| CUADRO N°38 | Funciones médico odontólogo | 126 |
| CUADRO N°39 | Funciones trabajadora social | 127 |
| CUADRO N°40 | Funciones gestión de servicios institucionales | 128 |
| CUADRO N°41 | Funciones operador de mantenimiento | 129 |
| CUADRO N°42 | Funciones gestión de farmacia | 130 |
| CUADRO N°43 | Funciones chofer | 131 |
| CUADRO N°44 | Funciones utilería | 132 |
| CUADRO N°45 | Funciones programa control de tuberculosis | 133 |
| CUADRO N°46 | Funciones epidemiólogo | 134 |
| CUADRO N°47 | Funciones jefe de enfermería | 135 |
| CUADRO N°48 | Funciones área de preparación | 136 |
| CUADRO N°49 | Presupuesto | 142 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| GRÁFICO N°1 | Actividad que cumple en el Centro de Salud | 72 |
| GRÁFICO N°2 | Conocimiento de los empleados de un manual de funciones. | 73 |
| GRÁFICO N°3 | Calificación del diseño de un manual de funciones. | 74 |
| GRÁFICO N°4 | Mejora de las actividades con un Manual de Función. | 75 |
| GRÁFICO N°5 | Conocimiento formal de las funciones y los procedimientos que se deben seguir. | 76 |
| GRÁFICO N°6 | Ocupación de los puestos acorde al perfil. | 77 |
| GRÁFICO N°7 | Tiempo de labor en la institución. | 78 |
| GRÁFICO N°8 | Evaluación del desempeño. | 79 |
| GRÁFICO N°9 | Indique su respuesta. | 80 |
| GRÁFICO N°10 | Grado de satisfacción con la organización actual. | 81 |
| GRÁFICO N°11 | Trato del personal hacia los usuarios. | 82 |
| GRÁFICO N°12 | Personal que se ha tenido inconvenientes. | 83 |
| GRÁFICO N°13 | Tareas del personal. | 84 |
| GRÁFICO N°14 | Materiales suficientes para la realización del trabajo. | 85 |
| GRÁFICO N°15 | Número actual de trabajadores adecuados. | 86 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|------------------|---|------------|
| ANEXO N°1 | Modelo de encuesta para los colaboradores del área de salud N° 1, del Centro de Salud de Santa Elena. | 148 |
| ANEXO N°2 | Cuestionario de preguntas dirigidas a usuarios | 150 |
| ANEXO N°3 | Hoja de aprobación del manual de organización y funciones. | 151 |
| ANEXO N°4 | Identificación del manual de organización y funciones. | 152 |
| ANEXO N°5 | Descriptor de funciones. | 153 |
| ANEXO N°6 | Formato manual de organización y funciones | 153 |
| ANEXO N°7 | Fotografías del área de salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena | 154 |

INTRODUCCIÓN

La salud es un problema que se observa a diario en nuestro País, pero el punto más importante que se va a tratar, es en el aspecto; prestación del servicio, la ciudadanía se ve afectada porque no se cumple con el rol, y leyes estipuladas en el cumplimiento del buen servicio y el buen vivir, el cual se espera obtener cambios positivos y generadores del cambio de vida de los ciudadanos. La administración de los Centros de Salud es rectorada por el Órgano Mundial de la Salud y los Ministerios de Salud Pública del Estado y bajo la supervisión de las subsecretarías regionales de la salud pública, para el buen desempeño de las funciones de sus colaboradores o el mandato del gobierno que lo disponga, el emplear el buen direccionamiento en las matrices de la salud, implica realizar estudios sistematizados donde debe intervenir la población y las autoridades encargadas de mejorar este sistema. El Art. 361 dice: “Estado es el principal rector en autoridad sanitaria a nivel nacional, el Estado es responsable, regula y controla y quien formula las políticas de salud y demás entidades relacionadas al sector de la salud”.

El siguiente proyecto detalla y toma como referencia un grupo poblacional que se ve afectado por la insatisfacción de sus necesidades. Teniendo algunas consecuencias drásticas, que involucra a los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, cuyos funcionarios necesitan mejorar el desempeño para el direccionamiento eficaz de la organización, se realizó aplicando diferentes enfoques en el manejo de organizaciones de la salud y la diferenciación de diseños de manuales de organización y funciones hospitalarios, para establecer mecanismos de búsquedas y soluciones dirigida al mejoramiento del desempeño del talento humano y del servicio que le brindan a los usuarios del Centro de Salud de Santa Elena, empleando las bases de los conocimientos adquiridos a través de los años de estudios y mediante la colaboración del equipo, técnico y de la ciudadanía se mejorará el servicio, con la reinserción del usuario en la entidad.

El contenido de la tesis involucra algunos factores relevantes para el cumplimiento del manual tales como: la reseña histórica del Centro de Salud, el cumplimiento de rol de trabajo del talento humano las funciones a desempeñar, el acatamiento de normas, políticas los programas de servicios de la salud que prestan a la comunidad. Constará de cuatro capítulos, el marco contextual donde parte el estudio, la complementación del proyecto en base a la teoría, la información que sustenta la validación de lo expuesto.

La justificación de la viabilidad del proyecto, las variables y su operacionalización cual cuestiona el estudio de la problemática, el segundo capítulo compuesto por el proceso metodológico, tipos y técnicas de investigación implementadas como el cálculo de la muestra y el desarrollo de la formula. El tercer capítulo constara de la recolección de los datos, después de haber tabulado la información recolectada y plasmar los resultados, se empieza con el proceso de la información y se da por culminado la metodología de la investigación dando como resultado las causas, las necesidades, puntos críticos y puntos donde se debe de fortalecer la administración de la institución

El cuarto capítulo es el desarrollo del presente manual de organización y funciones, el cual posee objetivos, descripción de funciones el nivel de experiencia y el nivel de educación que debe cumplir el empleado para laborar y desenvolverse en las actividades del Centro de Salud de Santa Elena, y la sinergia que deben de mantener con otras dependencias, así damos por analizado los puntos críticos y los prioritarios que se deben cambiar en el Centro de Salud de Santa Elena.

El manual será beneficioso para la institución porque permitirá el mejoramiento en el cumplimiento de las actividades de los colaboradores teniendo como objetivo, minimizar inconvenientes e insolvencias en áreas administrativas y operarias, mejorando la administración del Centro de Salud.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. Título del tema de tesis

“DISEÑO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, PARA EL ÁREA DE SALUD N°1 DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”

2. Planteamiento del problema

El Ministerio de Salud Pública y la gestión estratégica provincial de salud, inicia la remodelación interna y externa del Centro de Salud N° 1, el 8 de julio del 2011 en el mismo sector geográfico, junto al Hospital General Dr. Liborio Panchana de Santa Elena.

Para realizar el diseño de un manual de organización y funciones, para el mejoramiento del proceso de las actividades de la institución, es de mucha importancia analizar para su estudio un ente público que se encuentra situada en la vía a Guayaquil en el Cantón Santa Elena.

Se realizarán indagaciones en la Institución desde la perspectiva del investigador y del colaborador, en la realización de los procesos internos y tareas externas del Centro de Salud, enfocándonos en la metodología de la realización de sus procesos y en la prestación del servicio a la comunidad.

La institución cuenta con óptimos recursos provenientes del estado, como su estructura que hace poco fue remodelada y es precisamente que se tiene que aprovechar estos recursos para el fortalecimiento del servicio de la Salud Pública en el sector. Por lo tanto se diseñará un manual de organización y funciones, para contribuir a la administración eficaz del Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

Situación actual

Se ha podido constatar mediante la observación, la situación actual del Centro de Salud, en algunas ocasiones no ha podido dar respuesta a la necesidad de los usuarios y en los apuros que se originan en la Institución.

No poseen un manual de organización y funciones, el personal que labora en ciertas dependencias, no cuenta con estudios óptimos o un grado de estudio adecuado que se requiere para desenvolverse en sus actividades.

Su organigrama funcional está ejecutado de forma vertical, imposibilitando el cruce de información horizontal, a la vez posee un organigrama que no está estructurado adecuadamente.

Existe la duplicidad de funciones, al momento que el colaborador de estadísticas realiza la consulta previa con el doctor y enviar la ficha médica hacia el consultorio de preparación este realiza doble funciones, como ir en busca del historial clínico y atender y registrar al usuario el cual hay pérdida de tiempo, se constata que están desorientados y desconocen de sus tareas para cumplir con las labores encomendadas, debido a que no cumplen con el perfil apropiado y la falta de un instrumento de orientación.

Este problema, se teoriza debido a la inexistencia de un manual de organización y funciones para la identificación con sus roles de trabajo, desconociendo sus funciones en la dependencia de su especialidad, estos colaboradores deben de apoyarse en una herramienta que les facilite información sencilla y concreta de sus actividades permitiéndoles corregir y prevenir falencias en la ejecución de sus tareas, a través de un diseño e implementación del manual. Enmarcando el problema central en la mala atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios del Centro de Salud de Santa Elena.

Situaciones futuras

Las realidades antes expuestas acerca de la situación del Centro de Salud, no agiliza un buen direccionamiento, en las actividades y la entrega del servicio a los usuarios, el Centro de Salud de Santa Elena, ha entrado en un proceso de cambio desde el inicio de la revolución ciudadana, ofreciendo recursos a los sectores de salud urbano y rurales, por lo tanto este sistema debe mejorar y realizar cambios pertinentes a los inconvenientes suscitados, mientras la comunidad del cantón de Santa Elena necesite de un buen Centro de Salud, esta institución debe prestar el mejor servicio en cuanto al sector de la salud se refiere, por el cumplimiento de sus obligaciones y normas de salud, debe mejorar para satisfacer las necesidades de nuestro porvenir y del futuro de los niños y de la ciudadanía.

Este órgano público cuenta con colaboradores el cual deben asumir sus roles asignados, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía de la provincia de Santa Elena. Al no concurrir al rápido cambio e implementación de alguna herramienta que los guíe en la realización de las actividades, se puede prever a un futuro aspectos negativos para este órgano tales como: el proceso de las actividades de los colaboradores, serán lentos y sin un orden específico en su accionar.

El modelo organizacional en el que se basan se encuentra obsoleto, porque no realizan una debida estructuración del organigrama funcional y por ende la departamentalización será nefasta por la falta de coordinación y vinculación de las áreas. Aumentará el caos entre los usuarios por aglomeración de ellos mismos, existirá duplicidad o superposición de los colaboradores y la falta de la reacción a las adversidades.

Aumentará la desorientación de los colaboradores por la inexistencia de un instrumento que oriente, guíe y detalle sus labores, personal ineficaz por selección inadecuada y perfiles que cubre puestos impropios.

Alternativas de solución

La situación en la que se encuentra la institución se concluye que es de mucha importancia realizar los cambios respectivos y aplicar el manual de organización y funciones, para los cambios concernientes, con fines de orientar, guiar y contribuya en el reclutamiento del personal y en las actividades.

A continuación se detalla diferentes puntos de las alternativas de solución:

- Reclutamiento de personal idóneo y capaz de cubrir el puesto de trabajo en la dependencia destinada.
- Reestructuración del organigrama.
- Diseño, facilitación y aplicación del manual de organización y funciones.
- Aprovechamiento del personal, mediante el crecimiento práctico en sus puestos de trabajo.
- Incrementar el sentido de pertenencia e inculcar una cultura organizacional.
- Sinergia, vinculación y cruce de información entre las dependencias, que tengan coordinación en las labores y la organización en general.
- Elevar el nivel de desempeño laboral mediante la administración eficaz y la excelencia del servicio brindado.
- Descongestionamiento de las labores, mediante la agilización de las actividades.

Formulación del problema

¿De qué manera incidirá el diseño de un manual de organización y funciones, para el Área de Salud N°1 del Centro de Salud del Cantón Santa Elena?

Sistematización del problema

¿En la actualidad la administración del Centro de Salud, está llevando a cabo procesos internos para el mejoramiento del desempeño laboral?

¿De qué manera debería llevarse la administración del Centro de salud?

¿Cómo se puede mejorar el servicio, en el Centro de Salud de Santa Elena?

¿Por qué debería ser necesario diseñar un manual de organización y funciones?

¿Se debería inculcar una cultura organizacional?

¿Deben mantener los colaboradores un cierto grado de conocimiento en servicio al cliente y ser fortalecidos por la institución?

¿De qué modo afecta a los colaboradores y a la administración del Centro de Salud la ausencia de un manual de organización y funciones?

¿Están acatando las normas y leyes que demanda la constitución del Estado y demás entidades reguladoras de salud?

¿Realizan control y seguimiento del desempeño de los colaboradores del Centro de Salud?

3. Justificación del tema

Justificación teórica

(Paredes Garcés Wilson, 2009), dice: “La justificación permite dar razones de porque se va a ejecutar; señala la importancia, aplicaciones y beneficios que se obtendrán una vez encontrada la solución al problema que le dio origen” (Pág. # 25)

La justificación del tema es la razón de ser del proyecto, el sustento porque se va a ejecutar y desarrollar e indica lo que se pretende encontrar para obtener los resultados esperados.

Justificación Metodológica

Por lo tanto, la razón de diseñar un manual de organización y funciones, para el Centro de Salud, es con la finalidad de mejorar el desempeño, las actividades y el sistema administrativo de esta institución. El manual estará diseñado en base a la descripción de las funciones, detallando el contenido de las actividades y de tareas, indicando el perfil para cada cargo en las dependencia de la institución, por lo tanto este manual servirá de guía y de orientación en las labores de los funcionarios y que ayude a afianzar el desempeño, en este medio cambiante rápido del entorno, generando oportunidades a funcionarios fortaleciendo la institución, lo que generará que aquel colaborador que ingrese se adapte con facilidad al cargo que va a desempeñar. El sistema administrativo ineficiente de los organismos públicos y la falta de direccionamiento en sus actividades y el mal desempeño de sus funciones, puede generar que la organización se vea involucrada en el desenvolvimiento de su desempeño rígida, lo que hace y revela ante la administración pública que sea una gestión obsoleta, todo esto generada por una mal desempeño y desentendimiento del rol y sus funciones.

En la actualidad, quien vela por la voluntad de generar gratitud de los ciudadanos es el gobierno, mediante los recursos obtenidos por el Estado; éstos a su vez se denigran y no se utilizan de la manera correcta debido al mal desenvolvimiento de las tareas que se observa ante la ciudadanía, como la ineficiencia a la hora de entregar el servicio como debe de ser en las instituciones públicas. La atención oportuna y el cumplimiento de funciones y actividades eficaces, es lo que requieren la mayoría de las personas que van a demandar el servicio en el Centro de Salud de Santa Elena.

Justificación Práctica

Por lo tanto el manual de organización y funciones, servirá para la Institución como una herramienta en el cual creará sentido de pertenencia en los empleados involucrándolos con los valores institucionales; y en el entorno inteorganizacional se logre contar con empleados que fragmentaren problemas y proporcionen información con fluidez entre colaboradores, lo que a su vez refleja la pertenencia de los funcionarios y el profesionalismo, beneficiando a la institución como una organización pública ejemplar y presenciando ciudadanos satisfechos.

Se trata de contar con personal que cuente con los conocimientos específico en este sector, y en el manejo de tecnología, y también hacer uso del personal y del recurso con el que se cuenta, impartiendo conocimientos en el manejo de nuevas herramientas y proporcionándoles flexibilidad en sus tareas, así se cuenta con recursos propios, que a su vez tiende a ser necesario para toda la institución. La abundancia de recursos que posee y la dotación de tecnología en áreas de salud se deben sacar provecho para realizar tareas eficientes en las gestiones que los lleven a una excelencia en el servicio y eficiencia en el trabajo. Y así, el fin no es que se logre la creación de un manual de organización y funciones acosador a los colaboradores, sino más bien, erradicar falencias y contribuir a la administración eficaz.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de organización y funciones, mediante la implementación adecuada de herramientas y análisis minuciosos, minimizando inconvenientes e insolvencias en áreas administrativas y operarias, mejorando la administración del Centro de Salud de Santa Elena.

4.2. Objetivos específicos

- Investigar información relevante, en modelos de manuales de organización y funciones, a través de libros y casos suscitados, fortaleciendo el conocimiento para la realización del mismo.
- Determinar, los inconvenientes y conflictos más evidentes de las dependencias del Centro de Salud de Santa Elena para el estudio y la determinación de sus funciones.
- Aplicar técnicas e instrumentos de investigación adecuados, para el objeto de estudio y la oportuna recolección de información, en las dependencias del centro de salud en general.
- Elaborar el manual de organización y funciones en base a un estudio sistemático y técnico que facilite el mejoramiento en el desempeño del talento humano de la institución.
- Impulsar programas promotores en función de las necesidades de la colectividad para promover la participación comunitaria que permita el análisis y planteamiento de alternativas de solución a los problemas sociales.

5. Hipótesis del problema

La ejecución del diseño de un manual de organización y funciones, contribuirá con la administración eficaz del Centro de Salud de Santa Elena.

6. Operacionalización de las variables

(Paredes Garces & Paredes de la Cruz, 2011), dice: “La operacionalización permitirá diseñar los instrumentos para recopilar la información que se utilizara en la prueba de hipótesis”. (pág. # 37).

El empleo de la operacionalización permitirá determinar, la problemática del fenómeno de estudio, que esta acentuado directamente en el problema, para el cual se recurrió a técnicas e instrumentos que se obtuvieron en la indagación para la ejecución del problema que se está llevando, por tal motivo las variables se las puede medir y examinar en un trabajo de investigación.

El tema que presentamos a continuación en el siguiente caso de estudio es:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, PARA EL ÁREA DE SALUD N°1 DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”

6.1. Identificación de variables

| Variable independiente | Variable dependiente |
|---|--|
| Diseño de un manual de organización y funciones | La administración eficaz del Centro de Salud de Santa Elena. |

Operacionalización de las variables

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIONES | DIMENSIONES | INDICADOR | ITEMS | INSTRUMENTO | |
|--|---|----------------------------|---|---|-------------|-------------|
| Diseño de un manual de organización y funciones. | El diseño de un manual de organización y funciones es una herramienta de orientación, el cual nos permite llevar una dirección de las labores, diseñado para incrementar la eficiencia y eficacia en el direccionamiento de las instituciones, enfocados en el talento humano y en la organización en general, para el conocimiento de las funciones y el buen desempeño. | Proceso de la información | Tecnología Fuente primaria Fuente secundaria | ¿Cree usted que la tecnología va de la mano con el conocimiento porque? ¿La información que obtendremos será necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo, dentro de la institución? ¿De qué forma nos serán útiles las informaciones externas, en relación al ente público de estudio? ¿Contaremos con los recursos adecuados y espacio disponible a la hora de ejecutar nuestras labores? ¿Es necesario un análisis externo e interno en la Institución? ¿Qué tipo de estrategias deberíamos implementar, sabiendo que somos una entidad pública y porque la aplicación? ¿Cree usted que el talento humano está aportando con el 100%, y en caso de no ser así que nos sugiere? ¿Considera usted la rotación de puesto, como una oportunidad de aportar al desarrollo de sus conocimientos y a la organización? ¿De qué forma influirá el entorno a las demás organizaciones con relación al centro de salud, y como debería hacer frente? | Documentos | |
| | | Dirección | Jerarquía Toma de Control | | | Observación |
| | | Análisis organizacional | Desarrollo de la investigación Ambiente laboral | | | |
| | | Gestión del talento humano | Aptitudes Cualidades Rotación de puestos Capacitaciones Entorno | | | |
| | | Organización | Estudios macro y microambiental Implementación de estrategias | | | |

| VARIABLE DEPENDIENTE | DEFINICIONES | DIMENSIONES | INDICADOR | ITEMS | INSTRUMENTO | |
|--|---|--|---|---|-------------|----------|
| La administración eficaz del Centro de Salud de Santa Elena. | La administración eficaz es la obtención de resultados rentables posibles, haciendo las cosas correctas, y realizar actividades eficientemente con la cantidad de recursos que se posee para el logro de las metas. | Administración de tareas | Capacidad utilizada Rendimiento Productividad | <p>¿Será útil la minimización del tiempo para el buen desempeño de las funciones?</p> <p>¿Es necesario mejorar la productividad para la realización del manual de funciones?</p> <p>¿Cómo nos podrá ser útil la efectividad?</p> <p>¿¿Cómo podemos reforzar el impulso de los empleados?</p> <p>¿Cómo ha aportado la organización para obtener una excelencia en los servicios?</p> <p>¿Cree usted que es necesario la rapidez a las respuestas?</p> <p>¿Cómo obtendremos la confiabilidad de los usuarios?</p> <p>¿Es necesario tener en cuenta la validez del trabajo que realiza?</p> <p>¿Qué impacto puede ocasionar si no se realiza un manual organizacional de funciones?</p> <p>¿Conoce usted la estructuración de la organización?</p> <p>¿Es necesario fortalecer los conocimientos para la realización de una buena labor?</p> <p>¿Es necesario que se implemente un indicador en la organización para su medición de los resultados?</p> <p>¿Usted cree que la ubicación de la organización puede repercutir en las labores o en la prestación de servicio?</p> | Entrevista | |
| | | Análisis y técnicas de la investigación. | Efectividad Análisis cuantitativos | | | Encuesta |
| | | Desarrollo del recurso intelectual | Impulso de los empleados Excelencia del servicio Rapidez de respuesta | | | |
| | | Objetivos del proyecto. | Confiabilidad Validez Impacto Metas | | | |
| | | Estructura organizacional Funcional | Tamaño y estructura Tecnología de materiales y de conocimientos Indicador cuantitativo Ubicación | | | |

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del manual de organización y funciones

La reseña histórica de los manuales de organización y funciones como una herramienta es hábilmente reciente. Comienzan a utilizarse desde la segunda guerra mundial, aunque se tiene indicios de que ya existía algunas referencias en las que se informaba y se realizaba instrucciones al personal, de la forma de operar de algunos organismos tales como: circulares, instrucciones, memorándums, entre otros.

Las necesidades detectadas del personal capacitado en la época de la guerra dieron origen a que se realizaran manuales detallados. Con la creación e implementación de estos documentos se hizo posible llevar un control del personal de las organizaciones y de las políticas.

Por lo tanto con el manual fue necesario de reformar la estructura organizacional, procedimientos y demás prácticas de las organizaciones de la manera sencilla.

La incorporación de los primero manuales padecían de defectos técnicos, pero fueron de gran utilidad en el adiestramiento del personal nuevo y el reclutamiento, con el pasar de los años se elaboraron con más técnicas y se implementaron nuevas herramientas para su elaboración para ser más claros, técnicos y prácticos.

El empleo de los manuales organizacionales, en la actualidad la implementa como una herramienta más para el direccionamiento de las labores y mejorar el desempeño, la administración considera este documento para el cumplimiento de los objetivos, el cumplimiento eficaz de las funciones

1.2. Diseño de un manual de organización y funciones

1.2.1. Los manuales de organización y funciones

(Joaquín Rodríguez Valencia), dice: “Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicara las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya que sea conjunta o separadamente” (Pág. # 3).

El manual de organización y funciones constituye la acción de la institución en general; representan los fines principales y básicos que hay que realizar para que la organización se mantenga y se dirija hacia la administración eficaz. También podemos decir que realiza un agrupamiento de las principales unidades de trabajo, es decir la información de las actividades.

1.2.1.1. Clasificación de los manuales organización y funciones

Uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la gestión de la dirección, hace referente a los manuales de organización y funciones, ya que facilitan detalladamente el aprendizaje y acoplamiento de las labores en las, por otra parte este documento proporciona una adecuada orientación concisa para los requerimiento de las acciones de los colaboradores en cada dependencia y unidades administrativas.

Por lo tanto el documento va a depender de la información que posea cada institución, para determinar qué tipo de manual es apropiado a su sistema, el manual debe consistir en almacenar toda la información exclusiva del progreso de la administración, pues se aclara que los manuales está dirigido para cada tipo de administración de la organización donde hace referencia los departamentos, la dirección, puestos, entre otros.

Las diferentes organizaciones tienen la necesidad de implementar un manual de organización y funciones, se determina bajo una respuesta al propósito que se desea lograr.

A continuación su clasificación:

a) Por su contenido

Para el contenido del manual tenemos lo siguiente:

- 1. Manual de historia:** El propósito de este contenido es proporcionar una información histórica sobre la organización, tal es el comienzo, el desarrollo evolutivo, los logros obtenidos y la situación actual; lo que permite al colaborador que tenga un panorama anímico de la filosofía y cultura de la organización.
- 2. Manual de organización:** El principal propósito es exponer con detalles, de la estructura organizacional, la descripción de los objetivos, las funciones, la jerarquía y los responsables de los puestos de trabajo.
- 3. Manual de políticas:** Éste consiste en la descripción de los lineamientos que intervienen en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos, tener el amplio conocimiento de una organización para las bases fundamentales de realizar las acciones y las actividades adecuadas.
- 4. Manual de procedimientos:** Expresa los procedimientos analíticos-administrativos el cual se encarga de canalizar las actividades operativas de la organización. Este manual es una guía del cual detalla cómo hacer las cosas, el trabajo del personal en general, además orienta al personal novato, este manual da la certeza de que los colaboradores están siguiendo los pasos necesarios para la realización de las actividades.

5. Manual de contenido múltiple: Cuando el incremento de las tareas de los colaboradores o existe una simplicidad de la estructura organizacional y no justifique la implementación de distintos manuales es necesario el diseño de este manual.

a. Por la función específica

Se refiere a la función operacional específica que se desea tratar.

- 1. Manual de producción:** Este consiste en contener la necesidad de relacionar las instrucciones en base a la problemática en el proceso productivo para lograr su máxima solución.
- 2. Manual de compras:** Detalla el proceso de compra todo debe estar por escrito para definir la función y lo que se desea hacer.
- 3. Manual de ventas:** Señala los puntos primordiales de las actividades y el proceso rutinario en las ventas, tales como: políticas y procedimientos; por lo tanto al personal de ventas en necesario facilitarles un documento de orientación.
- 4. Manual financiero:** Consiste en interpretar por escrito las responsabilidades financieras en todo el campo administrativo, el cual contiene diversas acciones en el proceso financiero.
- 5. Manual de créditos y cobranzas:** Utiliza y determina la información detallada y plasmada en documento en esta actividad, destaca aspectos importantes de este manual de créditos y cobranzas.
 - Las operaciones de créditos y cobranzas
 - El control de los cobros en las operaciones

6. Manual de personal: Se refiere a las actividades de los colaboradores, políticas de la dirección jerárquica, todo en cuanto al personal.

Este manual de personal contiene los siguientes aspectos:

- La selección y reclutamiento de personal
- El adiestramiento
- La administración del personal
- Lineamientos del manejo de conflictos personales
- Las políticas del personal
- Prestaciones y capacitaciones

7. Manual técnico: Implica los principios y técnicas de las funciones operacionales que se determinan, este manual se elabora como una fuente básica de guía para la administración.

1.2.1.2. Importancia de los manuales organización y funciones

(Joaquín Rodríguez Valencia); dice: “Los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, entre otros”. (Pág. # 57).

Un manual de función es importante y esencial para el buen desarrollo del proceso administrativo, es la base fundamental para la toma de decisiones por su simplicidad de prestar y almacenar información que generan ejercicios en las actividades que desempeñan los colaboradores y por las siguientes razones que se detallan a continuación:

- Consolida el plan de organización
- Prepara el estudio de la problemática de la organización

- Sirve de guía para la preparación e identificación del personal idóneo.
- Determina las actividades de los puestos de trabajo en la organización
- La información que detalla sirve como base para la evaluación de los puestos en la organización.
- Sirve de guía y adiestrador al personal novato.
- Mantiene la información como una fuente sobre los trabajos que se ejecutan.
- Facilitan en realizar y hacer cumplir los objetivos, políticas normas y demás funciones.
- Evita altercados, mal entendidos, en las realizaciones de las operaciones.
- Facilitan los lineamientos en la capacitación del personal.
- Incentivan a la coordinación en la realización de las labores

1.2.1.3. Ventaja del uso de los manuales

Para el uso de los materiales generalmente se consideran las ventajas que se detallan a continuación:

- a. Son una síntesis del total existente de las funciones que se desarrollan en una organización, porque refleja una rápida adquisición de los elementos.
- b. Facilitan las labores de los directivos en el control del personal.
- c. Las labores administrativas y la toma de decisiones son criterios bien formados de cada personal.
- d. Esclarecen las actividades que se siguen y la responsabilidad que se asume en las situaciones que se debe de tomar decisiones rápidas, y están prestos para cualquier contingencia en cuanto involucre actividades que realizan los trabajadores.

- e. Mantienen la uniformidad en la ejecución de las labores y evitan las incoherencias y erradica las excusas del desconocimiento de las normas vigentes.
- f. Son un documento que con el pasar de los años ha ido enriqueciendo su oportuna utilización.
- g. Realizan las funciones de informar en las capacitaciones del personal.

1.2.1.4. Limitación de los manuales

Gómez Ceja Guillermo, Planeación y Organización de Empresas, citado por (Felipe, 2010), dice que: “Todo manual de funciones tiene limitaciones ya que están sujetos a cambios, aquí algunas de las limitaciones.”(Pág. # 73).

La existencia de los manuales no es la herramienta totalmente de cambio de la organización, pues más allá de ser una herramienta eficaz y certera por su colaboración con el empleado también posee limitaciones.

- a. La no elaboración crea serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- b. El costo de elaboración puede que sea demasiado elevado.
- c. Al no actualizarse en lapsos de periodo constantes pierden la efectividad.
- d. Solo los aspectos formales son tomados en consideración, desinteresando los informales.
- e. Exigen una permanente actualización de los datos.

1.2.1.5. Objetivos de los manuales de organización y funciones

(Joaquín Rodríguez Valencia), dice: “Representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa”. (Pág. # 59).

Los objetivos constituyen la forma efectiva de comunicación entre el talento humano de la organización y aparte de buscar beneficio a la institución también lo hace para los usuarios.

Por lo tanto, la clasificación de los manuales detalla el grado para cumplir los siguientes objetivos:

- a. Instruyen a los colaboradores al respecto de los objetivos, funciones, relaciones procedimiento normas y políticas que deben cumplir.
- b. Precisa las funciones que deben de desempeñar cada dependencia, para no cometer errores de duplicidad.
- c. Cooperar en la realización de las actividades asignadas a los colaboradores y garantizar la uniformidad de las labores en su puesto de trabajo.
- d. Da a conocer el funcionamiento interorganizacional, por lo que describe las funciones de tareas, y describe cada responsable del cumplimiento de las mismas.
- e. Acrecienta la eficiencia del talento humano, mediante la descripción de sus tareas y el cumplimiento cabal de las funciones con mayor regularidad, lo que va repercutir en el desempeño sobresaliente del empleado.

1.2.2. Proceso de la información

1.2.2.1. Tecnología de la información

(Richard L. Daft, Dorothy, 2007), dice: “La tecnología de la información de una organización consiste en equipos de cómputos, programas de cómputo, telecomunicaciones, administración de bases de datos y demás tecnologías que se usen para almacenar datos y hacerlos disponibles bajo la forma de información para la toma de decisiones de la organización”. (Pág. # 210).

Al proporcionar a los administradores más información y con mayor rapidez que antes, la moderna tecnología de la información mejora la eficiencia y la eficacia en cada etapa del proceso de toma de decisiones estratégicas.

1.2.2.2. Tipos de sistema de información

(Richard L. Daft, Dorothy, 2007), dice: “Tal sistema combina los equipos y programas de cómputo y los recursos humanos para dar apoyo a las necesidades organizacionales de información y de comunicación”. (Pág. # 210).

La mayoría de las organizaciones en la actualidad consideran la posesión de información como una oportunidad de cambio y respuesta a las necesidades, mediante un apoyo a la organización eficaz y al desempeño de los colaboradores de las dependencias.

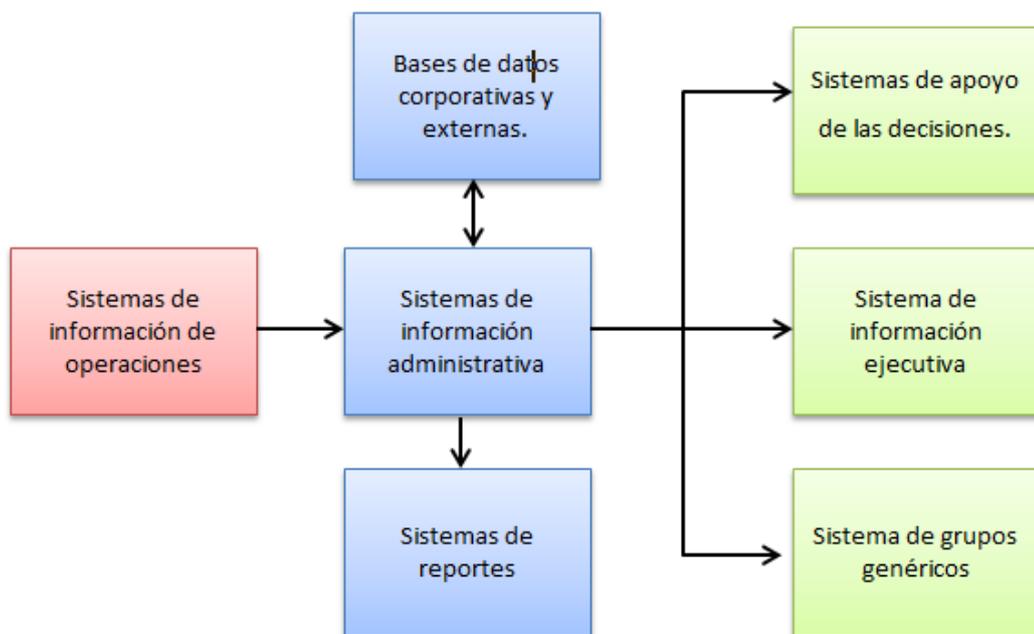
1.2.2.3. Sistema de información administrativa

(Richard L. Daft, Dorothy, 2007), dice: “Un sistema de información administrativa es un sistema basado en un equipo de cómputo el cual proporciona información y apoyo para una toma de decisión efectiva.” (Pág. # 211).

Los sistemas de información administrativas generalmente dan apoyo a las necesidades de toma de decisiones estratégicas para los administradores de nivel medio y alto.

Sin embargo, a medida que la tecnología se vuelva más accesible, más empleados quedan enlazados en redes de trabajo y las organizaciones impulsan la toma de decisiones hacia niveles más bajos dentro de la jerarquía organizacional en las empresas.

Los sistemas de información administrativa es el vínculo que existe entre el usuario y el colaborador, ya que extrae esa información que es de vital importancia para la Institución; y enfatiza esa información en precisar las necesidades que afecta al usuario, y adecuar los atributos de un servicio direccionado en las preferencias del usuario.



Elaborado por: Nain U. Villaprado

1.2.3. Dirección

1.2.3.1. Indicadores de gestión como herramientas de dirección

Según manifiesta (Ballesteros Díaz B.): “Un indicador se define como la relación que existe entre las variables cuantitativas y cualitativas, que permiten observar e identificar la situación actual y las tendencias de cambio generadas en el objeto identificado, respecto a los objetivos, metas previstas y las influencias esperadas” (Pág. # 118).

Los indicadores de gestión utilizados como una herramienta para la dirección, tienen como principal fundamentación mejorar el desempeño para el cumplimiento de las metas, obtiene una comparación de lapsos de tiempos pasados con el presente en criterio de balance, indicando los resultados obtenidos para plantear correcciones y realizar mejoras en el proceso administrativo del Centro de Salud.

Criterios del indicador de un buen indicador:

- **Medible:** El medidor indica que debe de ser medible. Lo que significa que las características descritas tienen que ser cuantificables en términos de volumen o cantidad.
- **Entendible:** El indicador tiene que ser fácilmente reconocido por aquellas personas que lo utilizan para generar una sencilla y práctica elección de los hechos para el caso de estudio.
- **Controlable:** el indicador tiene que ser controlable en el ámbito interorganizacional, para su eficaz manipulación y desate en los colaboradores la aceptación rápida para el pronto uso de este indicador.

1.2.3.2. Niveles de gestión

Según (Ballesteros Díaz B.): “La gestión se define como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos” (Pág. # 119).

El nivel de gestión se implementa con la necesidad de mejorar el desempeño del servicio en la institución, y está basada en la toma de decisiones por parte de gestión del director del Centro, en conjunto con la demás dependencias.

La gestión por nivel se desarrolla en la organización, de una manera seleccionada de acuerdo al mandato y estructura de la organización, para que ayude en la toma de decisiones, para el cual se ha estratificado los niveles en tres valiosos puntos, cada uno con su respectivo complemento teórico:

- **Gestión estratégica:** Se desarrolla en la dirección, y tiene como característica fundamental que la influencia de las acciones y las decisiones es generalmente corporativa y de largo plazo, la relación de la organización con el entorno. (Gestión de Dirección).
- **Gestión táctica:** Se desarrolla con base en la gestión estratégica. El impacto de las decisiones y acciones, de mediano plazo, abarca las unidades estratégicas del negocio y enmarca las funciones de organización y coordinación. (U.C.A. Gestión de técnica).
- **Gestión operativa:** Se desarrolla con base en la gestión táctica. El impacto de las decisiones y acciones es de corto plazo, e incluye los equipos naturales de trabajo y los individuos. Básicamente tiene que ver con las funciones de ejecución y Control. (Gestión de Talento Humano y demás dependencias a fines).

1.2.4. Análisis organizacional

1.2.4.1. Socialización organizacional

(Chiavenato, 2007), manifiesta que: “A medida del ingreso de nuevos colaboradores ingresen a la organización, se requiere que se integren a sus actividades a través de la socialización organizacional, que vendría a ser la integración el sistema social y entre los nuevos miembros que ingresan, y que constituyen el conjunto mediante el cual aprenden y se adaptan al sistema de valores y normas y los lineamientos requeridos por la organización a la que se incorporan” (Pág. # 2 80)

La socialización en la organización es el primer paso para que el empleado interactúe y se afiance en con los compañeros de trabajo, lo que a futuro repercutirá en su buena interrelación. Por lo tanto lo que se quiere lograr mediante la socialización empresarial es lo siguiente:

- a. Los objetivos generales y específicos de la organización, las metas de los colaboradores.
- b. Dirigir a la organización hacia una administración eficaz.
- c. Los medios escogidos para el logro de los objetivos
- d. Aumentar las responsabilidades de los cargos
- e. Los lineamientos de comportamiento requeridos para el buen desempeño de las funciones.
- f. Los principios que mantienen la organización y su integridad.

1.2.4.2. El rol de trabajo

El rol refleja la posición de labor de una persona en el sistema social y organizacional, con derechos, responsabilidad, poder con el objeto de interactuar entre sí, las personas necesita anticipar de alguna manera la conducta de los demás. Las actividades de los gerentes y de los colaboradores de servicio guían sus labores mediante perspectiva del rol, es decir la manera de actuar y lo que tienen que hacer.

La clave para mejorar la eficiencia en la organización va a depender de los colaboradores, de las habilidades, de la ética de las labores persistente en el cambio para un buen desempeño y la coordinación entre los directivos en la organización que trabaja.

Las organizaciones deben establecer condiciones y programas tanto externos como internos, para el crecimiento laboral de los colaboradores para que ayuden y permitan generar posibles cambios positivos.

Los factores primordiales y esenciales que determinan el mejoramiento del rol y la eficiencia del personal son los siguientes.

- La responsabilidad

- La capacidad

- La autogestión

- La motivación

- La simplificación

1.2.5. Gestión de talento humano

1.2.5.1. Comportamiento humano

El comportamiento humano, un factor fundamental que en la actualidad las organizaciones, constantemente están monitoreando los aspectos más visibles que se notan en el comportamiento y la conducta de un empleado para determinar el motivo de su desempeño, y para tomar medidas correctivas que afiance su paso por la institución.

Es posible que las organizaciones implementen técnicas dirigidas al comportamiento y al desempeño del talento humano como eje de beneficio mutuo y solventar esa garantía y satisfacción para la organización, las organizaciones gubernamentales prestadoras de servicio se valen hoy en día de técnicas para el reclutamiento e ingreso de personal nuevo para laborar, evaluar sus perspectiva de querer involucrarse en este medio público, para el cual se exige vocación de servicio, punto fundamental que deberían de establecer las instituciones para realizar un giro positivo, que brinde beneficio y seguridad al usuario.

1.2.5.2. Requerimientos humanos

El requerimiento humano concierne a la recopilación de la información de los colaboradores en los puestos de trabajos trata de precisar los conocimientos, habilidades, actitudes y todo esto se relaciona con su educación y preparación profesional y laboral, entre otros, así mismo como sus atributos personales tales aptitudes personalidad, características físicas entre otros.

El empleado debe de estar nutrido en el conocimiento, de asimilar la filosofía y políticas que rige la organización, no sirve basarse en el conocimiento práctico y conocimiento científico o intelectual, sino por lo contrario, conjugar estos conocimientos con los valores institucionales para rendir eficientemente.

1.2.5.3. El desempeño laboral

(Chiavenato, 2007), expone que: “El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (pág. # 354).

Esta definición se plantea como la base de para el sustento organizacional, el desempeño laboral esta concerniente a la ejecución eficaz del talento humano de una organización, con fines de alcanzar los objetivos propuestos.

En este sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

1.2.5.4. Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

1.2.5.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los colaboradores, entre los cuales se consideran para esta investigación:

- La satisfacción del trabajador
- Autoestima
- Trabajo en equipo
- Capacitación para el trabajador

Estos factores van a incidir en la personalidad del talento humano, de forma provechosa, anímica y de interés por cumplir con las labores diarias.

1.2.5.6. Satisfacción del trabajo

Según manifiesta Vroom, citado por (I. Chiavenato, 2009) “Son tres factores que determinan la motivación del personal para producir; la individualidad de los objetivos y la realización que se percibe entre el auge productivo y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de los colaboradores de influir en en el nivel productivo”. (pág. # 252).

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

1.2.5.7. Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

1.2.5.8. Trabajo en equipo

(Fernandez, 2007), “Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenece a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad”. (pág. # 237).

Cuando los colaboradores se reúnen y satisfacen un conjunto necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina puesto de trabajo.

1.2.5.9. Capacitación del trabajador

Es un proceso de formación implementado por el área del talento humano con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, debido a que los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. Su objetivo es proporcionar información y un contenido específico al cargo y promover la motivación.

La capacitación hacia el talento humano, es la oportunidad del empleado por fortalecer sus conocimientos y sus bases prácticas para mejorar la relación laboral y el bienestar económico, esto se debe a que la capacitación generara cambios positivos en cuanto al campo laboral asentando experiencia y conocimiento en el emprendimiento de un negocio o en la participación laboral en otra organización.

1.2.6. Organización

1.2.6.1. Centro de Salud

Según el término Centro procede del latín CENTRUM, es un concepto con que trata el punto inferior de los límites de una superficie, lugar donde concurren acciones con registro de intensa actividad.

Salud es el estado de bienestar, físico, mental y social, la noción trasciende a la ausencia de enfermedades y refiere al nivel de la eficacia funcional y al metabolismo de una entidad. Un Centro de Salud son las instalaciones destinado a la atención primaria de salud, atención sanitaria de una población en general; estas organizaciones y centro de salud varía según los sectores de su localidad y de acuerdo al régimen de la constitución del Estado.

El Centro de Salud cuenta con las labores de médicos de especialidades y general, pediatras, usuarios, pacientes y demás personal administrativo. Por lo considerado es notorio que participen otros tipos de colaboradores como:

El personal de servicio, otro tipo de profesionales, psicólogos, sociólogos, y demás personal que le permita cubrir las necesidades y ampliar el servicio de salud.

1.2.6.2. Los organismos de servicio público

En los últimos años a nivel mundial, la tasa de crecimiento de la prestación de servicio es más elevada que la tasa correspondiente a la producción industrial. La creciente tecnologización y automatización también ha tenido repercusión e incidencia en el crecimiento de la prestación del servicio, esto se debe a que a mayor inserción de organizaciones industrializadas que por razones adversas dará origen a una entidad de servicio, como complemento de ese producto.

Por lo tanto las organizaciones han fijado y optado por el outsourcing, como una herramienta más de crecimiento, esto se debe porque fijan los resultados de esta herramienta en el desarrollo sostenible de trabajo y en sus negocios.

En los resultados de las estadísticas de las instituciones económicas mundiales, que clasifican generalizando las rentabilidades y actividades productivas de las organizaciones, en realidad no se percibe una evidencia de la riqueza de los órganos de servicio.

Lo que en realidad hace que un organismo destinado a la prestación de servicio sea diferente y proporcione ventajas y rentabilidad, es la presentación de los atributos del servicio que en mayor o menor grado es la principal provisión para cumplir con el beneficio de lo que se presta.

1.2.6.3. La calidad en los servicios

La Real Academia Española define: “Calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor”.

Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio:

1. Primero, la referencia a características o propiedades, y
2. Segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones citados por: (Custodio, 2007), donde menciona algunos autores:

Para poder entender mejor la calidad es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías y aportaciones, así como el entorno en el que se desarrollaron.

(Deming Edgar), manifiesta que: “Calidad es traducir las necesidades principales futuras de los usuarios en características que se puedan medir, de tal forma que un producto pueda ser diseñado y elaborado de acuerdo a la necesidad del cliente y al precio que pagará; y la calidad puede ser evidenciada en términos del cliente. (Pág. #119)

(Crosby Philip), manifiesta que: “La calidad es la conformidad de los requerimientos para el cual estos deben estar claros y bien definidos, para evitar mal entendidos, en caso se detecta la no conformidad a los requerimientos entonces es ausencia de calidad”. (Pág. # 132).

Por lo tanto la calidad definida en el servicio, consiste en los beneficios medibles, solo si en servicio satisface las necesidades del cliente.

1.2.6.4. Generalidades del servicio público en el Ecuador

En Ecuador todo lo relativo a servicios ha crecido, las exigencias tanto de las empresas nacionales o que tienen sucursales en nuestro país, van en aumento, de hecho la apertura de servicios como la cobranza telefónica y domiciliaria, la entrega de cualquier tipo de documentación (Courier urbano), las verificaciones, el telemarketing, comienza a tener un fuerte impacto en la demanda y oferta de nuevos y mejores servicios, vía outsourcing. Ecuador se encuentra en un proceso de cambio comercial, hace algunos años las organizaciones no optaban por un modelo de sistema de calidad total, por lo que algunas organizaciones fueron absorbidas por el poderío de organizaciones que contaban con modelos de la administración eficaz, la red de distribución.

El desempeño de los colaboradores, las relaciones con la comunidad, estrategias de mercados y objetivos bien planteados son puntos primordiales por la lucha para subsistir y desarrollar la organización en estos tiempos.

El uso adecuado de estos conceptos, dirige a la organización en una orientación continua hacia el entorno externo e inteorganizacional, de tal forma que las organizaciones pequeñas, tanto como grandes adoptan estrategias en beneficio de la organización.

1.2.6.5. Funciones del sistema de salud

El artículo 32 de la Constitución Política de la República del Ecuador 2008 manifiesta que consagra a la salud como un derecho garantizado por el estado mediante la economía, política, educación, cultura y ambiental y las direcciones oportunas si exclusión de programas y servicios promocionales a la atención integral de la salud.

El artículo 358 manifiesta que el sistema nacional de la salud tendrá como finalidad el desarrollo íntegro, la recuperación y protección de las capacidades y potencialidades para una vida integral y saludable.

El artículo 359 manifiesta que comprenderá a las instituciones, políticas programas, acciones, recursos y demás actores de la salud.

El artículo 360 manifiesta que el sistema de salud garantizará, a través de las instituciones que la conforman, la prevención, promoción y atención integral de la familia y sectores comunitarios con respecto en atención de salud primaria”

1.2.6.6. Rectoría

Según el marco constitucional de la República del Ecuador, legal vigente manifiesta que el Ministerio de Salud Pública es la entidad rectora de la salud en el Gobierno ecuatoriano, conlleva el liderazgo en todos los procedimientos de salud establecidos en las políticas gubernamentales, para bienestar de las instituciones públicas, enfocados en el cambio de la sociedad.

El Ministerio de Salud Pública coordina activamente con los representantes de la salud para la concertación de las políticas a nivel sectorial y mediante el Consejo Nacional de Salud, se llega a los acuerdos de suministrar, proveer e informar, todo lo relacionado a la salud; el servidor en los derechos que consagra la ley y notificación de actos administrativos de acciones ministeriales y demás que compete su derecho.

El Ministerio de Salud Pública bajo su rectoría y las funciones realizadas en base a la salud, es reconocida por demás patrones del sector de la salud público y privado, cuya entidad ha mencionado fortalecer este sistema para el mejor desempeño del servicio de la salud, beneficiando a centenares de la localidad y centenares del País, con una visión sostenible y sustentable a través del factor salud a cada ciudadano.

El sector de la salud en el Ecuador, está categorizado por dos sectores, el público y el sector privado. El sector de la salud pública está comprendida por: el Ministerio de Salud Pública, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

El Ministerio de Salud Pública brinda los servicios de atención de salud a todo el territorio ecuatoriano.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social resguarda los derechos de las personas asalariadas y afiliadas.

En cuanto al Ministerio de Inclusión Económica y Social desarrollan, y trabajan en programas, en las instituciones que prestan servicios de salud a personas que no están aseguradas. Por lo tanto el principal objetivo de estas entidades gubernamentales de salud, son contribuir a la disminución de la insalubridad, erradicar la carencia de igualdad social, las enfermedades prematuras y demás aspectos relacionados a problemas de salud.

1.3. Administración eficaz del Centro de Salud de Santa Elena

1.3.1. La administración eficaz

Según: (Michael A. Hitt, 2006), “La administración eficaz no solo es cuestión de tener una amplia perspectiva global, ni del mero conocimiento de la situación local particular; sino de prepararse para ser capaz de desarrollar ambas perspectivas” (Pág. # 21).

Según: (Robbins Stephen P. Y Coulter Mary, 2005), “La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Pág. # 8)

La administración eficaz es tener tendencias de la globalización y de la innovación del entorno, maximizar los conocimientos de la era actual para estar preparados para las adversidades de la administración del servicio. Para ejercitar la administración eficaz se debe existir sinergia entre las dependencias, para el cruce de información horizontal y promover la coordinación y la relación interorganizacional. El esquema a continuación detalla porque es clave la sinergia departamental para el cumplimiento de las exigencias del cliente.



1.3.2. Administración de tareas

1.3.2.1. Administración de análisis de tareas

(George W. Bohlander, 2008), dice: “La técnica está desarrollada para identificar, con la ayuda de los empleados y gerentes, una lista de tareas y sus descripciones que integran los diferentes puestos. El objetivo es producir una lista detallada de los enunciados de las tareas aplicables a todos los puestos, la cual después se utilizara para elaborar un formato de encuestas de inventarios de tareas que será contestado por la persona que está analizando el puesto”. (Pág. # 150).

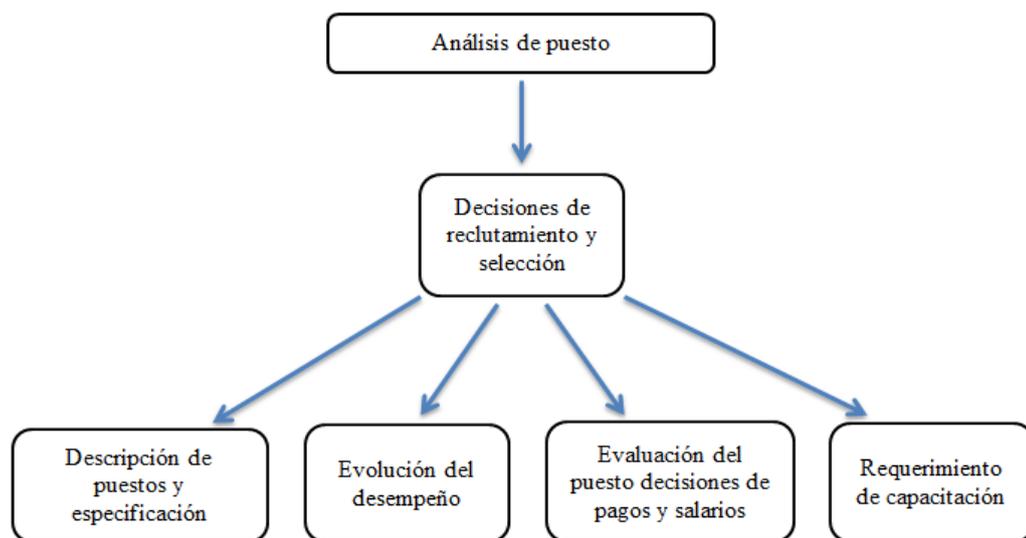
El análisis de tareas es una herramienta que ayuda eficazmente a ser solventes en la administración, se realiza mediante un detalle de tareas de los puestos de las dependencias en general, para que después se elabore una encuesta acorde al perfil y puesto que ocupe el colaborador, con el fin de minimizar errores y realizar las tareas más prácticas y solubles.

1.3.2.2. Usos de la información del análisis de puestos

Según manifiesta: (Dolan), “El análisis de puestos es el proceso de obtener información sobre los puestos o cargos al definir sus deberes, tareas o actividades”. (Pág. # 33).

El análisis de puestos lo implementan en las organizaciones con el fin de lograr en el talento humano mayor estabilidad en sus cargos, puestos y actividades para mejorar el desempeño, la empresa establece los objetivos que se desean obtener y los enfoques que se utilizaran para generar los resultados positivos posibles. El desarrollo se basa en la recopilación de información de los puestos, mediante cuestionarios, entrevistas y observación, para realizarle un seguimiento y tomar la decisión apropiada.

Como se resume en la figura (análisis de puestos), la información generada por el análisis de puestos se utiliza como base de diversas actividades interrelacionadas de la administración de personal.



Esquema N°1: Análisis de puestos
Elaborado por: Naim U. Villaprado Marin

El análisis de puestos que implementan las organizaciones, enfocado al talento humano para obtener una finalidad de bienestar mayor posible, lo realizan sistemáticamente para detectar al empleado que posea aptitudes para interrelacionar las actividades dentro del entorno organizacional, para el cual se realiza la toma de decisiones, para hacer el reclutamiento y la selección del personal idóneo de acuerdo a las políticas que demanda. La organización realiza una descripción del puesto para entablar una vacante, de acuerdo a la persona que se necesita con el perfil acorde para cubrir ese puesto, caso contrario se selecciona a la persona que esté dotado de un conocimiento amplio y con aptitudes, el cual se los capacita e instruye para desarrollar sus actitudes.

A lo largo del trayecto que el colaborador, se ha involucrado con el entorno organizacional se evidencia las inculcaciones de las labores que emancipó la organización, para el cual se denomina la evolución del desempeño.

1.3.3. Análisis y técnicas de investigación

1.3.3.1. Análisis cuantitativos de datos

(Adrián Oscar Escribano, 2007), dice: “El análisis de datos cuantitativos es una tarea sociológica y solo secundariamente una tarea estadística. Al fin y al cabo, se pueden realizar análisis relevantes e interesantes con técnicas estadísticas más bien básicas y hacer análisis sin relevancia usando técnicas estadísticas complejas”. (Pág. # 170).

El análisis cuantitativo de datos es una técnica que va a permitir obtener conclusiones mediante un análisis, y detallar a profundidad la hipótesis planteada para generar los resultados que se espera.

1.3.3.2. La efectividad organizacional

(Richard L Daft, 2007), dice: “La efectividad organizacional es el nivel en el cual una organización plasma sus metas es el concepto amplio y detallado, implícitamente toma en consideración una gama de variables tanto en los niveles organizacionales como departamentales”. (Pág. # 70).

La efectividad es el resultado de los logros obtenidos y el cumplimiento de las metas logradas, sean estas operativas o de la organización en general, la efectividad está relacionada con la actividades que se realizan en una organización para que esto se cumpla debe de ser eficaz, para poder obtener los resultado esperados. Para el cumplir la efectividad establece tres elementos posibles:

- Coaching y liderazgo.- Creación de planes y acciones efectivas.
- Gestión del tiempo.- Para el cumplimiento de los objetivos a menor tiempo
- Gestión emocional.- Aumento de la relaciones con los demás

1.3.4. Desarrollo del recurso intelectual

1.3.4.1. Reclutamiento interno

Según: (Chiavenato, 2007); “El reclutamiento interno se produce cuando la necesidad de cubrir un puesto de trabajo y para ello la organización reacomoda sus empleados por medio de la promoción en movimientos verticales, horizontales y diagonales respectivamente. (Pág. # 158).

En la actualidad para las organizaciones contar un personal flexible capaz de cubrir puestos y estar identificado con el rol que cumple, todo esto conlleva que la organización realice cambios sin desperdiciar recurso-tiempo, sin necesidad de buscar fuentes externas.

1.3.4.2. Formación del talento humano

El régimen de formación del talento humano, surge como la necesidad de formar talentos y fomentar el camino hacia el conocimiento seguro y está constituido por algunos órganos que ejercen su accionar según mandato gubernamental:

- Consejo Nacional de Educación Superior, (CONESUP), cuyo órgano se encarga de regular.
- Consejo Nacional de Educación y Acreditación (CONEA), cuya órgano que acredita y el (CONASA), encargada de formular políticas.
- MSP, IESS, POLICIA, FF.AA, SOLCA, MUNICIPIOS; escenarios de prácticas.
- La Asociación de Facultades de Medicinas y Ciencias del Ecuador (AFEME); coordinación académica.
- Demás universidades privadas y públicas, encargadas de formación

Como referencia en el año 2008, en el país existen veinticinco facultades de medicinas y ciencias de la salud, especificando doce privadas y trece públicas.

Con el propósito de ejercer y acatar los principios institucionales, se lleva la rigurosa coordinación entre el ministerio de salud y demás instituciones formadoras de talento humano suscribiéndose a un convenio entre ministerio de salud pública y la Asociación de Facultades de Medicinas y Ciencias del Ecuador, para el desarrollo de programas, postgrado, investigación, educación continua y vinculación con la colectividad.

1.3.4.3. El talento humano de la salud en el Ecuador

(Eslava Edgar, 2009), dice: “La gestión del talento humano se ha convertido en el factor fundamental para el éxito organizacional, por lo tanto si este talento sería imposible afrontar los retos expuesto por el entorno y las exigencias del mercado” (Pág. # 114).

También en el sector, salud el capital humano se está manejando como una categoría básica, por ejemplo: Suarez Rubén, asesor regional de la economía de salud, de la división de salud y desarrollo, de la oficina regional de la Organización Panamericana de Salud, recalca temas en relación del crecimiento económico, globalización, pobreza, delincuencia y se refiere al talento humano como el bienestar máximo del estado de bienestar físico, psíquico y social y la enfermedad como la depreciación del capital humano.

El sector de la salud ha producido, muchos servicios y programas en relativo a la salud, y uno de los más importantes es el cuidado para promover la salud prevenir las enfermedades y recuperar el buen servicio de la salud; en la que el talento humano de la especialidad de enfermería ha desempeñado un papel fundamental, por lo tanto se ha considerado como un recurso fundamental y esencial dentro del talento humano del sector.

El cuidado que presta los Centros de Salud es el cuidado que se da a una vida humana el cual es de mucho interés atribuir un buen servicio, esto implica la complementariedad de saberes y el esclarecimiento de la vida como una realidad bionatural, como la interacción hombre y naturaleza y principios de traducibilidad de valores morales y éticos. Por concerniente a lo mencionado no solo debe tomarse en cuenta los componentes tecnológicos sino más bien las actitudes en un nivel humanista, ético y solidario, permitiendo descubrir las necesidades de la sociedad; considerando las creencias, principios, culturas y valores. Por tal motivo el talento humano de los Centros de Salud es mucho más que un recurso humano, sino que se deben de considerar como el eje fundamental del funcionamiento de la misma:

- Un conjunto de capacidades para producir.
- La concentración de conocimientos.
- La capacidad intelectual como una mano de obra.

Toda esta conceptualización referente al talento humano de la salud, lleva a plantearlo como la capacidad técnica e intelectual, también como el desarrollo de valores éticos, culturales, humanos y solidarios, manteniendo brindar los adecuados cuidado a las personas para su pronta recuperación también como prevención, recuperación y rehabilitación.

1.3.4.4. El rol de la atención de la salud

El rol de la atención de la salud considerado como (APS), Atención Primaria de Salud, cuyo objetivo principal es dar la permanente atención de la salud con la mayor eficiencia bajo los parámetro de las normas de calidad, para lo cual se debe de dotar de tecnología apropiadas, disponibles para la necesidad de la comunidad, aparte de dotarse de tecnología se vale de un personal especializado con actitudes y aptitudes para desempeñar el cargo.

1.3.5. Estructura organizacional funcional

1.3.5.1. Diseño de la organización de servicio

(Richard L Daft, 2007), manifiesta que: “El impacto del contacto con el cliente con la estructura organizacional se refleja en las nociones de fronteras y disgregación estructural, las funciones fronterizas se utilizan mucho en las organizaciones de manufactura para tratar con clientes y reducir las falencias en las parte técnica.”(Pág. # 262).

El concepto del diseño de la organización de servicio se enfatiza en las organizaciones que prestan servicio debido a su intangibilidad, y el contacto con los clientes debe ser mayor aún, debido a que los servicio prestan sus atributos del cual el cliente puede gozar, por lo tanto los colaboradores, personal encargado de servicio y demás técnicos deben de cumplir con lo requerido.

Característica estructural

Cuadro N°1:

| Característica estructural | Servicio | Producto |
|---|---|--|
| 1. Funciones de frontera. 2. Dispersión geográfica. 3. Toma de decisiones. 4. Formalización. | Pocas Mucha Descentralizada Baja | Muchas Poca Centralizada Alta |
| Recursos humanos | | |
| 1. Nivel de habilidad del empleado 2. Énfasis en la habilidad | Alto Interpersonal | Bajo Técnico |

La organización de servicio en la actualidad se está adaptando al estilo del entorno y las necesidades de los clientes, a través de la colaboración del talento humano que posee habilidades de relacionarse con el cliente, y el minucioso control de la administración que realiza a los colaboradores y el perfecto diseño organizacional estructurado.

1.4. MARCO LEGAL

Mediante acuerdo ministerial No. 00000418, de fecha 23 de mayo 2011, se aprobó la definición del Área de Salud N° 1, Centro de Salud de Santa Elena, que está bajo responsabilidad de esta dirección.

En ejercicio de las atribuciones legales concedidas por los Art. No. 151 y 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con el Art. No. 17 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda

Art. 1.- Aprobar la definición de las Áreas de Salud que están bajo disponibilidad de la provincia de Santa Elena, considerando la división política-administrativa de esta provincia, de la siguiente manera:

Área de Salud N° 1.- SANTA ELENA:

Jefatura de Áreas de Salud: CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA

Unidades Operativas: CCS SANTA ELENA; CSR ATAHUALPA:

CSR CHANDUY; CSR PECHICHE; CSR ZAPOTAL; CSR JULIO MORENO;
Y CSR ANCÓN.

Art. 2.- La estructura orgánico funcional de las Áreas de Salud será otorgada por la Dirección Nacional de Control y Mejoramiento de la Gestión de los Servicios de Salud de esta Cartera de Estado.

Art. 3.- Derógase mediante acuerdo ministerial 000000452, de 9 de agosto del 2008.

Art. 4.- De la ejecución del presente acuerdo ministerial, que entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial, encárguese a la Dirección General de Salud, a la Dirección de Control y Mejoramiento de la Gestión de los Servicios de Salud, y a la Dirección Provincial de Santa Elena.

Qué la Ley Orgánica de Salud ordena: Art. 4.- “La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta ley; y las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias”;

Qué; mediante acuerdo ministerial No. 14122 del 20 de mayo de 1992, publicado en el Registro Oficial No. 950 del 4 de junio de 1992, “Fue aprobada la redefinición de las jurisdicciones de las Áreas de Salud, precisando sus límites, elaborados por las Direcciones Provinciales de Salud”;

Que, a través del acuerdo ministerial N°. 00000703 del 7 de diciembre del 2010 se aprueba el Manual de Sistema Organizado de la Red de Servicios de Salud y capacidad resolutoria de las unidades operativas por niveles.

Que, a través del acuerdo ministerial N°. 0351 del 19 de junio del 2008, se crea la Dirección Provincial de Salud de Santa Elena, con sede en su Capital, ciudad de Santa Elena del cantón del mismo nombre, antes mencionado.

Que, a través del acuerdo ministerial N°.000000452 del 9 de agosto del 2008, se aprueba la definición de las áreas de salud que serán de responsabilidad de la provincia de Santa Elena. Que, mediante memorando SSS-12-000922-2011 del 26 de abril del 2011, el Dr. Lemos Gerardo, Director Nacional de Control y Mejoramiento de la Gestión de los Servicios de Salud, solicita la rectificación del acuerdo ministerial N°. 000000452 del 9 de agosto del 2008.

1.5. MARCO REFERENCIAL

El área de salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena es una institución gubernamental que presta servicios de salud, y entre sus funciones recalca actividades en materia de prevención, promoción de la salud, atención familiar y atención comunitaria; también brindar atención médica integral en la comunidad mediante programas campañas.

El área de salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena, no cuenta con un manual de organización de funciones, por lo tanto se desarrolla la propuesta como una herramienta de apoyo en el direccionamiento y desempeño de las funciones, haciendo firmeza en las descripción de las actividades de los colaboradores y el perfil profesional que debe de constar para laborar en esa dependencia y en el Centro de Salud en general.

Uno de los principales inconvenientes que afecta esta Institución es precisamente no contar con los instrumentos adecuados para mejor desenvolvimiento de las actividades en general, especialmente en las dependencias de servicios, el cual deben de adaptarse a las necesidades notorias y que contengan lineamientos para la ejecución de sus acciones.

Por lo tanto se direcciona este manual con el propósito de encaminar hacia un desarrollo y mejoramiento en el cumplimiento de las actividades, ocasionando la realización de las actividades en base a experiencia, nivel de profesionalismo, aptitudes, y esperar que no se base en un procedimiento metódico, lo que ocasiona que la prestación del servicio provoque malestares e inconformidades innecesarias. Y por lo tanto implementado esta herramienta administrativa se brindara mejor servicio a la población del cantón Santa Elena.

Para realizar el diseño del manual de funciones para el mejoramiento de actividades y funciones del Centro de Salud de Santa Elena fue primordial el

análisis para el estudio de caso y el entorno macroambiental. Se realizaron indagaciones desde la perspectiva del investigador y del colaborador, para determinar la ampliación de las tareas internas y externas de las dependencias, enfocándonos en la metodología de la ejecución de sus funciones, roles que cumplen y prestación del servicio a la comunidad.

Problemas que se producen en la Institución y tales medidas son tomadas por el Director Provincial de Salud de Santa Elena; Cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de los usuarios, con sus unidades operativas en las siguientes parroquias: Atahualpa, Ancón, Chanduy, Julio Moreno, Pechiche, San Pablo, Zapotal, Prosperidad, Juan Montalvo.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación es el proceso que se llevó a cabalidad la secuencia del desarrollo del proyecto, como un modelo científico de estudio, y precisamente se encargó de las problemáticas de las áreas de estudios, su principal objeto fue precisar en teoría los hechos de fenómenos, para constatar los resultados. Para el cual hubo que definir las técnicas de investigación que se utilizaron para comprobar las conductas pertinentes, para llegar a esa conclusión de la raíz que dio origen y emancipó la causa central del problema, cuyo fenómeno se reveló durante el proceso evolutivo del proyecto, del cual se obtuvieron todos los datos relevantes posible para determinar su causa y efecto. Para comprobar la causa de este fenómeno se determinó los siguientes elementos fundamentales.

- a. Observar
- b. Recopilar
- c. Identificar

Para definir las pruebas de laboratorio que se observaron en el análisis de conductas se concurren a los enfoques adecuados para llegar a esa comprobación, resultó que el sentido de este trabajo no se trató de lo que íbamos a investigar si no como se iba a realizar la investigación en el Centro de Salud de Santa Elena.

2.1. Diseño de la investigación

La investigación que se realizará a continuación se desarrolla considerando los enfoques, cualitativo y cuantitativo.

- 1. Enfoque cualitativo.-** Su preocupación no es prioritariamente medir, si no cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Este enfoque cualitativo se utilizó para el diseño de la investigación en explorar y descubrir la problemática, para luego generar perspectivas teóricas, planteando el problema, se descubrió las interrogantes de la investigación y se obtuvo las perspectivas y puntos de vista de los participantes y precisar las inquietudes de los colaboradores y los usuarios.

- 2. Enfoque cuantitativo.-** La investigación cuantitativa pone una concepción global positiva, hipotética-deductiva, objetiva y orientada a los resultados. Se desarrolla más en las tareas de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos.

A través de este enfoque se determinó la selección de una muestra que se escogió al azar con las características de todos los estratos de la población, por lo tanto su certeza de los hallazgos se generalizó con fórmulas estadísticas e incluso con medidas.

2.2. Modalidad de la investigación

Los trabajos de la investigación pueden adoptar alguna o varias de las modalidades siguientes:

- Modalidad tipo “A”: Investigación de campo
- Modalidad tipo “B”: Investigación documental
- Modalidad tipo “C”: Formulación de proyectos factibles

Modalidad tipo “C”: Formulación de proyectos factibles

El siguiente trabajo de titulación, se enmarcó bajo la modalidad de la epistemología del proyecto factible. Se direccionó en una propuesta para resolver un problema práctico y satisfacer una necesidad, por lo tanto dicha propuesta va acompañada de una investigación científica aseverando la factibilidad del trabajo.

Para llevar a cargo el cumplimiento y el resultado positivo del proyecto, en primer lugar se realizó un diagnóstico de la situación, en segundo lugar, el planteamiento y fundamentación con bases teóricas a la propuesta que se elaboró, tanto como los procesos metodológicos y las actividades de los recursos para seguir adelante con el desarrollo del manual de organización y funciones.

Integrado a esto se evidenció la factibilidad del proyecto, la ejecución de la propuesta, que fue la implementación y el campo de acción del manual de organización y funciones y su respectiva evaluación.

2.3. Tipos de Investigación

La metodología del proyecto incluye tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que se utilizaron para llevar a cabo la indagación, en los siguientes se detallan el tipo de Investigación adecuado para seguir recabando la información necesaria.

2.3.1. Por el propósito

Investigación aplicada.- La investigación aplicada fue el eje en el estudio que se llevó a cabalidad debido a que en la investigación aplicada ayudó a resolver la problemática y enunciar los puntos principales para seguir con el proceso de la investigación, por lo tanto es el indicado para los casos de estudios prácticos.

2.3.2. Por el nivel de estudio

Nivel descriptivo

En el estudio descriptivo que se empleó a continuación, relaciona una serie de cuestiones y mide cada una de ellas independientemente y describe lo que se investiga.

Por lo tanto el trabajo de titulación que a continuación se detalla, describe la realización del Manual de Organización y Funciones del Área # 1, del Centro de Salud de Santa Elena. En esta investigación su principal guía se basó por los estudios de casos, las encuestas, el análisis documental y estudios de correlación. Buscó la obtención de la descripción de fenómenos, como aparecieron, sus causas y como sucedió.

2.3.3. Por el lugar

Investigación documental

Por lo tanto, la investigación documental, se utilizó con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques para la obtención de los datos mediante materiales impresos entre otros, que nos facilitó el Director y la Jefa del departamento Gestión Talento Humano del Centro de Salud de Santa Elena.

Investigación de campo

Consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos, sin manipular o controlar variable alguna; Como el sondeo de opinión en el que se consulta directamente a los usuarios, la ficha de observación general para la debida recolección de información.

2.3.4. Por la dimensión

Diseño transversal

Los datos se recogen sobre grupos de sujetos en un solo momento temporal, se trata del estudio en un determinado corte puntual en el tiempo.

El diseño transversal se utilizó en la realización de las encuestas que estuvieron dirigidas a la población del Centro de Salud de Santa Elena, con las interrogantes concretas en subjetividad al individuo, el cual se sustrajo la información determinando el grupo de individuos que se determinó.

2.4. Métodos de investigación

Para determinar la causa del problema de la investigación en el Centro de Salud de Santa Elena, se optó por la utilización de los métodos de investigación para la base del estudio y la solución de la problemática, a través de la aplicación de técnicas necesarias referentes al caso de estudio específico.

2.4.1. Método analítico sintético

El método analítico sintético que se empleó fue considerable para el estudio de caso al que se aplicó y determinar la problemática en el Centro de Salud, se concurrió a un análisis minucioso y a la particularización del estudio mediante la recolección de la información en diferentes áreas de la institución segmentándola por área administrativa, servicio y usuarios tal ayuda fue de una forma sintetizada.

Se implementó este método para analizar los aspectos en que se basan los colaboradores en relación a las tareas y el puesto de trabajo en determinación hacia el cumplimiento de las políticas y normas que demanda la organización.

2.4.2. Método histórico

La investigación histórica tiene como principal función la obtención de la información, la revisión documental y en algunos casos con personas que tuvieron relación directa con los hechos, en el proceso de estudio del Centro de Salud de Santa Elena se sustrajo la información de la reseña histórica de la entidad pública.

A través de este método se logró obtener la información necesaria de la investigación trascendental tales como: los inicios del funcionamiento de las instalaciones, el personal más antiguo de labor, la nómina de quienes fueron los directores del área de salud N° 1, Centro de Salud de Santa Elena, tales fueron necesario para usar referencia en el manual de organización y funciones entre otros.

2.4.3. Método deductivo

Este método de razonamiento consistió en tomar conclusiones generales de la investigación que se consiguió en el Centro de Salud de Santa Elena, para obtener explicaciones particulares.

El método deductivo se empleó por su particularidad y generalidad de arrojar información ineludible de la institución, debido a que inició con la observación de fenómenos generales, con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en las situaciones.

En general acerca de la particularización de los fenómenos que se pudo observar en las instalaciones del Centro de Salud, se constató la falta e implementación sistemática de las tareas por parte de los colaboradores, recabándose en los resultados visibles de lo que se pudo percibir, por lo tanto es lo que conlleva a la insatisfacción de los usuarios.

2.5. Técnicas de investigación

2.5.1. La encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que se empleó acorde al tipo de investigación de campo que se realizó, por lo tanto se valió de preguntas exactas y precisas para la obtención de información de calidad.

La encuesta se utilizó como herramienta para la recolección de información, se desarrolló varios ítems interrogatorios dirigidas al talento humano y a los usuarios del Centro de Salud de Santa Elena, para el cual se realizó considerando la formulación de las preguntas con opciones cerradas de si y no, también mediante la escala de satisfacción, esto se debió a que no se alargó el tiempo en el proceso de la encuesta y se evitó que se vuelva tediosa y agilizar el proceso de la investigación.

2.5.2. La observación

La técnica de la observación consistió en observar el fenómeno o hecho, recabando información para ser registrada para su posterior análisis.

En el proceso se observó con atención las actividades y el desenvolvimiento de los colaboradores de la Organización, para evidenciar el hecho que ocasiona el principal problema, y se concluyó la inadecuada atención por parte de los empleados, también se acudió al levantamiento de la información bajo esta modalidad a los pacientes, que al instante eran atendidos por los empleados, se dedujo y se apreció el malestar e insatisfacción de los usuarios, por lo tanto se concentró toda la capacidad sensitiva en los sucesos que se efectuaban a diario en el Centro de Salud, cuyo análisis fue registrado en una ficha de observación siendo por el cual se optó por determinar la técnica de observación.

2.6. Instrumento de la investigación

Los instrumentos de la investigación deben ser vistos y utilizados como recursos estandarizados, para la percepción de la información que se recabo en el Centro de Salud de Santa Elena.

2.6.1. Cuestionario

Para la recolección de la información para el diseño y el desarrollo del manual de organización y funciones se utilizó la técnica de la encuesta mediante los instrumentos factibles, en este caso de técnica empleada, grado de satisfacción y preguntas cerradas; considerando estos lineamiento por el aprovechamiento del tiempo y realizar el trabajo menos tedioso posible para los colaboradores (técnicos, administrativos y de servicio), y usuarios del Centro de Salud.

A través de esta técnica fue esencial determinar los aspectos del fenómeno, por lo tanto nos permitió aislar los problemas, reduciendo la realidad de datos fundamentales para precisar el objeto de estudio; y la construcción del cuestionario fue adaptado a las necesidades del investigador y del problema que se efectúo y se direccionó la investigación.

Las preguntas que se redactaron fueron de:

- Carácter sencillo para ser comprendidas con facilidad.
- Clara y precisa con fin de obtener la información deseada y no mal interpretar las respuestas.
- Se contestaron preguntas cerradas bajo la modalidad de sí y no.
- Técnica del grado de satisfacción.
- Objetivo datos personales (edad, sexo, entre otros)

2.6.2. Guía de observación

La siguiente técnica podríamos decir que es un complemento de afirmación del proceso de la investigación aplicada relacionada a labor práctica, por lo tanto la detección de casos y problemas que surgen en el Centro de Salud. Se detectó mediante la observación científica aplicada en este campo, el cual se buscó interpretar los rasgos de las acciones y de caracteres generales de los colaboradores, identificar su participación, lo que trata de transmitir, y su capacidad de interactuar con los usuarios en los fenómenos que se estudió.

- a. Se seleccionó adecuadamente todo lo que se observó los acontecimientos, la complejidad de las acciones del colaborador.
- b. En la guía de observación se consideró los elementos participativos de la observación; los participantes, el ambiente, el objetivo, el comportamiento e intercambio de información.
- c. El control de la observación se realizó mediante notas de persuasión del momento y la forma en que se detalló la investigación.

Para determinar la guía de observación, su formato es a modo de tabla en el cual se divide por filas y se colocan las actitudes a observar, dejando espacio para marcar la conducta observada y en la última fila, el total; la frecuencia que se mostró esa conducta; también debe de contener datos tales como: fecha, hora y demás información de importante interés.

La guía de observación buscó desarrollar de forma cuantitativa y cualitativa las deducciones conseguidas, considerando el límite de lo que se pudo investigar, el cual realizó la apreciación de todos los elementos y componentes de la investigación.

2.7. Población y muestra

2.7.1. Población

La población es un todo, un universo el conjunto de unidades que componen el colectivo por el cual se estudió el fenómeno expuesto en el proyecto de investigación y la delimitación exacta de la población, fue una condición necesaria para el cumplimiento eficaz del desarrollo de la investigación para el proceso cuantitativo del proyecto y lograr los objetivos planteados.

Por lo tanto para identificar la población se dio origen al seguimiento del problema, se direccionó el desarrollo paso a paso para la determinación de la misma, la población se conformó por todos los colaboradores masculino y femenino del Centro de Salud de Santa Elena, área de salud N° 1.

Se consideró a los colaboradores que trabajan en los Equipos Básicos de Atención de Salud (EBAS), la población se denominó con la letra N.

En el siguiente universo hace orientación, de las personas que intervinieron para el desarrollo de la muestra, por lo tanto la siguiente población está claramente conformada por la cantidad de ciento cincuenta y siete colaboradores del área de salud N° 1, del Centro de Salud de Santa Elena, y todo el personal que lo conforman.

A continuación se presenta el cuadro N° 2, de la “Población de Colaboradores del Centro de Salud, Santa Elena”, detallando cada una de las partes que conforman las dependencias de la organización tales como: el personal administrativo, técnico y de servicio, con la finalidad de obtener los datos cabales y nos facilite la sencillez en el desarrollo de la fórmula que se determinó, logrando obtener la cantidad exacta con la población que se trabajó y la continuidad del proceso de la investigación.

Colaboradores del Centro de Salud de Santa Elena

Cuadro N°2: Población

| POBLACION COLABORADORES C.S.S.E | # |
|---|------------|
| GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL ÁREA DE SALUD URBANA | 3 |
| ESTADISTICA | 12 |
| BODEGA | 3 |
| MATENIMIENTO | 3 |
| SERVICIOS GENERALES | 7 |
| TRANSPORTE | 7 |
| INFORMATICA | 1 |
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS | 3 |
| TRABAJO SOCIAL | 1 |
| GESTION FINANCIERA | 2 |
| GESTION DE FARMACIA | 5 |
| GESTION DE ENFERMERIA | 15 |
| CONTROL Y MEJORAMIENTO DE NORMAS EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD | 2 |
| MEDICINA GENERAL | 14 |
| OBSTETRICIA | 5 |
| PSICOLOGIA | 1 |
| ODONTOLOGIA | 4 |
| EQUIPOS BASICOS EN ATENCION DE SALUD (EBAS) | 74 |
| TOTAL | 157 |

Fuente: Unidad ejecutora: 1320:1235 área N° 1 Centro de Salud de Santa Elena.

Para la determinación de la muestra de los usuarios que adquieren el servicio en el Centro de Salud de Santa Elena, se tomó en consideración la estimación de usuario que se atiende mensualmente, que está conformado por cinco mil seiscientos treinta y seis, cabe recalcar que esta estimación numérica es el resultado de las consultas mensual de pacientes que adquieren el servicio en las instalaciones y esta seccionada por:

Sexo - pertenencia étnica - extranjeros y afiliados cuyos datos fueron proporcionados por el área de estadísticas. A continuación se detalla en el (Cuadro N°3); los siguientes datos de los usuarios que demandaron el servicio.

Población – Usuarios del Centro de Salud de Santa Elena

Cuadro N°3:

| Atención mensual de pacientes del área de salud N°1 - Centro de Salud de Santa Elena | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|-------|--------------------|---------|------------------|-----------|----------|------------|------|-------|-------------|-------|--------|-------|
| Total de atenciones | SEXO | | PERTENENCIA ÉTNICA | | | | | EXTRANJERO | | | AFILIADO A: | | | |
| | HOMBRE | MUJER | BLANCO | MESTIZO | AFRO-ECUATORIANO | INDIGENAS | MONTUBIO | COLOMBIA | PERÚ | OTROS | IESS | ISSFA | ISSPOL | OTROS |
| 257 | 117 | 140 | 0 | 257 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 412 | 176 | 236 | 0 | 412 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 219 | 83 | 136 | 0 | 219 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | 11 | 12 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 339 | 141 | 198 | 0 | 338 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 396 | 212 | 184 | 0 | 396 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 7 | 12 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | 9 | 19 | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 419 | 153 | 266 | 0 | 419 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 576 | 224 | 352 | 0 | 576 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| 44 | 20 | 24 | 0 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 471 | 240 | 231 | 0 | 471 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 135 | 45 | 90 | 0 | 135 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | 8 | 18 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 259 | 122 | 137 | 0 | 259 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 484 | 220 | 264 | 0 | 484 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 6 | 13 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 304 | 123 | 181 | 0 | 304 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 156 | 50 | 106 | 0 | 156 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 292 | 101 | 191 | 0 | 292 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 248 | 137 | 111 | 0 | 248 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 510 | 183 | 327 | 0 | 510 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5636 | 2388 | 3248 | 0 | 5635 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | 1 | 0 | 0 |



2.7.2.Muestra

La muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en ciertas medidas las características que define la población de la cual fue extraída.

2.7.2.1. Muestra aleatoria simple

Se puede decir que son todos los elementos del universo, aquellos tienen la posibilidad de ser seleccionados y la selección se la efectúan mediante procedimientos aleatorios tal fue como se realizó en el Centro de Salud.

Procedimiento:

1. Se obtuvo la lista del universo y se otorgó un número a cada elemento.
2. Calculamos el tamaño muestra (n)
3. Seleccionamos el mecanismo de sorteo, si es a través de la tabla de números aleatorios.
4. Señalamos la fila y columna para el número inicial y se procede a escoger las unidades de análisis que conformaran la muestra, sean estos los de los colaboradores o usuarios.
5. Se elabora el trabajo.

Se observó el procedimiento de la muestra utilizada en el presente trabajo de titulación, que está basada en la muestra aleatoria simple, debido al universo relativamente pequeño se seleccionó este tipo de muestra: tal población es del Centro de Salud de Santa Elena, área de salud N°1, conformada por los colaboradores de las dependencias en general y usuarios que fueron atendidos en una estimación mensual.

2.7.2.2. Determinación del tamaño de la muestra

La determinación del tamaño de la muestra es seleccionar los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra, y considera que son los más representativos de la población conformada por los colaboradores y usuarios del Centro de Salud de Santa Elena. Para ello se aplicará la fórmula de Allan Wester:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

Determinación del tamaño de la muestra

Cuadro N° 4:

| | | |
|------------------|------------------------|--|
| n = | Tamaño de la muestra. | Sub grupo de elementos de la población que se ha seleccionado para participar en el estudio con la finalidad de obtener información. |
| P = | Porción de estimada. | Probabilidad que se cumpla la hipótesis. |
| Q = | Porción de fracaso. | Probabilidad que no se cumpla la hipótesis. |
| Z ² = | Grado de confianza. | Nivel de confianza o margen de confiabilidad lo obtenemos de una tabla de distribución normal. |
| E = | Margen error. | Es aquel que lo determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones esto se hace, porque cada área de la curva normal es uno. |
| N = | Universo de población. | El conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo para el propósito del problema de investigación de mercado. |

El grado de confianza corresponde un valor de z de 1.03 obtenido de la tabla de distribución normal, con el margen de error de 4%, mientras que la porción estimada y el fracaso es la probabilidad de ocurrencia del fenómeno específico, en este caso, de que se acepte o no se acepte el proyecto.

2.7.2.3. Cálculo de la muestra: Colaboradores

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población

Z = Nivel de confianza: 1,03%

P = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 90%

q = Posibilidad que no se cumpla: 10%

e = margen de error: 4%

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

Desarrollo de fórmula:

$$n = \frac{1.03^2 * 0.9 * 0.10 * 157}{0.04^2(157 - 1) + 1.03^2 * 0.90 * 0.10}$$

$$n = \frac{14.9905}{0.3451}$$

$$n = 43,4381$$

$$n = 43 \text{ encuestas}$$

En el muestreo de la siguiente población desarrollada mediante la fórmula de Allan Wester se tomó en consideración a los colaboradores del Centro de Salud de Santa Elena, arrojándonos como resultado el total de cuarenta y tres encuestas a realizar.

2.7.2.4. Cálculo de la muestra: Usuarios

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza: 1,03%

P = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 90%

q = Posibilidad que no se cumpla: 10%

e = margen de error: 4%

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

$$n = \frac{1.03^2 * 0.9 * 0.10 * 5636}{0.04^2(5636 - 1) + 1.03^2 * 0.90 * 0.10}$$

$$n = \frac{538.1309}{9.1115}$$

$$n = 59,0606$$

$$n = 59 \text{ encuestas}$$

Para el cálculo de la muestra se estableció en función del muestreo aleatorio simple, por las circunstancias de la investigación y la dispersión de los datos volviéndose a reutilizar la fórmula de Allan Wester. En el siguiente muestreo se calculó teniendo en cuenta la población, que está conformada por los usuarios que demandan el servicio en una estimación mensual en el Centro de Salud de Santa Elena, dando como resultado el total de cincuenta y nueve encuestas a realizar.

2.8. Procedimientos y procesamiento de la información

Se desarrolló con el objetivo de obtener la información acerca de una propiedad o cualidad del fenómeno, donde se compararon magnitudes medibles y conocidas

2.8.1. Procedimientos

Para el procedimiento de la recolección de los datos en el Centro de Salud implicó una serie de pasos el cual se presentó un esquema general que se usó para la recolección de los datos necesarios, y para responder a los objetivos y probar la hipótesis del investigador. Para efectuar el procedimiento de los datos se siguió los siguientes pasos:

- a. Determinación de los objetivos generales y específicos.
- b. Búsqueda de la información necesaria.
- c. Planeación de la recolección de datos.
- d. Determinación de los elementos de la información.
- e. Análisis de error de la recolección de datos para la corrección.
- f. Aplicación de técnicas apropiadas para la recolección de los datos acorde a la investigación que se utilizó y de acuerdo al fenómeno de estudio.
- g. Redactar el borrador del cuestionario y el definitivo, especificando su interés.
- h. Definir el tiempo que se va a utilizar en la preguntas abiertas o cerradas
- i. Recolección de la información para su respectivo análisis y discusión.

2.8.2. Procesamiento

En el siguiente análisis de investigación consistió en procesar los datos dispersos obtenidos de la información objeto de estudio durante el trabajo de campo que tuvo como finalidad generar resultados, a partir de los cuales se realizaron el análisis según los objetivos y preguntas de la investigación realizada.

En el procesamiento de la información del Centro de Salud de Santa Elena se determinó los pasos secuenciales para efectuar la interpretación de los resultados de la encuesta el cual se utilizó herramientas estadísticas que se implementó para procesar la indagación para la interpretación del trabajo de campo, y demostrar la descripción del procedimiento de los resultados de la investigación.

Para efectuar el procesamiento de los datos se siguió los siguientes pasos:

- a. Obtención de la información de la investigación para su ordenamiento y análisis respectivo.
- b. Definición de las variables para el ordenamiento de la información que se obtuvo en el trabajo de campo.
- c. Definición de una herramienta estadística para determinar el procesamiento de los datos, mediante Excel, herramienta de Microsoft que nos permitió analizar los datos para interpretar las deducciones y los respectivos análisis de los resultados obtenidos del proceso metodológico de la investigación.
- d. Analizar los errores del procesamiento de los datos para su corrección respectiva.
- e. Realización del informe final con sus respectivas recomendaciones y conclusiones.
- f. Entrega del informe final.
- g. Impresión de los resultados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Después de haber concluido con el proceso de los datos a través de las herramientas estadísticas y haber concurrido al trabajo de campo planificado en el área de salud N°1 Centro de Salud de Santa Elena, mediante la técnica de la investigación ya expuesta en el anterior capítulo como: la encuesta y la observación, el cual fue dirigido al talento humano del Centro de Salud de Santa Elena en general, y a los usuarios de esta entidad pública, este proceso de recopilación de datos se efectuó un día de labor, para establecer su constancia y la participación de quienes conforman este órgano público; con los datos obtenidos se inicia la búsqueda de la respuesta afirmativa, si alegó la hipótesis, el problema planteado, o cual fue el motivo o constatar si fracasó.

El principal fin del levantamiento de información en la institución, que se originó con miras de superación en el desarrollo de las actitudes y desenvolvimiento de los colaboradores en sus puestos de trabajo de las dependencias en general e identificación de sus tareas, cabe recalcar la sustentación y convalidación de la hipótesis planteada en concordancia a los problemas expuestos y que se han podido determinar a lo largo del trabajo.

Por lo tanto el estudio que se realizó en el Centro de Salud responde a la hipótesis que la falta de un manual de organización y funciones mejorará la administración eficaz del Centro de Salud de Santa Elena, por los problemas detectados y las posibles causas que lo generó, por tal motivo se redirecciona el manual para la solución de las consecuencias. Por el cual el proceso que se llevó a cabo puede tomarse en referencia para posibles nuevos estudios e investigaciones futuras.

3.1. Análisis de los resultados de la observación

Objetivo.- Observar las actitudes, desarrollo de las capacidades, interacción del talento humano inmerso con la prestación de servicio a los usuarios mediante las fichas de observación, determinando las causas que la originan evitando las consecuencias.

Escala.- Siempre – Casi siempre – Nunca

En el cuadro que está a continuación de la ficha observación general, demuestra el proceso de la recolección de la información obtenida a través de la técnica de la observación, enfocados en las tareas y actividades de los colaboradores administrativos y de servicios para determinar cuál es la actitud en el campo de trabajo.

Se pudo determinar que los colaboradores no tienen muy buena disposición al momento de la atención y prestar buen servicio a los usuarios, por el cual se logra apreciar el desconocimiento del orden de sus actividades y las necesarias que debe realizar y también el desconocimiento detallado de las tareas que deben realizar por lo tanto existe una desorientación.

En la atención y se refleja en la demora de la prestación del servicio y el cansancio de la espera de los usuarios. Se detecta que es regular la coordinación entre los superiores y los subordinados y viceversa, se le asigna como una calificación regular, por no establecer un contacto fluido y sinérgico entre jefes superiores y colaboradores de servicio.

Las tareas que realizan en relación a su cargo regularmente siguen su orden y por lo tanto no proceden a tener flexibilidad de labor cuando se lo requiera el caso, esto es debido porque ciertos colaboradores no poseen el conocimiento técnico u otra guía de orientación en el manejo de actividades.

Además de la interpretación en las tabulaciones arrojó resultados que no poseen un cierto grado de profesionalismo o cumplimiento con el perfil profesional, esto además se pudo complementar en la técnica de la observación, al percatarnos que existe empleados en el área de estadísticas que no poseen algún grado de conocimiento o capacitación previa especializada para cumplir con ese perfil y prestar su servicio en esta área.

La interacción entre los colaboradores se le asigna una calificación regular o casi siempre promueven el ambiente laboral sociable y de amabilidad en ayudar y estar prestos ciento por ciento en alguna sugerencia a los compañeros, en la interrogante de la comodidad de las instalaciones su calificación es muy buena, o “siempre” lo que manifiesta que si cuentan con un lugar de trabajo apropiado para que desarrollen su trabajo de manera eficaz, por tal motivo se le asigna la calificación muy buena en relación al ambiente laboral adecuado.

Por lo tanto laborar en una institución pública donde no imparten la garantía de aplicar los valores y trabajar bajo una filosofía, puede que esto conceptúe una barrera entre los colaborador y la percepción de la organización que desea lograr la excelencia del servicio y la entrega total de trabajo con responsabilidad y amabilidad al cien por ciento.

Tal motivo es que no existe una predisposición de impartir y de laborar bajo el conocimiento de la filosofía corporativa como es, la visión, misión y objetivos generales y demás valores por lo tanto se determinó una calificación de insuficiente “nunca”, porque no existe la promovida ilustración e interés de los colaboradores.

Después de haber utilizado la técnica de observación propuesta con sus instrumentos de recolección de datos, y determinar las causas que originan el problema, volvemos a recabar información para constatar la veracidad de ésta, acudiendo a la segunda técnica aplicada que se detalla el siguiente sub-índice.

Ficha de observación general

Cuadro N°5

| Localidad: | Área de salud N°1 - Centro de Salud de Santa Elena | | | | | |
|--|--|--------------|------------|------------|--------------|------------|
| Observador: | Propio autor | | | | | |
| Fecha: | Octubre/2012 | Hora: | 10:30 a.m. | | | |
| Sujeto observado: | Colaboradores administrativos y de servicios | | | | | |
| Características del sujeto observado: | Masculinos y femeninos | | | | | |
| FICHA DE OBSERVACIÓN GENERAL | | | | | | |
| Actitudes | Escala de observación | | | | Porcentaje % | |
| | Siempre | Casi siempre | Nunca | S | CS | N |
| Prestan la debida atención a los usuarios y satisfacen sus necesidades. | | x | | | 100% | |
| Poseen un orden al momento de ejecutar sus labores, en relación con el usuario. | | x | | | 100% | |
| Conocen detalladamente las tareas a realizar. | | x | | | 100% | |
| Existe coordinación con sus superiores y viceversa. | | x | | | 100% | |
| Efectúan demás tareas relacionadas a su cargo, y tienen disponibilidad de tener flexibilidad en otras actividades. | | | x | | | 100% |
| Poseen el grado de conocimiento y profesionalismo adecuado. | | x | | | 100% | |
| Proponen nuevas tendencias o ponen en prácticas nuevas tareas. | | | x | | | 100% |
| Son dinámicos flexibles a la hora de realizar las actividades. | | | x | | | 100% |
| Crean un clima laboral sociable. | | x | | | 100% | |
| Poseen un ambiente laboral adecuado (instalaciones, tecnología entre otros). | x | | | 100% | | |
| Tienen conocimiento de la filosofía, misión, visión, para crear pertenencia con la institución. | | | x | | | 100% |
| Total | 1 | 6 | 3 | 10% | 60% | 40% |

3.2. Análisis de los resultados de la encuesta

Esta técnica sirvió para confirmar la necesidad de implementar el manual de organización y funciones, para la entidad se diseñó un cuestionario en la modalidad de preguntas cerradas y de escala de satisfacción, haciendo referencias al tipo de servicio que se brinda y en las tareas de los funcionarios. La encuesta reveló resultados específicos, desde la perspectiva del colaborador tales fueron:

- a. Desconocen la existencia de un manual de organización y funciones, tal motivo desconocen formalmente, sus funciones a seguir.
- b. El diseño y aplicación de un manual de organización y funciones es de carácter muy importante para el desarrollo de sus labores.
- c. Consideran que el optar por un manual, mejoraran la actividades y por ende la excelencia del servicio.
- d. Debido a la inexistencia de un documento que detalle el perfil del colaborador los puestos de trabajos no son ocupados de acorde al perfil profesional.

Análisis de la encuesta desde el ámbito de los usuarios:

- a. El trato del personal hacia los pacientes es descortés y no consideran al usuario, por lo tanto arroja datos deficientes.
- b. El usuario señala que ha tenido algún tipo de inconvenientes con los colaboradores, por la ineficiencia e inequidad del servicio que prestan.
- c. El usuario considera que el personal que labora en entidad pública no tiene clara y bien definidas sus tareas. En el aspecto de materiales para la prestación del servicio, si poseen lo necesario para cubrir la demanda de lo requerido.
- d. La cantidad de personal que posee el Centro de Salud es adecuado para cubrir la demanda de los usuarios, pero recalcan que los empleados deben de poseer un grado de profesionalismo, de tal forma no es necesario incrementar personal, más bien mantener el número pero que cuenten con mayores aptitudes en el desenvolvimiento de sus tareas.

Encuesta aplicada al personal administrativo y de servicios del Centro de Salud de Santa Elena.

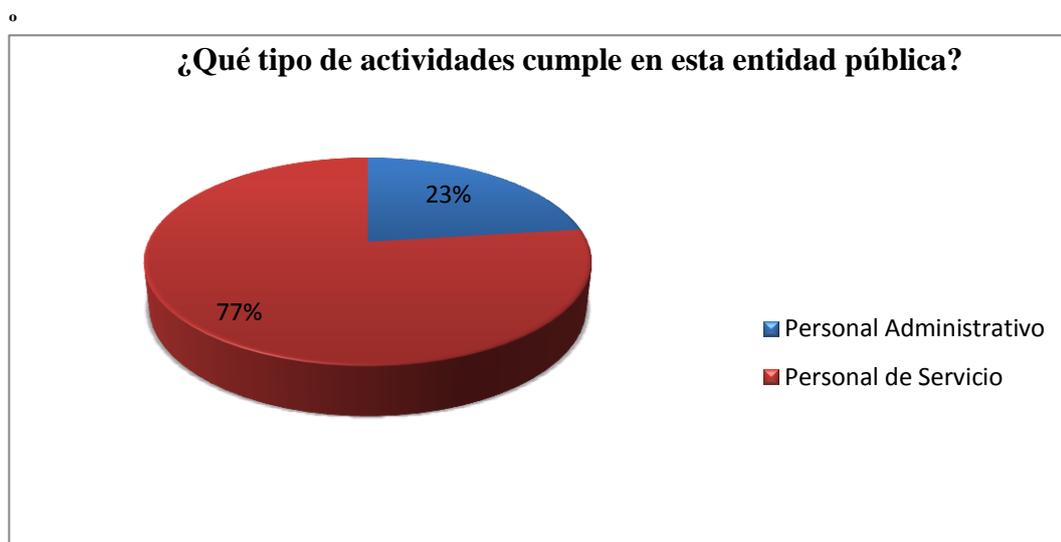
1.- Actividad que cumple en el Centro de Salud

Cuadro N°6:

| ¿Qué tipo de actividades cumple en esta entidad pública? | | | |
|---|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 1 | Personal Administrativo | 10 | 23% |
| | Personal de Servicio | 33 | 77% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°1:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

A través de la encuesta realizada al talento humano para determinar la segmentación del personal administrativo y de servicio del Centro de Salud de Santa Elena, el 77% respondió pertenecer al personal de servicio, y el 23% administrativo, de esta interpretación derivaran los siguientes análisis del trabajo de campo realizado determinando el personal que fue encuestado.

2.- Conocimiento de los empleados del manual de organización y funciones.

Cuadro N°7:

| ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un manual de organización y funciones y procedimientos administrativos? | | | |
|---|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 2 | Si | 6 | 14% |
| | No | 37 | 86% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°2:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cuarenta y tres personas encuestadas, el 14% de funcionarios respondieron que probablemente tienen conocimiento que el Centro de Salud, cuenta con un manual de organización y funciones donde describan los cargos y las treinta y siete personas encuestadas que dio como resultado porcentual el 86% contestó desconocer de este documento, esta opción hace hincapié, a que no existe un Manual donde detallen las tareas a desempeñar.

En la interpretación del siguiente caso, da por entendido que los empleados desconocen la existencia de un manual de funciones en este órgano público y cabe constatar que ha sido manifestado por el jefe de gestión de talento humano.

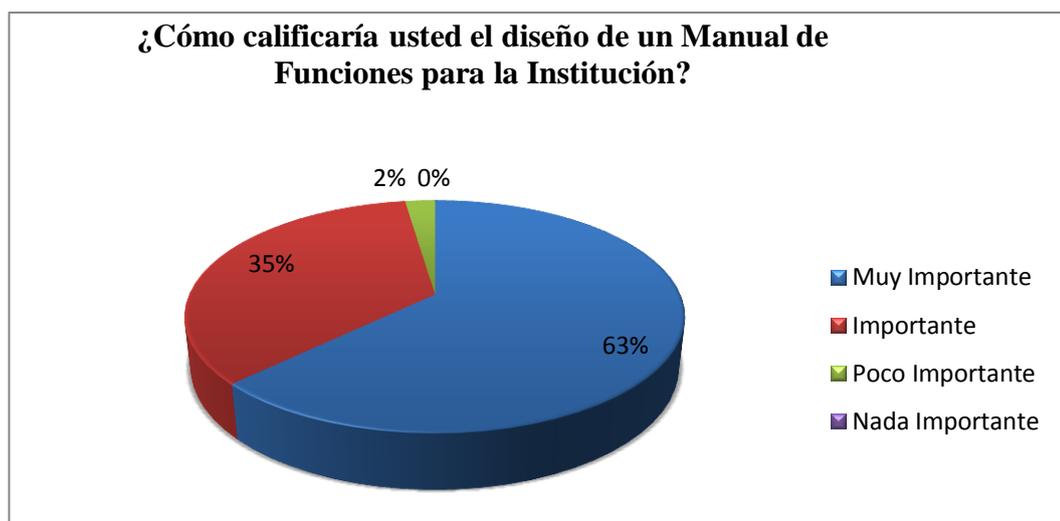
3.- Calificación del diseño del manual de organización y funciones.

Cuadro N°8:

| ¿Cómo calificaría usted el diseño de un manual de funciones para la Institución? | | | |
|---|-----------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 3 | Muy importante | 27 | 63% |
| | Importante | 15 | 35% |
| | Poco importante | 1 | 2% |
| | Nada importante | 0 | 0% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°3



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

El 63% de los encuestados respondieron que el diseño del manual de funciones es muy importante, según las necesidades, mientras que el 35% manifestó que es importante y el 2% de los trabajadores dieron como resultado que es poco importante; esta interrogante fue esencial para determinar el desarrollo del manual de funciones, y fue seleccionada según a sus requerimientos. Da como conclusión que el diseño de un manual de funciones según el análisis arrojado es de mucha importancia para esta entidad pública, cuya aseveración fue obtenida por los colaboradores del Centro de Salud.

4.- Mejora de las actividades con un manual de organización y funciones

Cuadro N°9:

| ¿Considera usted que al contar con un manual de organización y funciones, mejorarán las actividades y la calidad de servicio en el Centro de Salud de Santa Elena? | | | |
|---|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 4 | Si | 42 | 98% |
| | No | 1 | 2% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°3:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

El 98% de los colaboradores encuestados respondieron que contar con un manual de organización y funciones mejorará las actividades del Centro de Salud de Santa Elena, y que será beneficioso en cuanto al desenvolvimiento de sus tareas, por lo tanto el 2% restante respondió que no mejorará las actividades, y que éste, dependerá del proceso que se lleve durante el desarrollo del manual de funciones.

Análisis porqué es útil contar con el manual de funciones:

En cuanto a las personas encuestadas dieron a conocer, por qué es útil contar con el Manual de Organización y Funciones, algunos manifestaron: Por la mejor administración que se efectuará, y mayor participación de los funcionarios y la eficiencia en la prestación del servicio hacia los usuarios, debido que habrá una especificación de los cargos, y por ende la administración será más eficiente.

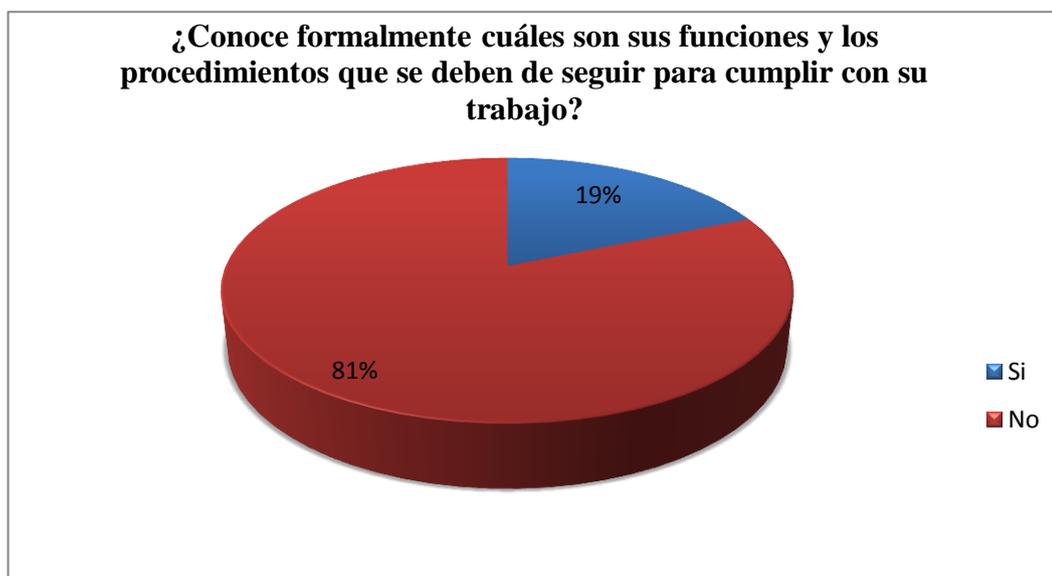
5.- Conocimiento formal de las funciones y los procedimientos.

Cuadro N°10:

| ¿Conoce formalmente cuáles son sus funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplir con su trabajo? | | | |
|---|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 5 | Si | 8 | 19% |
| | No | 35 | 81% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°10:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

En la interrogante realizada para obtener datos de cuál es el conocimiento formal de las funciones y procedimientos que deben de seguir los colaboradores para cumplir a cabalidad con sus labores respondieron lo siguiente: el 19% de los encuestados respondieron tener conocimientos de las funciones que deben de seguir para cumplir con su trabajo, mientras que el 81% contestó que no las conocen, por lo tanto cabe destacar que no existe un documento donde especifique formalmente las funciones y las tareas del empleado.

6.- Ocupación de los puestos acorde al perfil.

Cuadro N°11:

| ¿Considera usted que los puestos en los diferentes departamentos son ocupados acorde al perfil profesional que se necesita? | | | |
|--|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 6 | Si | 15 | 35% |
| | No | 28 | 65% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°6:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De acuerdo a la ocupación correcta de los puestos de trabajos en las diferentes dependencias, se necesita saber si los colaboradores están acorde al perfil profesional dando como resultado que; el 35% respondió que los puestos son ocupados correcto y adecuado al perfil profesional, y el 65% contestó que los puestos asignados a los empleados no son ocupados de acuerdo al perfil profesional que se necesita para cubrir ese puesto. Esto quiere decir que el resultado arrojado justifica uno de los problemas centrales del trabajo, debido a que un 35% es un porcentaje mínimo para ser equivalente en la ocupación al perfil de trabajo necesario.

7.- Tiempo de labor en la institución.

Cuadro N°12:

| ¿Qué tiempo tiene usted laborando en el Centro de Salud? | | | |
|--|------------------------|------------|-------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 7 | 3 meses a 1 año | 12 | 28% |
| | 2 a 5 años | 25 | 58% |
| | De 10 años en adelante | 6 | 14% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°7:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

El 28% respondió que ha laborado de tres meses a un año en esta institución, el 58% contestó de dos a cinco años, y el 14% respondió de diez años en adelante, manifestado por una colaboradora cuyo puesto es asistente de estadísticas, que ha servido en este órgano público desde hace quince años. El Centro de Salud de Santa Elena en su recurso humano tiene casos de funcionarios que vienen desempeñando su ocupación desde hace veinte años. Estos funcionarios nos manifestaron que han sido testigos de constantes cambios que han surgido con el pasar de los años, recalcando en cambios positivos para esta institución, en el cual antiguamente funcionaba el hospital de Santa Elena y en la actualidad es un Centro de Salud. Este análisis nos ayudó a determinar el personal de labor más antiguo de la institución.

8.- Evaluación del desempeño.

Cuadro N°13:

| ¿Evalúan su desempeño en la institución? | | | |
|--|--------------|------------|-------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 8 | Si | 23 | 53% |
| | No | 20 | 47% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°8:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cuarenta y tres encuestados dando la estimación de veintitrés positivas dio origen que el 53% de los colaboradores respondieron que si realizan el proceso de evaluación de su desempeño en la Institución, mientras que la diferencia estimada de veinte personas dando el porcentaje del 47% respondieron negativamente, tales colaboradores desconocen y no han recibido algún tipo de evaluación para medir su desempeño laboral.

Por lo tanto se llega a la conclusión de esta interrogante, que un tanto más de la mitad ya ante mencionada, los trabajadores si han recibido alguna forma de medida del desempeño, por lo que se llegara a determinar más adelante porque el rendimiento es bajo.

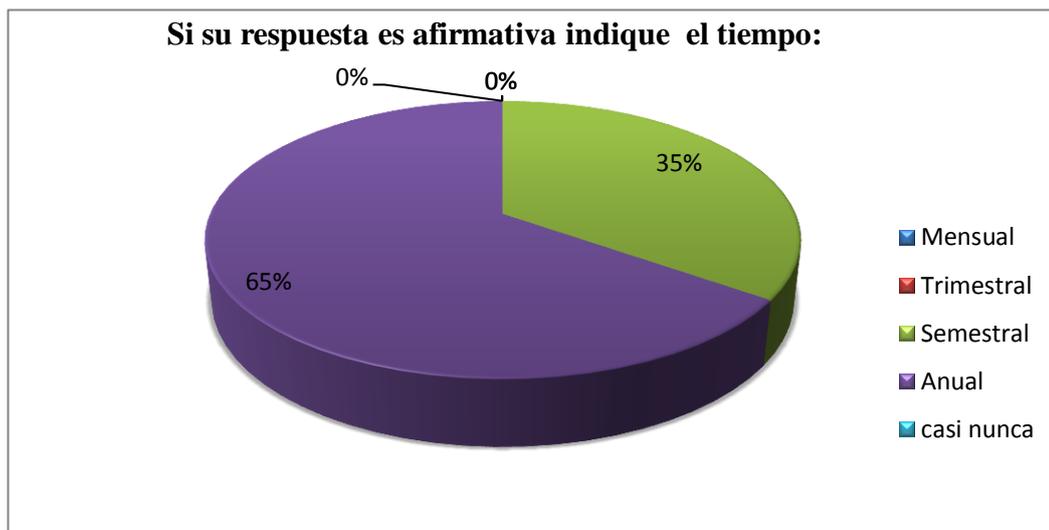
15.-Indique su respuesta

Cuadro N°14

| Si su respuesta es afirmativa indique el tiempo | | | |
|--|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 8 | Mensual | 0 | 0% |
| | Trimestral | 0 | 0% |
| | Semestral | 8 | 35% |
| | Anual | 15 | 65% |
| | Casi nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°9:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cuarenta y tres trabajadores encuestados veintitrés respondieron que si han recibido evaluación, por lo que dedujo a otra opción para determinar el tiempo en que se realizaba, por lo tanto dio como resultado porcentual el 65% de respondió la evaluación es anual y la diferencia que es el 35% contestó semestral.

Este análisis indica que el 53% de las personas que trabajan en el Centro de Salud han recibido evaluación del desempeño, para determinar sus parámetros de labores.

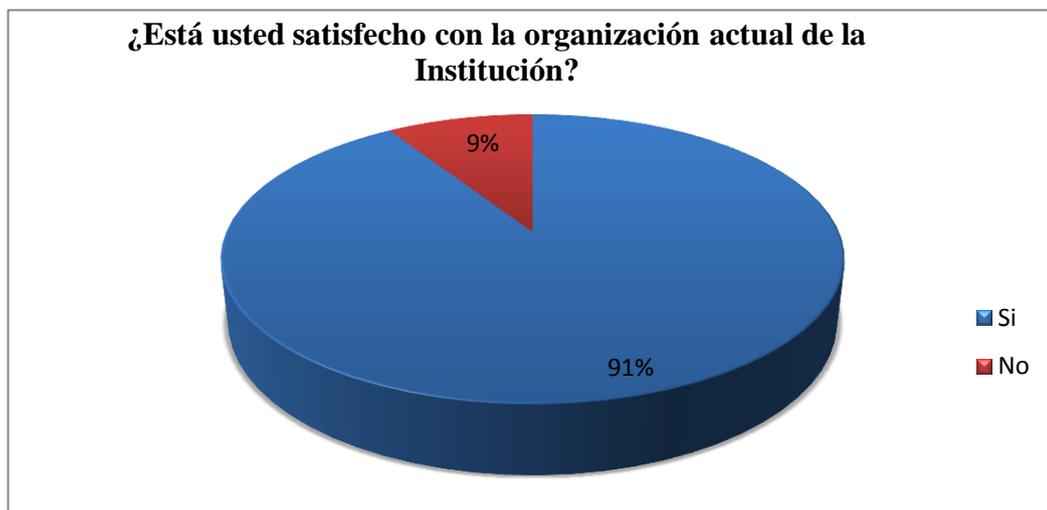
9.- Grado de satisfacción con la organización actual.

Cuadro N°15:

| ¿Está usted satisfecho con la organización administrativa actual de la Institución? | | | |
|--|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 9 | Si | 39 | 91% |
| | No | 4 | 9% |
| | TOTAL | 43 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°10:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cuarenta y tres colaboradores que se prestaron para obtener los datos supieron manifestar que el 91% que es la cantidad de 39 personas, consideró que se sienten satisfechos con la administración vigente, mientras que un 9%, 4 personas respondieron sentirse insatisfechos con la organización que se está ejecutando. En referencia a esta pregunta se determinó la satisfacción de los empleados con la toma de decisiones y el desempeño de la organización en general, obteniendo como datos relevantes para el desarrollo del manual que existen colaboradores insatisfechos con la actual gestión del director.

3.3.3. Encuestas aplicada a los usuarios del área de salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena.

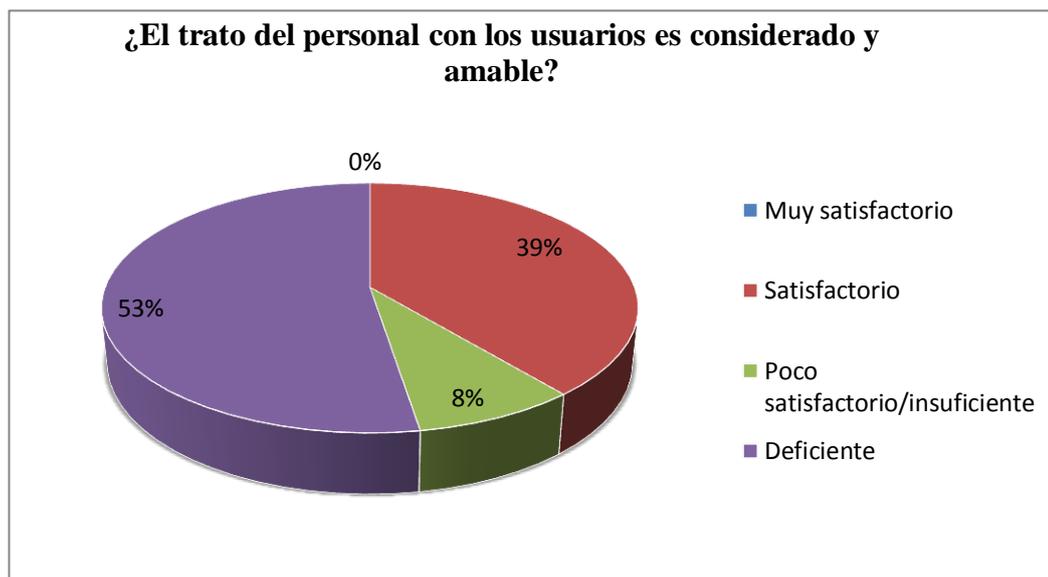
1.- Trato del personal hacia los usuarios.

Cuadro N°16:

| ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable? | | | |
|---|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 1 | Muy satisfactorio | 23 | 39% |
| | Satisfactorio | 0 | 0% |
| | Poco satisfactorio/insuficiente | 5 | 8% |
| | Deficiente | 31 | 53% |
| | TOTAL | 59 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°11:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

El 39% respondió que el trato y la amabilidad por parte de los servidores es satisfactorio, el 8% contestó que el trato y la amabilidad es poca satisfactoria e insuficiente, y el 53% dijeron que el trato y la amabilidad por parte de los empleados es deficiente. Las personas encuestadas supieron manifestar que algunas de los empleados no son cordiales, a la hora de atender.

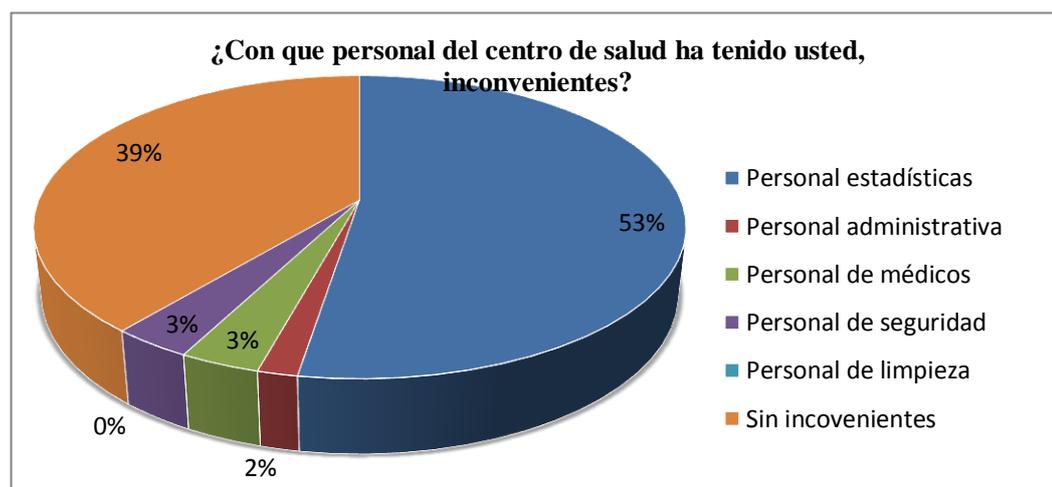
2.- Personal que se ha tenido inconvenientes.

Cuadro N°17:

| ¿Qué personal del centro de salud ha tenido usted, inconvenientes? | | | |
|---|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 2 | Personal estadísticas | 31 | 53% |
| | Personal administrativo | 1 | 2% |
| | Personal de médicos | 2 | 3% |
| | Personal de seguridad | 2 | 3% |
| | Personal de limpieza | 0 | 0% |
| | Sin inconvenientes | 23 | 39% |
| | TOTAL | 59 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°12:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cincuenta y nueve usuarios encuestados, 31 personas supieron manifestar y dando como resultado porcentual el 53% respondieron que el personal de estadísticas no ha sabido concretar sus inquietudes y cubrir esas necesidades, el cual se han originado algún tipo de incidencia entre el servidor y la persona que adquiere el servicio, y una persona que vienen a dar el 2% respondió haber tenido algún percance con personal administrativo, el 3% contestó no haber ocasionado más de un problema con los médicos, el 3% contestó el personal de seguridad, y el 39% no ha sido participe de alguna incidencia en particular.

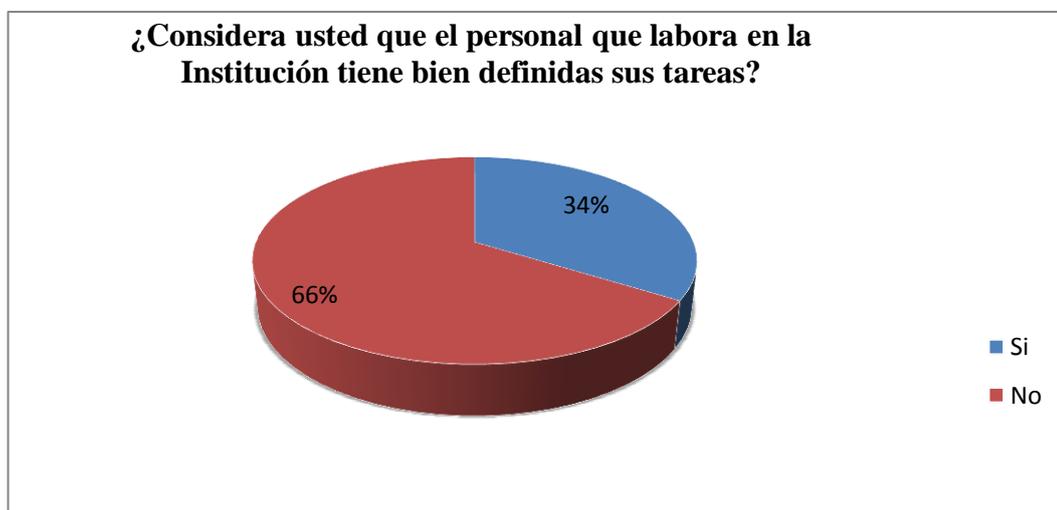
3.- Tareas del personal.

Cuadro N°18:

| ¿Considera usted que el personal que labora en la Institución tiene bien definidas sus tareas? | | | |
|---|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 3 | Si | 20 | 34% |
| | No | 39 | 66% |
| | TOTAL | 59 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°13:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cincuenta y nueve usuarios encuestados 20 personas supieron manifestar, dando como resultado porcentual el 34% que el personal que labora en el Centro de Salud tienen una perspectiva de servir y tratar cordialmente, por lo tanto tienen definidas sus tareas, mientras que el 66% que son 39 personas encuestadas, contestó que el personal no precisa lo que quiere brindar y desconoce de sus actividades que debe realizar.

Por lo tanto se concluye este análisis que la mayoría un 34% ya antes mencionado de los empleados no poseen una preparación previa, un adiestramiento o carece de vocación para la prestación del servicio y la realización de sus tareas.

4.- Materiales suficientes para la realización del trabajo.

Cuadro N°19:

| ¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el recurso humano cuenta con los materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo? | | | |
|--|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 4 | Si | 48 | 81% |
| | No | 11 | 19% |
| | TOTAL | 59 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°14:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cincuenta y nueve usuarios encuestados 48 personas respondieron y supieron manifestar, dando como resultado porcentual el 81% el personal que labora y realiza las actividades de servidor público si posee los materiales suficientes para llevar al cumplimiento cabal de su trabajo, mientras que el 19% dando como valor numérico entero de 11 personas respondieron que los colaboradores no poseen el material específico para el acatamiento, cumplimiento y desarrollo a cabalidad sus tareas.

Los encuestados manifestaron, que la institución debe contar con un personal que demuestre el uso apropiado en el manejo de los materiales para el desarrollo óptimo de la salud.

5.- Número actual de trabajadores adecuados.

Cuadro N°20:

| ¿Usted considera que el número actual de personal en el Centro de Salud es adecuado para satisfacer su demanda de servicio? | | | |
|--|---------------|-------------------|-------------------|
| Ítem | OPCIÓN | ESTIMACIÓN | PORCENTUAL |
| 5 | Si | 46 | 78% |
| | No | 13 | 22% |
| | TOTAL | 59 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

Gráfico N°15:



Fuente: Encuesta realizada al talento humano del Centro de Salud

De los cincuenta y nueve usuarios encuestados 46 personas respondieron y supieron manifestar, dando como resultado porcentual el 78% contestó que sí es adecuado el número de trabajadores en el Centro de Salud, mientras que el 22% dando como valor numérico entero de 13 personas respondieron que el número actual de colaboradores no es el adecuado, este análisis nos lleva a constatar la falta de eficiencia en el servicio hacia al usuario.

Como conclusión el 78% de usuarios respondieron que el personal que labora en este Centro de Salud es adecuado para satisfacer sus necesidades, también indicaron que empleados tienen que poseer un grado de profesionalismo, de tal forma no es necesario incrementar personal más bien mantener el número pero que cuenten con mayores aptitudes en el desenvolvimiento de sus tareas.

3.3. Discusión de los resultados generales

La encuesta realizada al talento humano y a los usuarios del Centro de Salud de Santa Elena, se generó en días laborables para ser participe y constatar de la información que se extrajo.

En el asunto de la investigación aplicada a los colaboradores se valió de dos técnicas, la encuesta cuyo instrumento fue aplicado en octubre del 2012, saber antes el desarrollo del manual como cambio de propuesta, determinando la población inicial de 157 empleados del Centro de Salud, considerándose como muestra un total de 43 colaboradores, los encuestados respondieron cada una de las pregunta que se les formulaba en el cuestionario.

Por otra parte, la encuesta a los usuarios se realizó el mismo mes del año 2012, para saber el grado de satisfacción con la apreciación del servicio público que le brindan, determinando la población inicial de 5636 pacientes atendidos en el periodo de un mes, definiendo la muestra de 59 usuarios.

Luego de haber realizado la investigación en la institución utilizando métodos directos como la encuestas, y una vez efectuado el análisis respectivos con los gráficos, se pudo determinar el problema; no cuentan con un manual de organización y funciones que contribuya al mejor desempeño del personal que labora en el Centro de Salud, y se pueda conseguir de una manera más eficiente y efectiva los objetivos propuestos.

En vista de este problema se considera de mucha importancia la implementación del manual de organización funciones en el Centro de Salud, ya que permitirá que se regule el trabajo dentro de todas las áreas, mediante la normalización de las actividades que debe cumplir el personal, además que esto se convierte en una herramienta de organización.

3.4. Conclusiones

1. Se concluyó como enfoque del proceso para el análisis de las dependencias de esta Institución de servicios, la alternativa de optar y direccionarse a un servicio de calidad enmarcada en la perspectiva del beneficio de la comunidad.
2. El resultado obtenido del proceso y las técnicas enmarcadas en levantamiento de información se detectó la insatisfacción de los usuarios y la ausencia de trato cortés por parte del talento humano en cuanto se hace necesario que mejore el servicio.
3. Realizado el procedimiento se determinó la identificación de los problemas existentes claves, y la detección de los efectos que ocasiona, para establecer la aplicación de medidas para el perfeccionamiento de los procesos administrativos y el ámbito empresarial.
4. Mediante el desarrollo y la descripción de una propuesta para el diseño de un manual de organización y funciones el cual describe la función y las actividades para su ejecución, y como un documento de guía y orientación al personal novato y existente, se tiene como meta lograr la efectividad de sus labores y la excelencia en el desempeño de sus funciones, conjuntamente en beneficio de la comunidad del cantón Santa Elena.
5. Se concluyó por una reestructuración del organigrama funcional, como reingeniería a la situación, del que se requiere salir de problemas drásticos hacia una orientación nueva, además de realizar el flujograma en el que describe e indica los procesos principales de la aprobación del diseño del plan de trabajo, para determinar el fin de la interrelación de las entidades reguladoras de salud pública y los detalles para la autorización y ejecución de un plan de propuesta.

CAPITULO IV

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA EL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA.

4.1. Reseña histórica del Centro de Salud de Santa Elena

La historia del Centro de Salud de Santa Elena se remonta algunos años atrás.

El servicio de la comunidad inicia hace 50 años el 12 de octubre de 1961 como dispensario municipal, bajo la dirección del Dr. Ricardo Medina y el personal fundador Sra. Gladis Reyes Orrala, Sr. José Ángel Rodríguez y Srta. Sonia Reyes.

En ese entonces el Centro de Salud contaba con los servicios de consulta externa, atención odontológica, ginecológica e inmunización.

En 1965 se trasladó al local que le cede el Municipio frente al parque de Santa Elena, lugar donde funcionó durante años, en este sitio se amplía el servicio a la comunidad con el área de maternidad y la formación de las brigadas médicas que se dirigían a los recintos aledaños de esta cabecera cantonal. En 1965 es relevado de sus funciones el Dr. Medina y asume al cargo de director el Dr. Segundo Sión

El 5 de enero de 1975 el dispensario médico deja de ser municipal y pasa a formar parte de las unidades del Ministerio de Salud Pública, como Centro de Salud de Santa Elena; por falta de material y mantenimiento, la maternidad fue suspendida quedando nuevamente como centro de consulta externa. En el año de 1977 el Dr. Sión es relevado de su cargo y asume como nuevo director el Dr. Víctor Briones G. que laboró hasta octubre de 1981, año en que por disposición superior asume el cargo el Dr. José Ozzaeta D. y con la ayuda de la señora Olga Izaguirre G. se inauguró la sala de rehidratación oral.

El 22 de enero de 1992 fecha de la cantonización y con la presencia del presidente de la república, Dr. Rodrigo Borja C. y otras autoridades de esa época, se hizo la entrega de inauguración de las nuevas instalaciones del Centro de Salud, llevando la administración a cabalidad.

Después asumió al cargo el Dr. Del Pezo, seguido del Dr. Elías Haddat por un corto tiempo y fue relevado por el Dr. Pedro Gosdenovich el mismo que realizó las gestiones para la instalación del equipo de Rayos X, que empezó a prestar sus servicios en Septiembre de 1996.

Como larga ha sido la trayectoria del Centro de Salud y los continuos cambios de directores, luego del Dr. Gosdenovich , asume al cargo el Dr. Genaro Moyano, mientras concluye su año de medicatura rural.

Septiembre de 1997, en el que sube al cargo el Dr. Eduardo Verdezoto por un período de tres meses y es relevado por el Dr. Miguel Tobar M. quién estuvo hasta inicios del mes de febrero de 1998 cuando asume por segunda ocasión el Dr. Verdezoto; y a pesar de estar inconclusa la obra, se inicia la atención de veinticuatro horas en el área de emergencia y partos.

Gracias a las gestiones del Dr. Fausto Fajardo, diputado provincial en aquella época, ante el Ministerio de Salud el Dr. Asdrúbal De La Torre y el Sr. Germán Claro, se consiguió camas, inmobiliario y personal contratado para que la unidad cumpliera con las funciones del centro materno infantil sin embargo, debido a la falta de presupuesto y a la crisis de que se encontraba la entidad, se cerró el área de emergencia y maternidad.

En octubre de 1998 y asume al cargo la Dra. Patricia Salazar que se encontraba realizando su año rural. Desde el mes de febrero de 1999 asume al cargo el Dr. Carlos Rubíra en cuya gestión el Centro de Salud de Santa Elena a partir de enero del 2000 es ya una nueva Jefatura de Área.

En agosto del 2000 asume el cargo de director de Centro de Salud el Dr. Mauricio Guerrero hasta junio del 2001, durante su administración se formó el Comité de Unidad de Conducción del Área UCA. y el Comité Farmacológico, en que entra como directora la Dra. Jenny Bohórquez.

En Julio del 2002 cesa de sus funciones la Dra. Bohórquez entrando el Dr. Eulogio Vera Granizo, hasta enero del 2003, asumiendo a Director el Dr. Jamil Chehab Gómez.

Durante su gestión se consiguió el traspaso de la Ambulancia Nissan Patrol del Municipio a la unidad de salud, también se realizó la primera sala situacional además se incorporó los puestos de salud de Puerto de Chanduy y Ballenita, se firmó y realizó la ampliación del sub-centro de Salud de Chanduy y se firmó el acta de compromiso por parte del gobierno para la construcción del Hospital General de Santa Elena, todo estas gestiones se logró mediante el director de aquel tiempo el Dr. Jamil Chehab Gómez.

Se fortaleció la red de salud del Cantón Santa Elena integrando unidades del Ministerio del IESS de la vicaría a más de diferentes ONG que trabajaban en el área de Salud.

En el mes de diciembre del 2003, se encarga Administrativamente la Dirección del área # 29 Centro de Salud de Santa Elena, al Dr. Edgar Mite Cáceres, cesando de sus funciones en el mes de mayo de 2005.

En junio de 2005, asume al cargo el Dr. Wilson Vargas Bosques, el mismo que mantuvo su dirección durante cuatro meses. En el mes de noviembre se le designa la Dirección al Dr. Alfonso Menoscal Villarroel periodo en que se logra volver a trabajar las veinticuatro horas del día, en el cual se contaba con las Áreas de:

- Emergencia
- Estadística
- Inmunización
- Odontología
- Farmacia
- Secretaría
- Dirección
- Consulta externa
- Obstetricia
- Sala de parto
- Administración
- Contabilidad y departamento de tuberculosis.

El 10 de abril de 2007, el Dr. Alfonso Menoscal entrega sus funciones como Jefe de área al Dr. Valentín Pin Quevedo, quién asumió la responsabilidad de jefe de área.

El 5 de agosto del 2008, asumió al cargo de director el Dr. Oswaldo Orrala Muñoz, y en esta administración el 17 de Abril del 2009 se da por inaugurado el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor vieja aspiración de la población peninsular, con una nueva infraestructura, equipos y mobiliarios nuevos, para brindar una mejor atención al paciente.

El 1 de septiembre del 2009, por disposiciones superiores se le delega las funciones de director al Dr. Carlos García Villao. El 04 de Noviembre de 2009, el Dr. Jamil Chehab Gómez, inicia sus gestiones como director del Hospital General de Santa Elena, posterior a esto el 1 de marzo es nombrado como director encargado al Dr. José López Naranjo hasta el 19 de mayo del 2010 se asume la Dirección el Dr. Oswaldo Orrala que es quien actualmente se encuentra a cargo de esta unidad de salud.

4.2. Fundamentación del manual de organización y funciones

En la actualidad muchas organizaciones públicas han optado por contar con un documento por escrito que describa sus funciones.

El personal conoce el manual y cuál es su campo de acción para el buen desarrollo de las actividades; lo que respecta al personal nuevo, es una guía para que pueda desempeñar sus tareas dentro de la misma. El presente manual responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita planificar las actividades administrativas y de servicios de la institución, lo que redundará en la eficacia y eficiencia aplicadas en las actividades laborales que se desarrollen.

El área de salud N°1 del Centro de Salud de Santa Elena, para alcanzar mejoras debe realizar un proceso de revisión en el rendimiento tales como, la excelencia, servicio y rapidez; esto se asocia directamente a los puestos y las áreas, ya que los elementos generadores de los procesos se desarrollan para alcanzar la eficiencia. El manual de organización ayudará a los colaboradores del Centro de Salud, poder precisar las funciones encomendadas de cada unidad orgánica y así poder establecer responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar desatenciones; logrando ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo.

Adicionalmente se especifica, aspectos importantes del entorno de la institución e identificación de factores claves que se involucran en el FODA, tales como: la fortaleza que es que cuentan con la cantidad de personal adecuado y con infraestructura, maquinaria suficiente y adecuada; Las oportunidades que se les presenta a través del desarrollo del país y apoyo del gobierno. Se visualiza como debilidad que el personal que labora no posee, el grado de conocimiento adecuado, para desenvolverse en sus puestos, por lo tanto reflejándose la carencia de mejoramiento continuo de servicio y su amenaza los usuarios exigentes en la atención y demanda del servicio.

4.3. Visión y Misión del Centro de Salud de Santa Elena

La salud definida como un instrumento para el mejoramiento continuo del bienestar colectivo, implica la continua revisión y actualización de los instrumentos; así el proceso organizativo, adaptado a las condiciones siempre cambiante de la sociedad, sus organizaciones locales, cantonales y provinciales, han registrado cambios durante los últimos cinco años y requieren ser modificados, definidos los nuevos roles y competencia, mediante el Ministerio de Salud Pública, el cual impone su ineludible actualización de las relaciones entre la organización y las áreas de salud, con la segmentación cantonal, bajo un diseño que reconozca la variedad geográfica política y concierna la estructura técnico-administrativas y red de servicios disponibles a nivel nacional, adaptados a los procesos nuevos de innovación, descentralización y desconcentración del estado.

Misión

Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud a fin de garantizar los derechos de la salud del pueblo ecuatoriano, a través de la protección y promoción de la salud de la seguridad alimentaria, ambiental y del acceso permanente e interrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad y eficacia.

Visión

Se prevee que para el año 2.020 el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud, modelo referencial en América latina, para garantizar la salud integra de la población y el acceso universal a una red de servicios mediante la participación coordinada de organizaciones privadas y entidades públicas de la comunidad.

4.4. Análisis situacional F.O.DA

| FACTORES EXTERNOS | FACTORES INTERNOS | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|--|--|
| | | <p>Personal médico adecuado con un nivel alto de profesionalismo.</p> <p>Infraestructura moderna y adecuada para prestar servicio.</p> | <p>El personal operativo-administrativo que labora no posee el nivel de conocimiento adecuado para desenvolverse en sus puestos de trabajo.</p> <p>Los puestos de trabajos no son ocupados acorde al perfil profesional.</p> <p>Falta de coordinación y comunicación interdepartamental o funcional.</p> |
| OPORTUNIDADES | | FO (ESTRATÉGIAS) | DO (ESTRATÉGIAS) |
| Plan “Ecuador saludable, vuelvo por ti”, el retorno de médicos extranjeros al País. | Fortalecer el sistema de salud de la institución con médicos que retornan del exterior. | Adquirir personal médico, a través del plan “Ecuador saludable, vuelvo por ti”. | |
| La ley orgánica del servicio público exige capacitación constante de los colaboradores de las instituciones públicas. | Evaluación del desempeño del talento humano. | Generar mecanismos de control de cumplimiento de tareas. | |
| Selección de personal bajo la modalidad de mérito y oposición. | Seleccionar personal adecuado mediante mérito y oposición y fortalecer sus conocimientos e instruirlos. | Formular políticas de desarrollo organizacional y atención al cliente. | |
| AMENAZAS | FA (ESTRATÉGIAS) | DA (ESTRATÉGIAS) | |
| Centros médicos particulares con mayor infraestructura. | Aprovechar la infraestructura moderna con la que cuenta la institución. | Realizar test y pruebas de actitudes para determinar el nivel de conocimiento y tomar las debidas correctivas. | |
| Oferta de profesionales masiva con ganas de superación para ocupar puestos de trabajos en la organización. | Desarrollar convenios con instituciones de capacitación profesional. | Determinar los requerimientos de las dependencias para identificar el perfil requerido. | |
| Centros médicos que proporcionan mejor servicio y atención médica. | Capacitación constante a los colaboradores para brindar servicio con excelencia. | Establecer políticas de coordinación interorganizacional. | |

4.5. Características del manual de organización y funciones

El presente manual contiene la fundamentación del manual, objetivos generales y específicos, su alcance, ámbito de aplicación, análisis situacional, elementos de contenido para el desarrollo, propósito, implementación y operación y descripción de tareas por cada dependencia del Centro de Salud de Santa Elena.

A continuación se describe algunas características que debe de poseer el manual de organización y funciones:

- El manual de organización y funciones debe de darse a conocer a todos los colaboradores de las diferentes dependencias del Centro de Salud, para su apropiado uso y la operación del documento.
- Debe de estar totalmente formalizado según corresponda la organización
- Los colaboradores deben usar el manual adecuada y racionalmente.
- Cumplir con lo propuesto, con las necesidades de la organización
- El manual de Organización y Funciones debe incluir en su texto, lenguaje sencillo, exacto y lógico para que sea menos tedioso en su utilización.
- El manual debe estar elaborado mediante un diseño que permita su modificación y actualización en el tiempo que se lo requiera.
- El manual debe de cumplir lo establecido; el por qué se diseñó y se creó, y su aplicación debe de ser evaluado.

4.6. Alcance del manual de organización y funciones

El presente manual de organización y funciones define las responsabilidades y la organización de todas las unidades operativas y administrativas, para su uso correspondiente y aplicación adecuada, y lograr lo que se propuso en bien del Centro de Salud de Santa Elena.

4.7. Ámbito de aplicación

El presente manual de organización y funciones fue desarrollado y creado como respuesta a las necesidades de la organización y al ineficaz servicio del Centro de Salud de Santa Elena, por lo tanto será aplicable en cada una de las áreas según les corresponda.

A continuación se describen las áreas sujetos de aplicación del manual para la elaboración de este manual:

- a. Área de dirección
- b. Área de gestión de talento humano
- c. Área de gestión financiera
- d. Área de secretaría administrativa
- e. Área de gestión de estadísticas
- f. Área de gestión de servicios institucionales
- g. Área de gestión de farmacia
- h. Área de gestión enfermería
- i. Área de coordinación médica general
- j. Área de gestión bodega
- k. Área de gestión activos fijos
- l. Área de mantenimiento
- m. Pediatría
- n. Odontología
- o. Epidemiología
- p. Trabajo social
- q. Programa de control de tuberculosis
- r. Obstetricia
- s. Preparación
- t. Transporte
- u. Utería

4.8. Elementos para el desarrollo del manual

Los elementos del desarrollo, se presentan de manera sintética y ordenada, los capítulos que constituyen el manual o los títulos que comprende. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante y necesario seguir el orden que se describe a continuación:

- Identificación
- Presentación
- Propósito del manual de organización y funciones
- Antecedentes históricos
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Estructura orgánica
- Organigrama
- Descripción de las funciones de las áreas

4.9. El proceso de elaboración

(Joaquín Rodríguez Valencia), manifiesta que: “En esta parte se proporcionan las directrices para la elaboración de los manuales administrativos, aunque no existe un modelo fijo, se presentan las circunstancias más generalizadas en la práctica, sin embargo puede haber variaciones sustanciales, de acuerdo a criterios específicos” (Pág. # 74).

Después de haber concluido con la planeación se llevara a cabo, la recopilación y extracción de información, por cada dependencia como objeto de estudio para el desarrollo del manual, se analiza el ámbito de aplicación si las áreas que se estudian es necesario que se integre al manual.

4.10. Implementación y operación del manual

La dirección del Centro de Salud de Santa Elena, se asegura de la disponibilidad de talento humano, infraestructura, financieros y tecnología, esenciales para establecer e implementar, el manual de organización y funciones. Las funciones, las responsabilidades y la autoridad se han definido y se encuentran documentadas en el manual y se adoptan mediante resolución N° 1313 del 7 marzo de 1994, en el cual se aprueba el manual de organización y funciones de las áreas de salud del Ministerio de Salud Pública y los documentos del sistema Regionalizado de Servicios de Salud y capacidad resolutoria de las unidades y áreas de salud.

La gestión de talento humano realiza una minuciosa identificación del problema para determinar el diseño del plan de propuesta en coordinación con la Unidad de Conducción del Área (UCA), en el cual analiza y evalúan la propuesta.

Después de haber concluido con el diseño del plan de propuesta, mediante solicitud dirigida al director solicitan la autorización para el desarrollo de la propuesta.

Para continuar con el levantamiento de información en las dependencias operarias del Centro de Salud de Santa Elena. Una vez ya diseñado el documento propuesto inmediatamente lo envían al director técnico del Centro de Salud, para su respectiva evaluación, que tiene la autoridad y responsabilidad para solicitar su aprobación intermediariamente con el director provincial de salud, este a su vez viabiliza, aprueba y remite el documento al Ministerio de Salud Pública cuya entidad tiene la autoridad de aprobar en ámbito general el manual de organización y funciones, y adopta mediante resolución de acuerdo ministerial, en el cual se aprueba el manual de organización y funciones de las áreas de salud del Ministerio de Salud Pública y los documentos del sistema regionalizado de Servicios de Salud y capacidad resolutoria de las unidades y áreas de salud.

Después de su aprobación autoriza la ejecución del documento, dicho documento es receptado por la dirección técnica del Centro de Salud cual dicha dependencia ordena la ejecución y la aplicación. Una vez ya aprobada la metodología de aceptación para la aplicación del documento, el director mediante sus responsabilidades y autoridad para asegurarse de que el Manual se implemente, se establezca, y se comunique de acuerdo con la respectiva aprobación expedida por el director provincial; además de supervisar sobre la aplicación del documento, comunicación interna y la facilitación del documento, dicha tarea en coordinación con gestión de talento humano.

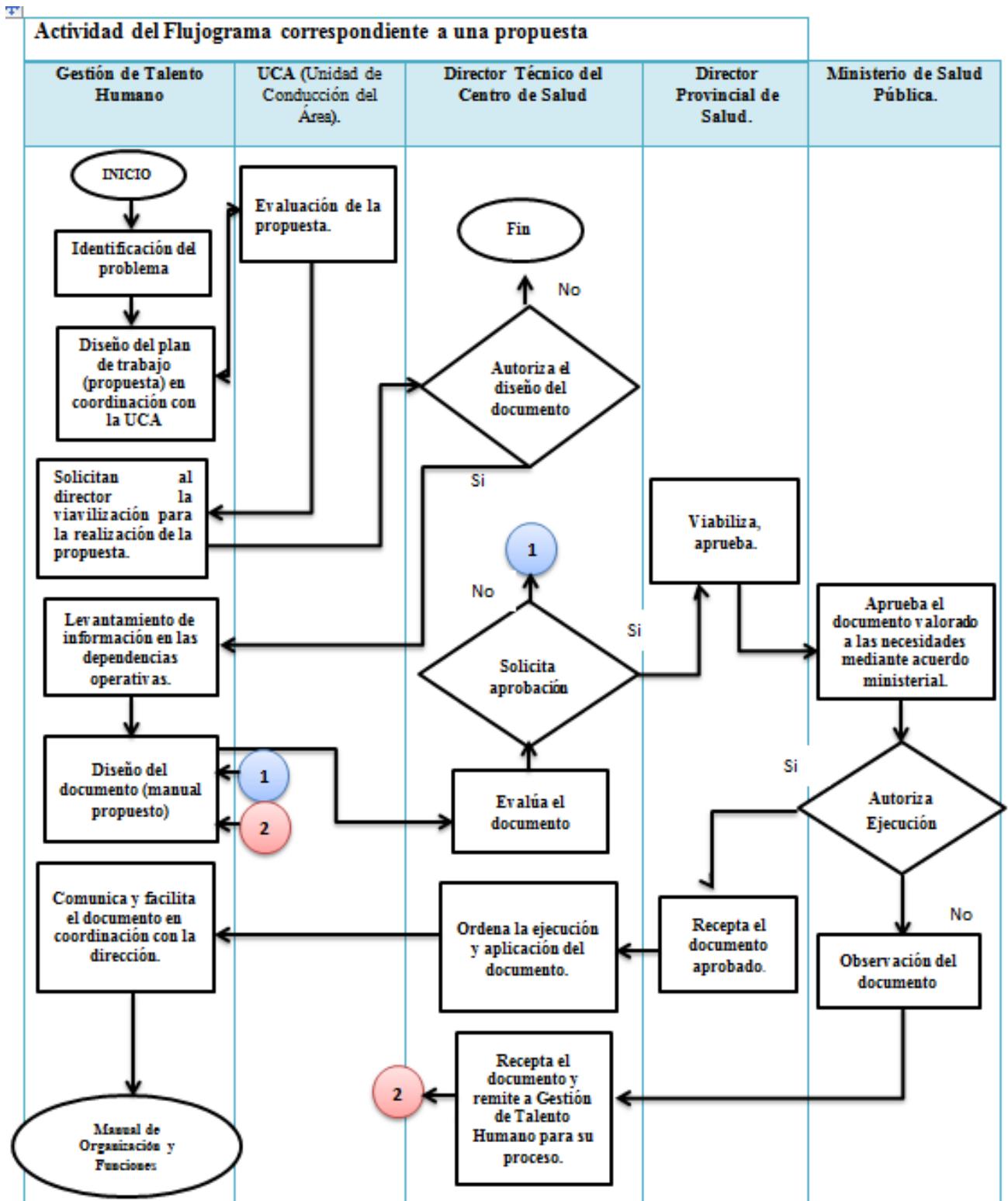
Se ha establecido que para la comunicación interna entre las dependencias de la organización esta se realice a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad, como son las conferencias de vinculación con el personal que labora, el correo institucional y las comunicaciones escritas. La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del manual de organización y funciones, así como con la mejora continua de su eficiencia y efectividad, mediante:

- La comunicación a los servidores públicos de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como el desempeño de los colaboradores.
- La seguridad de que se establezcan los objetivos del manual de organización y funciones.

El Centro de Salud de Santa Elena, estableció los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización para garantizar que esta se efectúa de manera eficaz y cumpliendo con los elementos de comunicación, el cual busca apoyar la construcción de una visión compartida y de perfeccionar las relaciones humanas de la entidad, con sus grupos de interés tanto internos como externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Actividad del flujograma

Cuadro N°21:



Elaborado por: Nain U. Villaprado Marin

4.11. Estrategias administrativas

4.11.1. Evaluación del desempeño del talento humano

La evaluación del desempeño hacia el talento humano es una técnica de direccionamiento eficaz en la administración de la organización, la técnica antes mencionada va a servir en la determinación y desarrollo de políticas adecuadas a las necesidades de la institución mejorando el desempeño y que el colaborador asuma la responsabilidad.

Políticas de la organización basadas en la evaluación del desempeño:

- Que el Centro de Salud debe de tener un procedimiento de evaluación de desempeño, y que este debe de ser accionado por la gestión de talento humano, cual debe realizar seguimiento, soporte y la respectiva aplicación.
- Determinar la evaluación del desempeño como una herramienta que permita alcanzar los objetivos, aprovechar las fortalezas de la organización y de los colaboradores como desarrollo personal y profesional.
- Establecerla como estrategia para el progreso de la organización y capacitación del talento humano, conllevando al Centro de Salud a la competitividad en el Sistema de Salud Pública.
- Realizar la evaluación del desempeño, directamente a las actividades de los colaboradores de forma individual.

a. Procedimiento para la evaluación del desempeño en el Centro de Salud de Santa Elena

- 1. La planeación.-** Cada colaborador debe planificar un mínimo de tres metas al empezar cada año, cuyas metas sean concisas y con relación a su cargo.

Asignando una ponderación de acuerdo con la más relevante e impacto en el desempeño.

2. **El seguimiento.-** Se realizará monitoreo continuo al colaborador para asegurarse que cumpla el logro de las metas, y lo propuesto se mantenga vigente o se realice algún cambio según se amerite la circunstancia.
3. **La Evaluación.-** Este procedimiento se efectuará al culminarse cada semestre, en el cuál se realizará un análisis al colaborador sobre el cumplimiento de las tareas y metas, probando lo que estableció en la planeación.

4.11.2. Generar mecanismos de control de cumplimientos de tareas

El mecanismo de control se implementa en el Centro de Salud de Santa Elena para direccionar el control de las actividades de la organización, mediante la medida y corrección de las tareas, con el fin de que los objetivos se cumplan a cabalidad. Por lo tanto esta estrategia no solamente va medir los resultados finales sino que también va orientar e influir en que las actividades se desarrollen eficientemente.

En el cumplimiento de tareas establece dos mecanismos de control que se efectuará en el Centro de Salud.

Control operacional.- El control operacional va a consistir en controlar las tareas individuales del talento humano de Servicio del Centro de salud, y se llevará a cabo mediante un informe en el cuál va a contener un análisis del avance y cumplimiento de las tareas respectivas a su dependencia, y deberá ser gestionado por el jefe de gestión de talento humano e informar al director de área.

Control de Gestión.- Es el control en la toma de decisiones para que se realice eficientemente a través de los elementos disponibles.

- Establecer la misión y visión de la organización y sus puntos fuertes y débiles.
- Disponer de la estructura orgánica
- Disponer de un documento de orientación formalizado, manual de organización y funciones que posibilite el direccionamiento de las actividades para mejorar la eficacia de la institución.

4.11.3. Formular políticas de desarrollo organizacional y atención al cliente

Se formulan las políticas como desarrollo organizacional en el Centro de Salud con el propósito de que todos los colaboradores sean efectivos.

a. Políticas de desarrollo organizacional

Propósito: Aumentar la eficiencia y el mejoramiento permanente de la administración en el Centro de Salud.

- La organización deberá reestructurar y mantener actualizado la estructura orgánica encaminada hacia el cliente, alineada a la satisfacción de las necesidades.
- El desempeño del talento humano se deberá medir mediante informes e indicadores de gestión y de metas propuestas semestralmente. Caso contrario no se cumpla la dirección tomara las medidas cautelares.
- En el caso de una vacante y creación de nuevos puestos se dará favoritismo al personal de la institución, que cumpla con el perfil requerido a través de un concurso de mérito y oposición, caso contrario no exista, se inducirá al reclutamiento externo.

- No se realizará ninguna selección de personal externo que no haya cumplido con el proceso y cumpla con el perfil requerido.
- La organización deberá capacitar a los colaboradores, priorizando las necesidades del área y las actividades que realiza para poder mejorar el desempeño.
- Mantener la coordinación y la comunicación entre los colaboradores del área y demás dependencias diferentes.

b. Políticas de atención y servicio al cliente

Propósito: Fortalecer e instaurar, un eficiente trabajo en atención a los usuarios para el desarrollo del servicio de la salud.

- Atender de manera correcta, cordialmente y prestar la debida atención a los usuarios.
- La atención del usuario va a ser de prioridad alta y sentirse comprometido con el cliente.
- Las áreas de relación directa con los clientes estarán enfocadas en velar y dirigir su accionar en la satisfacción al cliente.
- El personal de servicio al cliente deberá estar seleccionado bajo los parámetros de selección de personal, y requerimiento del perfil específico por lo tanto deben estar altamente capacitado para atender las necesidades del usuario.
- Dar apertura a los buzones de sugerencia y reclamos de los usuarios para efecto del control y rendimiento de las actividades de los colaboradores.

- Erradicar cualquier trámite burocrático, en la prestación del servicio, que no esté establecido en el reglamento interno.
- La atención al cliente deberá ser desarrollada en un plan estratégico, de acuerdo al progreso de la institución considerando, los clientes, el entorno, y demás factores determinantes para el crecimiento de la organización.

4.11.4. Determinar los requerimientos de las dependencias para identificar el perfil adecuado.

En la determinación de los requerimientos se realizará un estudio del sistema administrativo para determinar las obligaciones del puesto y requisitos ineludibles para desempeñar el trabajo correctamente y donde es necesario efectuar mejoras. Para determinar los requerimientos de las dependencias para identificar el perfil requerido se plantea lo siguiente:

- 1. Análisis.-** Que determina, aspectos cualitativos del personal, factores que establece para laborar.
- 2. Descripción.-** Es la aplicación en funciones que se realiza en los factores identificados anteriormente.

Ejemplo:

Área de estadísticas

Determina la inducción de personal capacitado e idóneo para desenvolverse en el campo de estadísticas.

Requiere personal que cuente con experiencia y un nivel de estudio de acuerdo a la exigencia del puesto.

Distinguir los propósitos del empleado retos, metas, cambios, planificación entre otros.

4.12. Manual de organización y funciones área de salud N°1, Centro de Salud del Cantón Santa Elena

4.12.1. Identificación del manual de organización y funciones.

Cuadro N°22:



4.12.2. Presentación

El área de salud N°1 del Centro de Salud del Cantón Santa Elena, es una entidad que brinda asistencia de salud y por ello se convierte en el enlace principal con la ciudadanía para que los objetivos, planes y programas se conviertan en resultados concretos, que sirvan para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y elevar su calidad de vida. Esto conlleva a elaborar herramientas necesarias para darle a la administración del Centro de Salud, el impulso en el desempeño de sus labores con fines de mejorar la eficiencia de las gestiones.

Por lo tanto, el autor de este documento a través de la dirección de dicho organismo público, presenta el **“Diseño de un Manual de Organización y Funciones para el Área de Salud N°1 del Centro de Salud de Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2013”**.

Con la finalidad de proporcionar una visión conjunta de la institución, precisar las funciones encomendadas a cada área del organismo para determinar responsabilidades, y detectar desatenciones, contribuir a la ejecución correcta de las labores encomendadas, facilitar la selección de personal, ser un guía del desempeño de las actividades y que cada miembro que compone esta entidad gubernamental administre los materiales oportunamente, y ejerza la autoridad que se le asigna.

4.12.3. Propósito

El propósito de implementar el manual de organización y funciones es que permitirá guiar, orientar e indicar las actividades laborales en secuencia ordenada e incrementar el desempeño de los colaboradores, además organizar la estructura orgánica y contribuir a la selección del personal idóneo fortaleciendo el sistema administrativo del área de salud N°1 del Centro de Salud de Santa Elena.

4.12.4. Misión y visión del manual de organización y funciones

Misión

Su misión fundamental es generar cambios efectivos en el proceso administrativo del Centro de Salud de Santa Elena, a través del desarrollo del desempeño del talento humano, y en la mejora de los servicios de manera eficaz, para lograr el bien común de la organización.

Visión

Fomentar en el talento humano el servicio de excelencia mediante la implementación de estrategias administrativas tales como el talento humano, cumplimiento de tareas y requerimientos del perfil, fortaleciendo el sistema administrativo y alcanzar la eficacia siendo una institución ejemplar en el sistema de administración pública.

4.12.5. Objetivo general

Promover el ordenamiento y mejoramiento interno del área de salud N°1 del Centro de Salud de Santa Elena, identificando las tareas inherentes a cada puesto y requisitos que debe poseer el talento humano, para contratar personal calificado e idóneo en cada vacante, capaz de asumir responsabilidades con eficiencia, de tal forma que permita una efectiva prestación de servicios a los ciudadanos.

4.12.6. Objetivos específicos

- Establecer las tareas que les correspondan al talento humano y las exigencias que requiere el colaborador para que las pueda desempeñar eficientemente.
- Contribuir la formulación de políticas y la toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo organizacional del Centro de Salud.

- Contribuir a la contratación del personal idóneo y apropiado a las necesidades específicas que tiene cada puesto.

4.12.7. Estructura orgánica

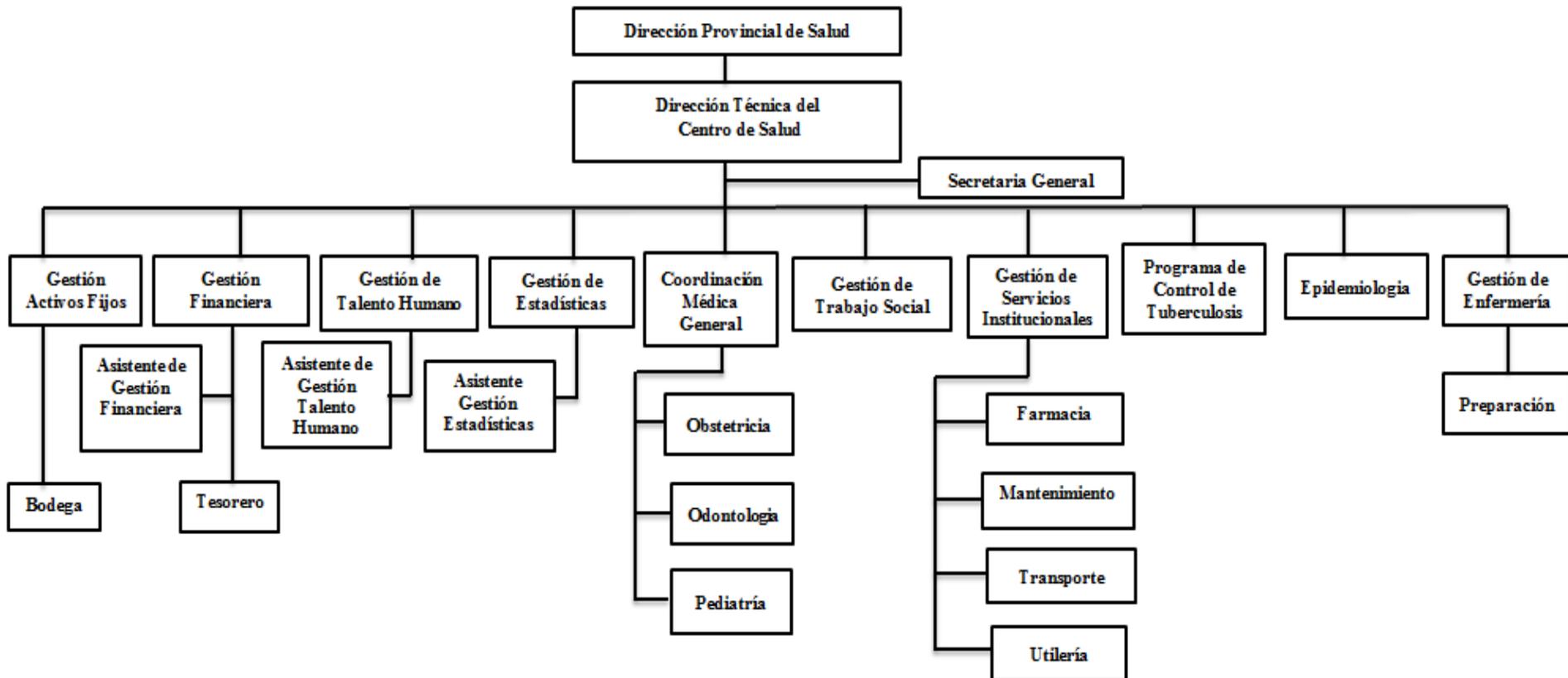
Cuadro N°23

| ESTRUCTURA ORGÁNICA | |
|--|-----------------------------|
| Orrala Muñoz Oswaldo | Director técnico de área |
| Tumbaco Zavala Juan Carlos | Asistente administrativo |
| Rodríguez Villón Yadira Fabiola | Jefe de talento humano |
| Suárez Villón Byron Fabián | Asistente administrativo |
| Baque Vera Evelyn Estefanía | Asistente de talento humano |
| Vera Cedeño Betsy Narcisa | Jefe financiero |
| Zambrano Reyes Susana Alexandra | Asistente financiero |
| Yagual Reyes Silvia Verónica | Jefe de estadística |
| Yagual Reyes Teresita De Jesús | Asistente de estadística |
| Tigrero Santos Flor María | Jefe de farmacia |
| López Madronero Luz Elisa | Jefa de enfermería |
| Pinoargote Oquendo Franklin Ricardo | Jefe de mantenimiento |
| Ormeño Sanipatin Marcos Adrián | Jefe de bodega |

Elaborado por: Nain U. Villaprado Marin

4.12.8. Propuesta de organigrama

Organigrama



4.12.9. Descripción de funciones de las áreas

Funciones del Director

Cuadro N° 24

| | |
|---|---|
|  | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | |
| <u>Identificación</u> | |
| Nombre de puesto: | Director |
| Nivel: | Directivo |
| Jefe inmediato: | Director Provincial |
| <u>Funciones</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinar, dirigir y evaluar el cumplimiento de actividades técnicas y administrativas.• Elaborar el proyecto de presupuesto anual de ingresos, gastos e inversión en conjunto con la Gestión Financiera.• Recibir y autorizar los informes de los programas de SIVE/ALERTA, SISVAN emitidos por la Gestión de Estadísticas.• Evaluar el logro de los objetivos, estrategias y plantear políticas, normas y proyectos de investigación, con el apoyo de la Dirección Provincial de Salud Pública.• Presentar el proyecto de presupuesto anual del Centro de Salud, al Director Provincial de Salud Pública y ejecutarlo una vez que se apruebe.• Administrar eficazmente el Centro de Salud y asignar tareas a sus dependencias, en concordancia a las normas impartidas por el Director Provincial y el Ministerio de Salud Pública.• Dictar normas y ordenar la ejecución del manual de organización y función a las dependencias del Centro de Salud.• Organizar y supervisar funciones sobre el personal destinado al servicio de salud, que el Director Provincial de Salud Pública le faculte.• Coordinar conjuntamente con la Gestión Activos Fijos y demás unidades ejecutoras la preparación de la partida presupuestaria.• Ejecutar gestiones de salud pública, respetando normas legales y reglamentarias vigentes, de acuerdo a las indicaciones del Director Provincial de Salud Pública.• Establecer en conjunto con el Área de Gestión de Talento Humano, las materias sobre las cuales se delegarán atribuciones a las áreas de responsabilidad.• Aprobar a través de resolución, gestiones administrativas y gestión institucional y planes estratégicos.• Las demás funciones que le asigne el Director Provincial, Ministerio de Salud y reglamentos internos. | |
| <u>Nivel de educación:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Título de Ing. Administración de Empresas, Economía y afines.• Maestría en Gestión y Administración Hospitalaria y afines. | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Cargos desempeñados de director de salud.• Experiencia mínima de tres años en la conducción de programas del sistema Administrativo y la conducción de personal.• Capacidad de Liderazgo para el logro de objetivos institucionales. | |

Funciones de la Secretaria

Cuadro N°25

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Secretaria | |
| Nivel: | Auxiliar | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Administrar, organizar, resguardar la documentación, equipos y materiales de la oficina, de la dirección. • Receptar, registrar y expedir la documentación que ingresa y egresa de la Dirección previa aprobación del Director. • Organizar y coordinar las audiencias, reuniones, conferencias y preparar las agendas y la documentación pertinente. • Tomar los dictados de documentación y elaborar los documentos respectivos. • Coordinar eventos autorizadas por el Director, con organismos e instituciones externas. • Organizar, controlar mediante delegación del director los expedientes preparados periódicamente de los informes de situación actual del Centro de Salud. • Administrar la documentación e informar comunicados, disposiciones, resoluciones y mandatos a los demás trabajadores a través del correo web. • Atender llamadas telefónicas. • Cumplir con la normatividad legal y reglamentos vigentes relacionados al área de su competencia. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Comunicar permanentemente sobre la página web del Ministerio de Salud Pública, a fin de mantenerse informado de las normas legales y reglamentos vigentes, para su aplicación y estricto cumplimiento. • Las demás funciones que le asigne el Director del Centro de Salud y reglamentos internos. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de Secretaria ejecutiva, Administración y Finanzas. • Capacitación en área de Sistemas de Información. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 3 años de experiencia en cargos similares en instituciones públicas Hospitales y Centros de Salud. • Manejo de Microsoft Office (Word, Outlook y Excel), manejo de computación ingreso información Página web. | | |

Funciones del Jefe de Activo Fijos

Cuadro N°26

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe de Gestión Activos Fijos | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar en conjunto con Gestión Financiera el programa anual de compras de insumos generales de acuerdo al presupuesto autorizado. • Recibir material técnico y de farmacia percatándose que se encuentre en buen estado. • Codificar e ingresar los productos materiales al sistema de facturación de activos fijos. • Realizar los inventarios en un periodo tres meses cada año de activos fijos. • Delegar un equipo de trabajo para registrar inventarios en formatos de fichas establecidos por el Ministerio de Salud Pública. • Realizar órdenes de compras e insumos en el portal web de compras públicas. • Coordinar con el equipo de trabajo la realización de inventario de los bienes muebles del Centro de Salud. • Elaborar informes de órdenes de compra e inventario de activos fijos para entregar a las diferentes áreas que lo requieran tales como: Gestión de Finanzas y de Servicios Institucionales. • Realizar control de los activos fijos obsoletos existentes, que se encuentran en la bodega y presentar un informe indicando el motivo porque se les da de baja • Suministrar los materiales de limpieza, oficina entre otros, a las diferentes dependencias que lo soliciten. • Coordinar conjuntamente con el director y demás unidades ejecutoras la preparación de la partida presupuestaria. • Mantener la comunicación y los contactos con los proveedores que suministran insumos y demás materiales para el Centro de Salud. • Coordinar con bodega para que las dependencias no exista faltante de materiales e insumo y erradicando inconvenientes. • Cumplir con las demás funciones asignadas por el Director del Centro de Salud y reglamentos internos. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en Ing. comercial, administración de empresas y demás carreras afines. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener mínimo dos años en cargos similares del servicio público. | | |

Funciones Bodeguero

Cuadro N°27

| | |
|--|---|
|  | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | |
| <u>Identificación</u> | |
| Nombre de puesto: | Bodeguero |
| Nivel: | Bodega |
| Jefe inmediato: | Jefe de Gestión de Activos Fijos |
| <u>Funciones</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Verificar la cantidad y calidad de los materiales e insumos que ingresan a diario a la bodega.• Coordinar con Gestión de Activos Fijos para que en las dependencias no existan faltantes de materiales e insumo para erradicar inconvenientes.• Coordinar con farmacia y estadísticas, la reposición e información de medicamentos y material médico.• Efectuar periódicamente inventarios para determinar la rotación de los materiales.• Mantener ordenado y llevar control de la entrada y salida de materiales.• Supervisar el uso adecuado de los materiales, en cada obra que se realice.• Llevar control de existencias de materiales, activos fijos obsoletos y demás insumos generales.• Recibir los materiales, y equipo que deba depositarse en la bodega con sus respectivos registros.• Supervisar el uso y recibo de materiales, herramientas y equipo utilizadas por solicitudes de pedidos y abastecimiento.• Cuidar material y herramientas que se encuentran en la bodega.• Responsabilizarse de las llaves auxiliares de la bodega.• Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten.• Cumplir con las demás funciones asignadas por el Jefe de Activos Fijos y reglamentos de la Dirección Provincial. | |
| <u>Nivel de educación:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Estudiante o egresado de universidad con especialidad en Ing. Administración de Empresa y afines. | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Un año de experiencia en cargos en esta dependencia.• Experiencia en registro e inventarios.• Conocimiento en Microsoft office. | |

Funciones Jefe de Gestión Financiera

Cuadro N°28

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| Identificación | | |
| Nombre de puesto: | Jefe de Gestión Financiera | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| Funciones | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el proyecto de presupuesto anual de ingresos, gastos e inversión, en conjunto con la Dirección. • Controlar y monitorear el manejo adecuado de los recursos financieros. • Recibir informes de órdenes de compra e inventario de activos fijos, de la dependencia Gestión de Activos fijos. • Dirige y supervisa las actividades de la dirección financiera. • Analizar y evaluar sus variaciones periódicamente la ejecución del presupuesto, con el auxiliar de la dependencia. • Suscribe y presenta la proforma presupuestaria. • Revisa y suscribe los estados financieros. • Supervisa la ejecución presupuestaria institucional. • Evaluar por periodos mensuales los informes de ejecución de gastos. • Coordinar y analizar con el auxiliar de la dependencia, la preparación del presupuesto de cada vigencia. • Formular y presentar a la dirección técnica el proyecto presupuestario y ejecutarlo en las dependencias. • Elaborar en conjunto con Gestión de Activos Fijos el programa anual de compras de insumos generales de acuerdo al presupuesto autorizado. • Realizar evaluaciones mensuales de la programación de compras públicas y de la ejecución de los gastos. • Diseñar estrategias financieras para abordar las falencias presupuestarias que indiquen los estudios de costos elaborados o pago por prestación. • Aplicar programas anuales de inversiones y un plan de mantención preventiva y reparativa, de acuerdo presupuesto fijado. • Cumplir con la normatividad y reglamento vigente relacionado a su dependencia. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. | | |
| Nivel de educación: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Comercial, Contador Auditor, CPA. y títulos a fines • Maestría en Ciencias: Ing. Comercial y Negocios Internacionales y afines. | | |
| Nivel de experiencia: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No inferior a 5 años y al menos 3 años en cargos de jefaturas en servicio público. | | |

Funciones Auxiliar Gestión Financiera

Cuadro N°29

| | | |
|--|--|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Asistente de Gestión Financiera | |
| Nivel: | Auxiliar | |
| Jefe inmediato: | Jefe de Gestión Financiera | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y analizar con el Jefe Financiero, la preparación del presupuesto de cada vigencia. • Consolidar el presupuesto y presentarlo al director para su estudio y tramite posterior ante la Dirección Provincial de Salud. • Dirige y coordina las funciones de la contabilidad presupuestal. • Preparar y registrar los proyectos presupuestales una vez ya aprobados. • Controla la información de ingresos de autogestión. • Analizar periódicamente la ejecución del presupuesto, con el Jefe Financiero y evaluar sus variaciones. • Ejecutar y presentar el control financiero y económico del presupuesto trimestral, con sus pertinentes análisis. • Organizar y archivar los documentos y comprobantes que se generen en desarrollo del proceso contable. • Definir en conjunto con la Gestión de Talento Humano el presupuesto de remuneraciones. • Controlar la información de ingresos de autogestión. • Controla y realiza el ingreso de información contable al programa sistema de gestión financiera. • Actualiza la información de disponibilidad financiera de la institución. • Ingresa al sistema eSIGEF para los pertinentes ajustes contables. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Efectuar las funciones asignadas por el Jefe Financiero, y demás reglamentos internos. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener título profesional de CPA, Administración de Empresas y demás carreras afines. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener experiencia mínimo de tres años en cargo de finanzas, presupuestos y administración pública. | | |

Funciones del Tesorero

Cuadro N°30

| | |
|---|---|
|  | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | |
| <u>Identificación</u> | |
| Nombre de puesto: | Tesorero |
| Nivel: | Auxiliar |
| Jefe inmediato: | Jefe de Gestión Financiera |
| <u>Funciones</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Custodiar recursos económicos y financieros, especies valoradas y demás documentación negociable.• Analiza y controla la documentación producto de las transferencias efectuadas a través del sistema de pagos interbancarios.• Registra las retenciones de impuestos en el pago de obligaciones por la prestación de bienes y servicios a proveedores.• Realiza el control de las transferencias por recaudaciones y movimientos de las cuentas corrientes asignadas a la institución.• Registra y controla los pagos para la aplicación del Programa Periódico de Caja (PPC).• Velar por la aplicación de normas, reglamentos y leyes establecidas relativas a tasa, rentas y servicios.• Elaborar informes para el cierre de tesorería trimestral.• Controlar y supervisar la utilización de los fondos para pagos en cheque• Archivar, clasificar documentos técnicos de la dependencia.• Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten.• Efectuar las funciones asignadas por el Jefe Financiero, demás normas y reglamentos internos. | |
| <u>Nivel de educación:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Tener título profesional de CPA, Economía y demás carreras afines. | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Experiencia mínima de dos años en sistemas financieros y normas de control interno.• Manejo de documentos contables. | |

Funciones Jefe Gestión Talento Humano

Cuadro N°31

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| Identificación | | |
| Nombre de puesto: | Jefe Gestión de Talento Humano | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| Funciones | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar propuestas del Manual de Organización de Gestión de Talento Humano, que contenga la estructura interna, políticas, funciones, descripción de cargos del personal. • Verificar correctamente procedimientos de reclutamiento, selección, y abandono de cargo del personal de la organización. • Mantener una base de datos actualizada del personal que ha realizado reemplazos y contratos. • Delegar y autorizar al auxiliar de la dependencia los registros de personal y actualizados de licencias médicas, ausentismo como: asignaciones familiares y de turno, ascensos, contrataciones, reemplazos, contratos a honorarios. • Definir en conjunto con el Auxiliar de Gestión de Finanzas el presupuesto de remuneraciones. • Establecer en conjunto con la Dirección, las materias sobre las cuales se delegarán atribuciones a las áreas de responsabilidad. • Coordinar con gestión de Servicios Institucionales la supervisión y control del personal. • Coordinar con el auxiliar de la dependencia los procedimientos de reclutamiento, selección, y abandono de cargo del personal de la organización. • Coordinar las labores con el auxiliar de la dependencia la responsabilidad de la unidad de trabajo, selección y el registro de nómina. • Coordinar con la Gestión de Coordinación Médica General, para capacitación, foros y seminarios en base al mejoramiento del desempeño al servicio de la salud. • Realizar reportes del gasto mensual del Talento Humano, a través de los sistemas de información que se definan. • Facilitar al personal en general las políticas, normas e instrucciones impartidas en las distintas dependencias de talento humano como: (oficios, páginas web). • Proponer programas del plan anual de capacitación de talento humano, al director. • Definir y aplicar indicadores de gestión de talento humano y supervisarlos trimestralmente • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Efectuar funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| Nivel de educación: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Comercial, Psicología organizacional Industrial, Administración Pública y afines. | | |
| Nivel de experiencia: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No inferior a 4 años y al menos 3 años en cargos manejo de personal. | | |

Auxiliar Gestión de Talento Humano

Cuadro N°32

| | | |
|--|--|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Asistente Gestión de Talento Humano | |
| Nivel: | Auxiliar | |
| Jefe inmediato: | Jefe de Talento Humano | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las labores con el jefe de la dependencia responsable de la unidad de trabajo, selección y el registro de nómina. • Ejecutar y verificar la actualización de registros y otros documentos técnicos. • Realizar expedientes y emitir informes preliminares. • Verificar los procesos técnicos de ingreso, ascensos, de personal y otros propios de la organización en general. • Realizar evaluación del desempeño laboral del personal. • Realizar procesos técnicos de desplazamiento de personal, reasignaciones, transferencias, rotaciones, asignación de funciones y otros por delegación del superior. • Proyectar la resolución correspondiente a nombramientos, contratos por servicios personales, ascensos, reasignaciones y otros concernientes al área de selección de personal y demás que demande el jefe de la dependencia. • Coordinar con el Jefe de Talento Humano los procedimientos de reclutamiento, selección, y abandono de cargo del personal de la organización. • Elaborar por delegación del Jefe de Talento Humano los registros de personal y actualizados de licencias médicas, ausentismo como: (feriados legales y permisos), asignaciones familiares, antigüedad y de turno, ascensos, contrataciones, reemplazos, contratos a honorarios. • Cumplir con la normativa legal y disposiciones de su superior de la dependencia. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Jefe de Gestión de Talento Humano, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de Ing. en Administración de Empresas y carreras afines. • MBA en Gestión Empresarial y afines. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos informáticos, base de datos y office. • Experiencia mínima de tres años en la conducción de actividades administrativas del personal. | | |

Funciones Director de Estadísticas

Cuadro N°33

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe de Gestión de Estadísticas | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y supervisar las fichas médicas atendidas diariamente, para ser derivadas a las diferentes áreas involucradas. • Supervisar y dar cumplimiento al programa de SIVE/ALERTA, SISVAN y derivar los informes correspondientes al director acerca del desarrollo. • Remitir el consolidado de la cantidad de fichas médicas atendidas diariamente, para ser evaluadas. • Coordinar con la Gestión de Bodegas y Farmacia para la reposición e información de medicamentos y material médico. • Dirigir y supervisar, el desempeño laboral del equipo de estadísticas, con el objetivo de que haya un mejor cumplimiento de las funciones. • Conducir y gerenciar las actividades estadísticas e informáticas del Centro de Salud. • Aprobar los planes estadísticos a corto, mediano y largo plazo. • Coordinar las capacitaciones para los usuarios del sistema de estadísticas e informática. • Elaborar con su subalterno boletín de estadísticas mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de atención de la salud. • Supervisar indicadores de morbi-mortalidad. • Verificar y dar corrección a la base de datos del sistema de estadística del Centro de salud. • Supervisar el desarrollo de la cuantificación de fichas médicas de pacientes atendidos • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título universitario Ing. en Administración de Empresas, Comercial, Estadístico, Economía y afines. • Maestrías en Gestión Empresarial y afines. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de tres años en cargos de procesamiento de datos y gestión estadístico. • Experiencia mínima de tres años en la conducción de actividades administrativas del personal. | | |

Funciones Auxiliar Estadísticas

Cuadro N°34

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Asistentes de Estadísticas | |
| Nivel: | Auxiliar | |
| Jefe inmediato: | Jefe Gestión de Estadísticas | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la identificación del paciente si es nuevo o consta en la base de datos. • Ingresar los datos del nuevo paciente según el software establecido y obtener el carnet correspondiente y adjuntar al historial clínico, preparado para ser atendidos en los consultorios. • Elaborar con el Jefe de Gestión de Estadísticas boletines estadísticos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de atención de la salud. • Registrar la ficha médica, con sus apellidos y nombres completos del paciente diariamente en orden establecido por servicios y ubicarlos en los estantes para ser derivados a los diferentes consultorios. • Consolidar la cantidad de fichas médicas atendidas diariamente, para ser evaluadas por el director de la dependencia y derivar a las diferentes áreas involucradas. • Identificar al paciente residente y proceder a receptarle el ticket, para su atención al archivo para que el responsable obtenga la ficha médica del paciente el mismo que deberá ser registrado en los libros correspondientes. • Recibir las fichas médicas provenientes de los diferentes consultorios, realizar el seguimiento adecuado en caso que estos no sean devueltos a estadísticas, para evitar que se extravié y perjudicar al paciente. • Derivar estas fichas médicas al archivador, bajo un cargo estrictamente inspeccionado. • Manipular correctamente la base de datos del software que se ejecuta con el fin de corregir la duplicidad o clonación de las fichas médicas y mejorar la atención al usuario. • Demás funciones que demande el Jefe de Estadísticas, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título en especialización en estadística aplicada, Administración de Empresas y afines. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo un año en labores de la especialidad. • Conocimiento de computación, manejo de herramientas de office y desarrollo de base de datos. | | |

Funciones Coordinador Médica General

Cuadro N°35

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe de Coordinación Médica | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar todas las actividades relacionadas con las operaciones técnicas dependiente de su mandato. • Representar al área de servicio de salud, de las especialidades de obstetricia, odontología, pediatría. • Gestionar la coordinación conjunta con el Área de Talento Humano, para capacitación, foros y seminarios en base al mejoramiento del desempeño al servicio de la salud. • Integrar equipos de trabajo con la Gestión de Servicios Institucionales, para resolver falencias en los colaboradores de servicio. • Integrar equipos de trabajo con la dependencia, Gestión de Servicios Institucionales, para resolver falencias en los colaboradores de servicio. • Realizar reuniones de coordinación con las áreas técnicas para difundir las actividades impartidos por el Manual de funciones. • Efectuar monitoreo continuos e informar oportunamente los incumplimientos a los referentes a la dirección. • Coordinar reemplazos y rotación del personal médico. • Preparar informes de gestión sobre el cumplimiento de las labores. • Proponer y conducir la formulación del Plan Operativo Institucional del Centro de Salud. • Coordinar con otras instituciones públicas como: VICARIA, CNH y enviar personal para la valoración de pacientes. • Coordinar adecuadamente carpas, maletines, para feriado y casas abiertas. • Integrar el equipo de formulación de Plan Estratégico, Plan Operativo Institucional, coordinarlos y la evaluación respectiva de los mismos. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional Medicina General y afines | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral mínimo de dos años en cargos de coordinación y manejo de personal. | | |

Funciones Médico Obstetiz

Cuadro N°36

| | |
|--|---|
|  | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | |
| <u>Identificación</u> | |
| Nombre de puesto: | Médico Obstetiz |
| Nivel: | Servicio de Obstetricia |
| Jefe inmediato: | Jefe Coordinación Médica General |
| <u>Funciones</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Examinar y diagnosticar las diferentes patologías que enmarca el periodo pre-concepción, parto y post-parto.• Interpretar análisis de laboratorio, electrocardiogramas, ecografías entre otros.• Realizar fichas médicas de casos patológicos.• Realizar intervenciones quirúrgicas si es necesario en casos sea una emergencia y demás programaciones en de la especialidad Gineco-Obstetricia.• Realizar atención del parto prematuro.• Emitir certificados, informes médico-legales según amerite el paciente.• Participar en las campañas de medicina preventiva y reproducción.• Informar sobre la higiene, médico-preventiva y proyección a la comunidad sobre prevención de embarazo de alto riesgo y cáncer ginecológico.• Realizar el control pre-natal del embarazo con detección de algún problema del feto.• Velar por la integridad y el manejo adecuado de los equipos, materiales y enseres del servicio, responsabilizándose por el deterioro o uso ilegítimo.• Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada al área de su desempeño.• Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten.• Demás funciones que demande el Coordinador Médico General, normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | |
| <u>Nivel de educación:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Título Profesional de Médico Cirujano con especialidad en Gineco-Obstetricia. | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Experiencia mínima de dos años en labores de la especialidad.• Capacitación constante de su especialidad. | |

Funciones Médico Pediatra

Cuadro N°37

| | | |
|---|---|--|
|  | | <p>Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena</p> |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Médico Pediatra | |
| Nivel: | Servicios de Pediatría | |
| Jefe inmediato: | Jefe Coordinación Médica General | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención completa a pacientes pediátricos. • Realizar acciones inherentes al servicio de pediatría. • Participar en la realización del proceso de evaluación y elaboración del plan de la gestión de Pediatría. • Asumir responsabilidad del servicio de Pediatría en caso de ausencia del titular. • Asistir a las reuniones requeridas por la Coordinación General. • Cumplir los reglamentos, manuales, y procedimientos de la gestión de Pediatría. • Cumplir con las normas de bioseguridad de la gestión de Pediatría. • Promover la lactancia materna como único fuente de alimento primordial al neonato. • Cumplir con las normativas legales actuales relacionada al ámbito de su especialidad. • Velar por la integridad y el manejo adecuado de los equipos, materiales y enseres del servicio, responsabilizándose por el deterioro o uso ilegítimo. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande la Gestión de Enfermería, normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título médico especialista en pediatría | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de dos años en labores de la especialidad. • Preferencia ser miembro del colegio de médicos. | | |

Funciones Médico Odontólogo

Cuadro N°38

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Médico Odontólogo | |
| Nivel: | Servicios de Odontología | |
| Jefe inmediato: | Jefe Coordinación Médica General | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar servicios asistenciales odontológicas. • Cumplir con la programación laboral formulado. • Realizar tratamientos clínicos y quirúrgico buco-dental. • Cumplir con estudios de investigación en salud oral. • Realizar cirugía maxilar si es necesario. • Ejecutar el programa de salud bucal. • Promover la higiene y la salud bucal a los pacientes. • Cumplir con las normativas legales actuales relacionada al ámbito de su especialidad. • Velar por la integridad y el manejo adecuado de los equipos, materiales y enseres del servicio, responsabilizándose por el deterioro o uso ilegítimo. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande la Gestión de Enfermería, normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de Cirujano Dentista y especialista en Odontología | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en labores de la especialidad. • Preferencia ser miembro del colegio de médicos. | | |

Funciones Trabajadora Social

Cuadro N°39

| | |
|---|---|
|  | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | |
| <u>Identificación</u> | |
| Nombre de puesto: | Trabajadora social |
| Nivel: | Gestión de Trabajo Social |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud |
| <u>Funciones</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Planificar y programar las actividades del área de Trabajo Social.• Dirigir el desarrollo de las actividades del servicio social.• Investigar y orientar en la solución de los problemas sociales del usuario.• Contribuir con la elaboración del requerimiento anual de formación del personal de la dependencia.• Participar en las actividades de prevención y recuperación de la salud mental de la población a través de orientación,• Coordinar al equipo de trabajadores social para visitas domiciliarias, detección precoz de trastornos psicológicos, gestiones de beneficio de acuerdo a la necesidad de los pacientes.• Participar en las reuniones científicas que programa el Centro de Salud.• Participar en las charlas psico-educativas orientada a la promoción de la salud social.• Contribuir en la elaboración de programas o proyectos Trabajo Social para socializarlos en la comunidad.• Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten.• Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | |
| <u>Nivel de educación:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Título Profesional de Lcda. en Trabajo Social y afines.• Título de cuarto nivel de Maestría de Gestión y Desarrollo de Programas en Intervención Social o afines. | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">• Experiencia mínima de dos años en la orientación y consejería de personal.• Conocimiento básico de otro idioma.• Habilidad para el manejo de equipos informáticos. | |

Funciones Gestión de Servicios Institucionales

Cuadro N°40

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe Servicios Institucionales | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar planes de mejoramiento en las dependencias donde no se ha dado cumplimiento a los requisitos exigidos por la dirección de salud. • Coordinar con gestión de Talento Humano la supervisión y control del personal. • Recibir informes de órdenes de compra e inventario de activos fijos, de la dependencia Gestión de Activos fijos. • Supervisar y controlar el personal de farmacia, mantenimiento, limpieza, y conductores. • Supervisar e inspeccionar el desarrollo de programas de trabajo, evaluando el cumplimiento de las metas propuestas. • Gestionar insumos y materiales necesarios para atender la demanda de las diferentes dependencias del Centro de Salud. • Supervisar y controlar el uso correcto de los vehículos. • Realizar adquisiciones de materiales de limpiezas. • Integrar equipos de trabajo con el área de Coordinación General, para resolver falencias en los colaboradores de servicio. • Responsabilizarse del equipo de la dependencia en los trabajos de mantenimiento e infraestructura. • Supervisar e informar los trabajos de reparación, instalación y mantenimiento realizados por el personal de la dependencia. • Ejecutar y dar cumplimiento a proyectos y programas de mantenimiento de infraestructura. • Participar en proyectos de factibilidad de obras e inversiones. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional Ingeniero en administración de empresas y afines. • Maestría en Gestión Administrativa. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de dos años, en cargos similares. | | |

Funciones Operador de Mantenimiento

Cuadro N°41

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Operador de mantenimiento | |
| Nivel: | Mantenimiento | |
| Jefe inmediato: | Jefe Gestión Servicios Institucionales | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente sobre el deterioro de herramientas o instrumentos de trabajo para el cambio. • Realizar y mantener en condiciones favorables el aire acondicionado (Split-ventilador) donde se requiera. • Informar oportunamente sobre los daños de acueducto y alcantarillado a AGUAPEN para su rápida reparación. • Revisar persistentemente el equipo de refrigeración de vacuna y realizar las respectivas reparaciones. • Realizar el siguiente mantenimiento preventivo y conictivo a los sillones electromecánicos (lámpara de luz fría, compresores semi-silencioso y demás accesorios) del área de odontología. • Mantener en completo orden el sitio del trabajo. • Reubicar las divisiones de muebles cuando sea necesario. • Pintar las paredes de las instalaciones, y de la infraestructura en general cuando se requiera. • Revisar en carácter urgente y permanente las instalaciones eléctricas y demás sitios de seguridad. • Mantener en correcto funcionamiento el sistema eléctrico en la infraestructura de la organización tales como: cambios de focos, tubos, interruptores, entre otros. • Informar a tiempo sobre daños eléctricos externos a CNEL. • Vigilar por el correcto uso del fluido eléctrico en el Centro de Salud y recomendar la utilización adecuada de transformadores de acuerdo al voltaje que requieran los equipos eléctricos de las oficinas. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Jefe de Servicios Institucionales, reglamentos internos y Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener título de Administrador de Empresas y afines. • Capacitación constante en la especialidad | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener mínimo dos años de experiencia en el cargo. | | |

Funciones Gestión de Farmacia

Cuadro N°42

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Farmacéutico | |
| Nivel: | Servicios de farmacia | |
| Jefe inmediato: | Jefe Gestión Servicios Institucionales | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar y controlar las actividades del área de Farmacia. • Formular y dar a conocer el plan de trabajo del área. • Controlar el cumplimiento de las disposiciones del suministro de medicamentos y material médico. • Coordinar con la Gestión de Bodegas, Estadísticas para la reposición e información de medicamentos y material médico. • Supervisar el uso de los equipos y materiales existentes en el departamento. • Supervisar e informar el uso de narcóticos ante la Dirección Nacional de Estupefacientes y Drogas según la ley. • Participar en la elaboración de programas de necesidades de medicamentos, insumos médicos para cada trimestre. • Coordinar con el cuerpo médico sobre la existencia de medicamentos, que se debe de recetar. • Informar sobre el programa anual de vacaciones y turnos de trabajo del personal de farmacia. • Proveer correctamente a los usuarios la medicina recetada. • Cumplir con la normatividad vigente relacionada su área. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Jefe de Servicios Institucionales y normas y reglamentos internos y Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario de Químico Farmacéutico. • Estudios de Maestría relacionada en química farmacéutica en componentes de medicina. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de tres años en la conducción de personal. • Conocimiento básico de idioma inglés, informática. • Experiencia laboral como auxiliar farmacéutico. | | |

Funciones Chofer

Cuadro N°43

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Chofer | |
| Nivel: | Servicios Generales | |
| Jefe inmediato: | Jefe Gestión Servicios Institucionales | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Transportar al personal administrativo del Centro de salud de Santa Elena a diferentes sectores de la ciudad y del País.• Conducir con eficiencia y prudencia los vehículos de la organización.• Dar aviso para la realización de mantenimiento de los vehículos.• Emitir informes al Jefe de Servicios Institucionales del estado que advierta, inoperatividad del vehículo.• Verificar el abastecimiento de combustible al vehículo.• Dar el aviso al jefe inmediato de irregularidades del vehículo.• Realizar informe semanales de las actividades realizadas, para el control del consumo de combustibles.• Demás funciones que demande el Jefe de Servicios Institucionales y normas y reglamentos internos y Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Título de Bachiller.• Conocimiento de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre.• Curso de conductor profesional.• Licencia tipo profesional vigente.• Conocimiento de mecánica. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Experiencia mínima de dos años en conducción de vehículos. | | |

Funciones Utilería

Cuadro N°44

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Utilería | |
| Nivel: | Servicio de limpieza | |
| Jefe inmediato: | Jefe Gestión Servicios Institucionales | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia todas las áreas del Centro de Salud, tanto al ingreso y a la salida de cada turno. • Limpiar los pasadizos, rampas, pasamanos, lavaderos, ventanas, entre otros • Conocer y socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres en caso que existiera. • Velar por la integridad y el manejo adecuado de los equipos, materiales y enseres del servicio, responsabilizándose por el deterioro o uso ilegítimo. • Cumplir con la normativa actual relacionada al cambio de su área. • Demás funciones que demande el Jefe de Servicios Institucionales y reglamentos del Ministerio de Salud Pública | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de Bachiller. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima un año en el área de limpieza. • Manejar conceptos básicos de bioseguridad. | | |

Funciones Programa Control de Tuberculosis

Cuadro N°45

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe Programa Control Tuberculosis | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir las normas del Programa Control de Tuberculosis. • Detectar los casos mediante un examen baciloscópico del sintomático respiratorio • Crear un sistema facilitador eficaz que ayude en el suministro de medicamentos. • Coordinar campañas del control de la tuberculosis sensible y multidrogorresistente a través de la detección precoz para diagnóstico y tratamiento oportuno. • Conducir y gerenciar el programa a nivel de área de Salud de Santa Elena. • Realizar trimestralmente el análisis epidemiológico y operacional de la situación de la tuberculosis en el Centro de Salud, socializarlo y referirlo al nivel provincial. • Realizar investigaciones operativas, de acuerdo a necesidades que permitan solucionar problemas locales. • Brindar apoyo técnico en el diagnóstico diferencial y manejo de la tuberculosis infantil. • Evaluar y hospitalizar a las personas enfermas que lo requieran según la calificación de la gravedad y el riesgo de morir por tuberculosis o por alguna otra patología asociada. • Asesorar y supervisar al personal a su cargo en aspectos técnico-administrativos del Programa Control de Tuberculosis. • Coordinar con el Área de Salud y la Dirección Provincial correspondiente el adecuado abastecimiento de tratamientos, suministros y reactivos de laboratorio necesarios para atender al 100% de los pacientes con tuberculosis. • Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título Lcda. Enfermería y afines. • Médico tratante de la tuberculosis | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en labor social, y hospitales públicos. | | |

Funciones Epidemiólogo

Cuadro N°46

| | | |
|---|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe de Epidemiología | |
| Nivel: | Técnico | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, supervisar y evaluar las acciones del área y el personal encargado de la dependencia. • Evaluar y analizar la información suministrada por el equipo de trabajo en caso de nuevos brotes y reportar al Director. • Tomar decisiones en función de la información que suministre el personal de epidemiología. • Evaluar los análisis entregados por el personal de epidemiología, que efectúan en base a la sociedad con fines de solucionar sus problemas. • Mantener comunicación constante con el director y demás dependencias orgánicas. • Participar en las reuniones y convocatorias en gestión de monitoreo de nuevos brotes y demás reuniones de salud ambiental. • Proponer la elaboración del plan operativo de su dependencia. • Formular y gestionar el plan anual de capacitación en el área de su competencia. • Convocar y dirigir las reuniones del personal a cargo, para tratar temas de la salud ambiental. • Coordinar con otras áreas con fines de planificar y tomar de medidas específicas en la aparición de brotes o problemas ambientales. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de médico con especialización en epidemiología • Posgrado en epidemiología y afines. • Preferencia pertenecer o ser miembro del colegio de médicos. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de dos años y vinculación con los servicios o unidades de Epidemiología | | |

Funciones Jefe de Enfermería

Cuadro N°47

| | | |
|--|---|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Jefe de Enfermería | |
| Nivel: | Gestión de Enfermería | |
| Jefe inmediato: | Director Técnico del Centro de Salud | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Organizar, coordinar y controlar los procesos de los servicios a su cargo para garantizar la eficacia del cuidado de enfermería coadyuvando al logro de la administración de la Gestión de Enfermería. • Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de enfermería para construir la unificación de criterios asegurando el cumplimiento y la calidad. • Confirmar la asistencia y controlar la permanencia de las enfermeras. • Informar las inasistencias, cambios de turnos, descansos médicos, permisos para asegurar la atención continuada de enfermería. • Elaborar un esquema de necesidades y plan operativo de la Gestión de Enfermería. • Evaluar la cantidad del personal de enfermería, para asegurar la dotación del potencial del talento humano por productividad y eficacia. • Elaborar informes trimestrales de evaluación de la Gestión de Enfermería para asegurar el mejoramiento relacionados a la productividad a través de los indicadores y la excelencia del cuidado de enfermería. • Promover la participación en las actividades de investigación a su cargo, para dirigir la Gestión de Enfermería, acorde con los avances de la ciencia tecnológica. • Supervisar al personal técnico de enfermería a su cargo. • Realizar trabajos de investigación en la especialidad de enfermería. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande el Director, demás normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de Licenciado en Enfermería. • De preferencia miembro del colegio de enfermeros. • Capacitación especializada en recursos de administración de servicios de enfermería y/o gestión. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en hospital de tres años. | | |

Funciones Área de Preparación

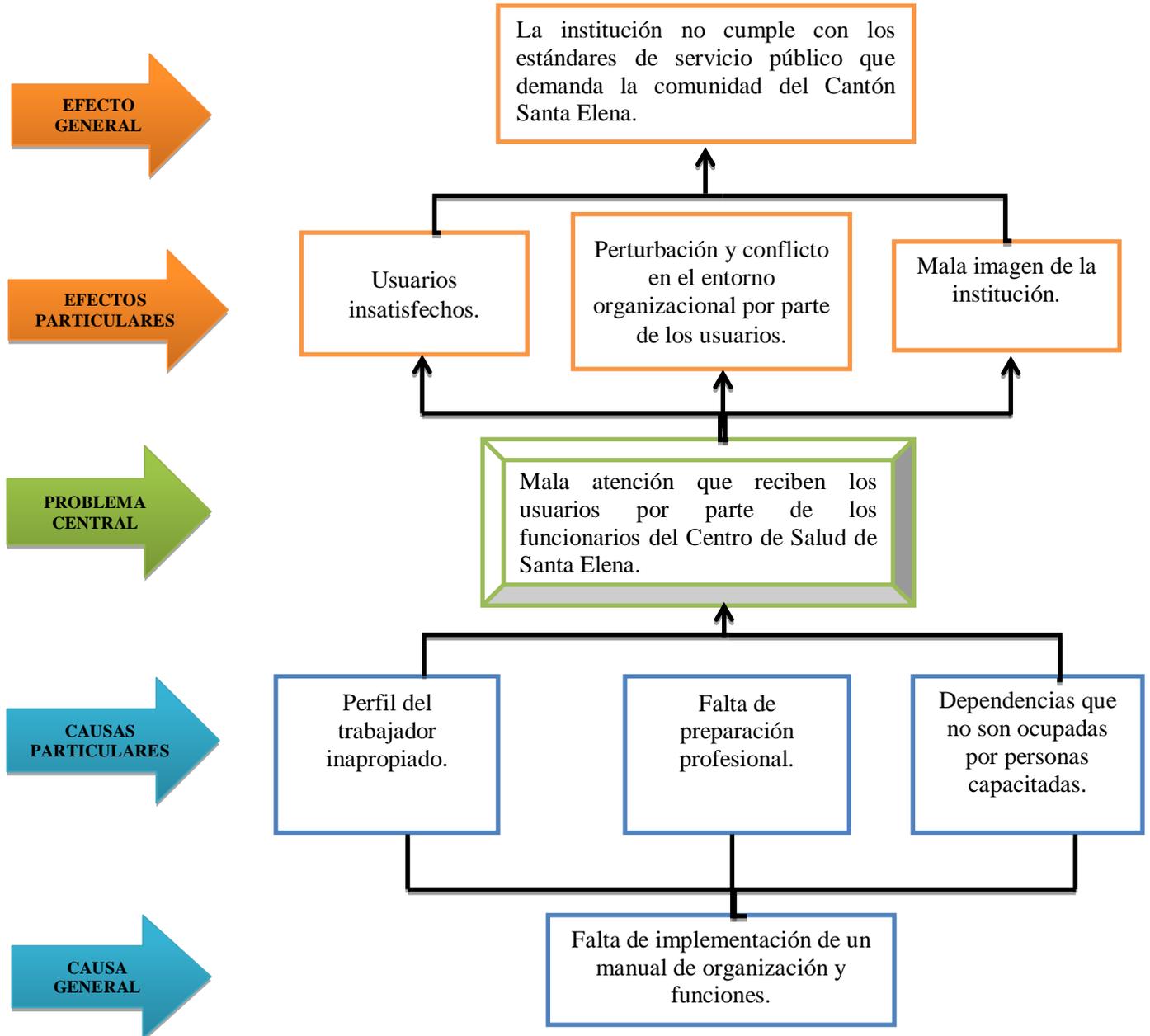
Cuadro N°48

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | Preparación | |
| Nivel: | Auxiliar (enfermeras) | |
| Jefe inmediato: | Jefe Gestión de Enfermería | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las tareas de esterilización sobre preparación de materiales, siguiendo los principios de bioseguridad, manejo y cuidado de los utensilios. • Mantener la existencia de materiales y equipos necesarios en el departamento y comunicar las necesidades a la enfermera encargada. • Conservar el buen estado de los utensilios en sala y comunicar su deterioro y cambio inmediato. • Recibir cordialmente al paciente, y realizarle la preparación respectiva para consulta con el médico. • Realizar informe y entregar al jefe de área sobre las actividades realizadas. • Preparar al paciente para intervenciones, consultas y exámenes médicos. • Velar por la integridad y el manejo adecuado de los equipos, materiales y enseres del servicio, responsabilizándose por el deterioro o uso ilegítimo. • Conocer, socializar el plan de evacuación y comportamiento en caso de desastres y siniestros que se presenten. • Demás funciones que demande la Gestión de Enfermería, normas y reglamentos internos y el Ministerio de Salud Pública. | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de Licenciada en enfermería. • Capacitación en el Área. | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en las labores de la dependencia. • Capacidad en bioseguridad, desinfección y esterilización. | | |

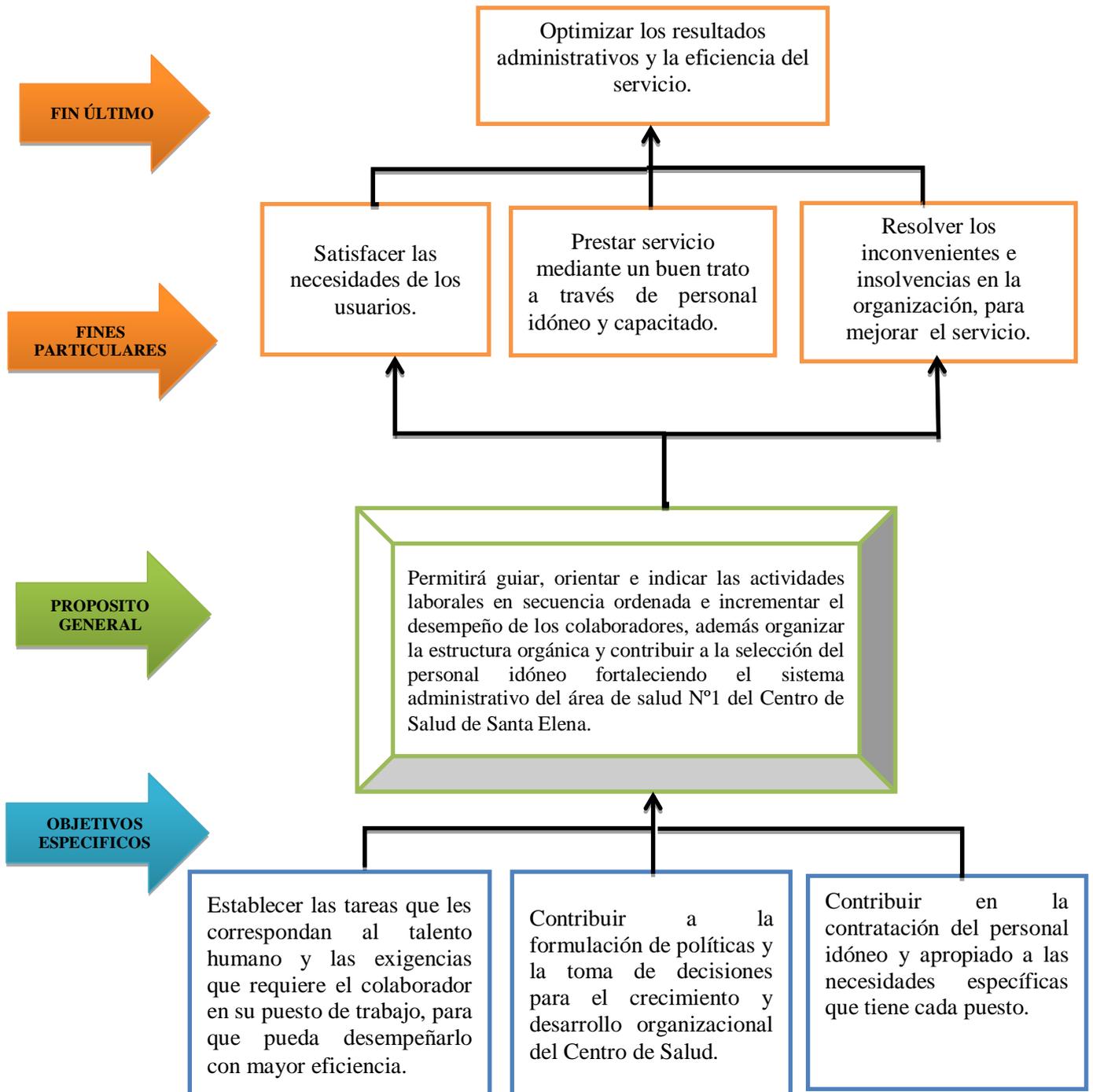
4.12.10. Plan de acción

| Problema principal | | | |
|---|---|--|---|
| Mala atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios del Centro de Salud de Santa Elena. | | | |
| Fin del proyecto: Diseñar un Manual de Organización y Funciones para el Centro de Salud de Santa Elena. | | Indicadores: Usuarios insatisfechos por servicios prestados. Encuestas realizadas a los usuarios del Centro de Salud de Santa Elena | |
| Propósito del proyecto: El propósito de implementar el manual de organización y funciones es que permitirá guiar, orientar e indicar las actividades laborales en secuencia ordenada e incrementar el desempeño de los colaboradores, además organizar la estructura orgánica y contribuir a la selección del personal idóneo fortaleciendo el sistema administrativo del área de salud N°1 del Centro de Salud de Santa Elena. | | Indicadores: Demanda de usuarios satisfechos. Funcionario comprometido con la institución y la mejora continua de sus labores. Incremento del desempeño laboral. | |
| Objetivos Específicos | Indicadores | Estrategias | Actividades |
| Establecer las tareas que les correspondan al talento humano y las exigencias que requiere el colaborador en su puesto de trabajo, para que pueda desempeñarlo con mayor eficiencia. | Rendimiento del desempeño | Evaluación del desempeño del talento humano. | Coordinar con Gestión de Talento Humano la programación de una evaluación del personal. |
| | Monitoreo y control del uso del Manual de Organización y Funciones adecuadamente. | Generar mecanismos de control de cumplimiento de tareas. | Monitorear la aplicación del Manual de Organización y Funciones |
| Contribuir a la formulación de políticas y la toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo organizacional del Centro de Salud. | Indicador de impacto de las políticas. | Formular políticas de desarrollo organizacional y atención al cliente. | Verificar el cumplimiento de las políticas |
| | Evaluación de desempeño y gestión. | | Socializar su cumplimiento |
| Contribuir en la contratación del personal idóneo y apropiado a las necesidades específicas que tiene cada puesto. | Análisis porcentual de nivel de destrezas aptitudes y conocimiento. | Determinar los requerimientos de las dependencias para identificar el perfil requerido. | Coordinar con gestión de talento humano su cumplimiento. |
| | Comparación porcentual, concernientes a contratación de personal, sobre porcentaje actuales para determinar qué tan efectivos ha sido el rendimiento. | | Identificar las necesidades de las dependencias y del talento humano Definir el perfil profesional y experiencia Realizar test, y pruebas |

4.12.11. Diagrama de árbol



4.12.12. Diagrama de objetivos



4.12.13. Seguimiento y Control

Después de haber culminado con los capítulos, se constituye un análisis al respecto del seguimiento y control que llevará el presente proyecto, para determinar si existe cambios positivos en el entorno del estudio e independientemente de las dependencias.

La implementación del seguimiento y control surge para responder a las debilidades que se han encontrado en el diagnóstico y de la observación que se realizó en la organización.

El seguimiento del proyecto será orientado hacia el manual, en el cual se establecerá elementos asociados con el control, el seguimiento del desempeño, realizar el control de los resultados del proyecto, este seguimiento será efectuado por miembros de la gestión de talento humano, quienes velaran el rendimiento, el alcance, y los resultados, y si se está logrando los objetivos y su comprobación durante la visualización y el impacto del documento.

Para el cual se ha tomado en consideración los siguientes puntos que debe conceptualizar en el control y seguimiento:

- Supervisar y controlar
- Controlar y verificar el alcance
- Gestionar un equipo para su seguimiento
- Informar su rendimiento

4.12.14. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño determinará los detalles si se obtuvieron los resultados esperados, del proyecto de estudio, se analizara si fue posible el cumplimiento y las expectativas que se determinaron.

Por lo tanto este es un mecanismo de esencial importancia para el Centro de salud, debido a que informa las reacciones y demás acciones valiosas, para la detección si el talento humano está siendo beneficiado prácticamente; por lo tanto el Centro de Salud lo ha tomado como una técnica para precisarlo como un medio que garantizara al talento humano sus propios resultados y de la organización.

La evaluación del proyecto estará conformada por el miembro de gestión de talento humano, cual bajo su responsabilidad verificará, y dará cumplimiento a la veracidad del proyecto, si se contribuyó al desempeño de la gestión administrativa, operaria y de servicio.

Será responsable cuya persona esté dotado de conocimiento y ejecución en la medición, el cual debe de asentar conocimientos sobre las actividades del entorno de la organización y sea una persona implicada y más cercana a las labores y al talento humano, cual encargado de dicha función y llevar el proceso evolutivo es el jefe de talento humano y quien derogue para su cumplimiento y accionar.

Para poder ser el supervisor evaluador, del proceso evolutivo del desempeño debe de poseer los siguientes aspectos:

- Conocer las descripciones y el accionar de la administración de la organización.
- Tener aspectos de cómo medir el desempeño
- Comunicar los resultados una vez terminados el proceso.

4.12.15. Presupuesto

Cuadro N°49:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | P/U | TOTAL |
|--|-----------------|------------|---------------------------|
| Servicios profesionales | - | - | \$ 5.000,00 |
| <u>Equipos utilizar en la investigación</u> | | | |
| Laptop | 1 | \$ 650,00 | \$ 650,00 |
| Cartuchos Tinta HP 250 acetato y color | 3 | \$ 28,00 | \$ 84,00 |
| Cámara | 1 | \$ 75,00 | \$ 75,00 |
| Impresora HP deskjet 2050 J510 series scan | 1 | \$ 140,00 | \$ 140,00 |
| <u>Materiales de investigación</u> | | | |
| Resma de Papel A'4 500 | 3 | \$ 6,40 | \$ 19,20 |
| Fotos copia de impresión de ejemplares | 400 | \$ 0,02 | \$ 8,00 |
| Fotos copia de libros | 900 | \$ 0,02 | \$ 18,00 |
| Anillados | 9 | \$ 1,50 | \$ 13,50 |
| C.D.R.W | 5 | \$ 1,50 | \$ 7,50 |
| Empastado | 5 | \$ 15,00 | \$ 75,00 |
| Cuadernos | 1 | \$ 2,00 | \$ 2,00 |
| <u>Otros</u> | | | |
| Internet (Horas) | 20 | \$ 20,00 | \$ 20,00 |
| Movilización | | - | \$ 80,00 |
| Alimentación | | - | \$ 80,00 |
| <u>TOTAL</u> | | | <u>\$ 6.272,20</u> |

4.12.16. Conclusiones de la propuesta

1. En el Centro de Salud de Santa Elena, se detectó la pésima estructuración del organigrama funcional, es necesario reestructurar mediante la propuesta del organigrama, por lo que se concurre a su diseño, durante el desarrollo se indago en las diferentes áreas para determinar cuáles están activas y cuales pasivas, se valió de información y del antiguo organigrama como muestra de las que debían organizarse.
2. Después de haber realizado un seguimiento minuciosos en la organización y los estudios de campo necesario, para continuar con el proceso de investigación se detecta en el Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena, como el problema central del trabajo, la ausencia de un manual de organización y funciones.
3. Se concluye que es de mucha importancia que el Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena cuente con un documento como es el manual de organización y funciones, para el direccionamiento de la gestión, como herramienta de los directivos, como medio de comunicación e interacción con los agentes externos (usuarios), y orientación en las realizaciones de las actividades para el personal de servicio, y como una herramienta eficaz en el mejoramiento de los procesos del desempeño, y el cambio de una administración obsoleta hacia una fluida para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
4. A través de la implementación del manual de organización y funciones, la organización se verá invertida en un proceso de cambio vanguardista, debido al método, técnica o herramienta para una administración eficaz, permitiéndole ahorrar recursos como: económicos, tiempo y demás que agilice el manual.

4.12.17. Recomendaciones de la propuesta

1. Se recomienda a las autoridades realizar una socialización del manual de organización y funciones, a todos los colaboradores del Centro de Salud de Santa Elena, para sus conocimientos, comunicación y para el ejercicio de sus actividades.
2. Se sugiere acatar las normas y políticas en relación al desempeño y la prestación del servicio de calidad, como lo dispone el régimen del buen vivir donde menciona que el estado normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud y las normas legales de la constitución.
3. Es conveniente la evaluación y seguimiento del desempeño de los colaboradores, así mismo desarrollar una estrategia administrativa basada en la evaluación del desempeño, de acuerdo a normas pública, de tal manera asegurarse que comprendan la estrategia, elaboren planes a corto plazo y se efectúe el control de su cumplimiento.
4. Se recomienda ejecutar el manual de organización y funciones, para que el talento humano conozca sus actividades, suprimiendo la duplicidad de labores, teniendo presente el planteamiento de los objetivos como asumir responsabilidades con eficiencia, de tal forma que permita una efectiva prestación de servicios a los ciudadanos.
5. Ante lo expuesto determinar el cumplimiento eficiente del servicio, mediante la aplicación del manual de organización y funciones, en beneficio a la comunidad y en beneficio a la organización, debido al ahorro del factor tiempo mediante el dicho documento se podrá realizar un reclutamiento de personal, eficiente y personal seleccionado acorde al perfil requerido, con el fin de brindar a los usuarios una mejor atención.

BIBLIOGRAFÍAS

- PAREDES GARCÉS WILSON
GONZALO, PAREDES DE LA CRUZ
NATALY
Investigación Acción, 1era. Edit.
Rijabal, Ecuador, 2011.
- BERNAL TORRES CÉSAR
AUGUSTO
Metodología de la Investigación, 3ra.
Edición, Edit. Pearson, Colombia,
2010.
- CHIAVENATO IDALBERTO
Administración de Recursos Humanos,
Mc Graw Hill, México, 2007.
- GARY BECKER
Administración de Personal, Harvard
University, EE.UU.
- CHIAVENATO IDALBERTO
Gestión del Talento Humano, 3era.
Edición, edit. Mc Graw Hill, México,
2009.
- FELIPE BENALCÁZAR MEDINA
Planeación y Organización de Empresa,
2010.
- CUSTODIO, DRA. LUZ DÍAZ
Calidad Personal, Base de la Gestión de
la Calidad, Coatzacoalcos, 2007.
- FIDIAS ARIAS
El Proyecto de Investigación, edit.
Episteme, Caracas, 2007.
- ESLAVA ARNAO EDGAR
Gestión del Talento Humano en las
organizaciones, edit. Universidad Alas
peruanas, Perú, 2009.
- BALESTRINI MIRIAN
Como se elabora el proyecto de
Investigación Científica, edit.
Consultores Asociados, Caracas, 2007.
- ROBBINS S.
Comportamiento organizacional, edit.
Prentice Hall, 10ma. Edición, México.
- HERNÁNDEZ, CARMEN NORA
Los aprendizajes que producen los
grupos, en el Trabajo Grupal, Edit.
Caminos, Cuba.

- ROBBINS STEPHEN P. Y COULTER MARY Administración, 8va. Edición, Edit. Pearson Educación, México, 2005.
- GEORGE W. BOHLANDER Administración de Recursos Humanos, 14 va. Edición, Edit., Cengage Learning Editores s.a. Colombia-Santa Fé, 2008.
- RICHARD L. DAFT, DOROTHY Introducción a la Administración, 4ta edición, Edit., Thomson, 2007.
- ADRIÁN OSCAR ESCRIBANO Proceso de Investigación Social Cualitativo, Edit. Prometeo libros, Buenos Aires-Argentina, 2007.
- JAÑEZ BARRIO TARSCISIO Metodología de la Investigación, Una orientación metódica, 4ta. Edición. Edit., Texto C A, Caracas, 2008.
- BERNARDO BALLESTEROS DÍAZ Planeación Estratégica guía didáctica y modulo, Edit. Pearson Educación, México, 2006.
- RODRIGO BARRANTES ECHAVARRÍA Investigación un camino al conocimiento, Un enfoque cuantitativo y cualitativo, 1era. Edición Edit. Universidad Estatal a distancia, San José-Costa Rica, 2007.
- FERNÁNDEZ, JOSÉ MANUEL GÓMEZ Fundamentos del comportamiento Humano en las Empresas, Edit. Encuentro, España-Madrid, 2007.

CITAS DE INTERNET

www.uned.ac.cr/editoria/resultadobusqueda.asp?codigo=

Libro virtual; Investigación un camino al conocimiento Rodrigo Barrantes Echavarría

books.google.cl/books?isbn=9968310301

Un enfoque cuantitativo y cualitativo., 1era. Edición Editorial Universidad Estatal a distancia, San José Costa Rica. 2007

www.saluddealtura.com/seguros.../atencion-primaria-seguros-salud/

Entrevista al Dr. Rodrigo Díaz, médico familiar, Presidente de la Sociedad Ecuatoriana de Medicina Familiar.

www.paho.org/spanish/AD/THS/OS/APS_spa.pdf

Organización Panamericana de la Salud (OPS), Renovación de la atención primaria de salud en las Américas, documento de posición de la Organización, Washington, D.C, 2007.

[www.inec.gob.ec/estadisticas/En caché](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/En%20cach%C3%A9)

Instituto Nacional de Estadística y Censos, Indicadores básicos de salud, Ecuador, 2009.

www.desarrollosocial.gob.ec

Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social del Ecuador, Sistema Integrado de Indicadores Sociales, Ecuador, 2010.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512005000100004&script=sci_arttext

[http://www.who.int/countries/ecu/es/Organización Mundial de la Salud](http://www.who.int/countries/ecu/es/Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud). Ecuador. [Consultado mayo 31, 2011].

<http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizaci%C3%B3n-y-funciones>

<http://metodologiayalgomas.blogspot.com/2008/02/conceptos-bsicos-en-metodologa-de-la.html>

<http://www.entorno-empresarial.com/imprimir.php?id=1926>

ANEXOS

Anexo N° 1:

Modelo de Encuesta para los colaboradores del Área de Salud # 1, del Centro de Salud de Santa Elena.

**Universidad Estatal Península de Santa Elena
Facultad Ciencias Administrativas
Carrera Administración de Empresas
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS AI AREA
ADMINISTRATIVA Y OPERARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE
SANTA ELENA.**

Objetivo.- Identificar los problemas de función y organización del Área de Salud # 1, Centro de Salud de Santa Elena, mediante la recopilación de información con las personas que están inmersas en la problemática para diseñar un manual de organización y funciones.

DATOS GENERALES:

Cantón:..... **Fecha:**.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Marque con una (x) su respuesta.

1. ¿Qué tipo de actividades cumple en esta entidad pública?
Personal administrativo () Personal de servicio ()

2. ¿Conoce usted si la Institución cuenta con un manual de organización y funciones y procedimientos administrativos?
Si () No ()

3. ¿Cómo calificaría usted el diseño de un manual de organización y funciones para la Institución?
Muy importante ()
Importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

4. ¿Considera usted que al contar con un manual de organización y funciones, mejorarán las actividades y la calidad de servicio en el Centro de Salud de Santa Elena?

Si ()

No ()

¿Por que?.....

5. ¿Conoce formalmente cuáles son sus funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplir con su trabajo?

Si ()

No ()

6. ¿Considera usted que los puestos en los diferentes departamentos son ocupados acorde al perfil profesional que se necesita?

Si ()

No ()

7. ¿Qué tiempo tiene usted laborando en el Centro de Salud?

.....

8. ¿Evalúan su desempeño en la institución?

Sí ()

No ()

Si su respuesta es afirmativa indique el tiempo:

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

Casi nunca ()

9. ¿Está usted satisfecho con la organización actual de la Institución?

Sí ()

No ()

Observaciones.....
.....
.....

Anexo N° 2:

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA.

Objetivo.- Identificar los problemas de función y organización del Área de Salud # 1, Centro de Salud de Santa Elena, mediante la recopilación de información con las personas que están inmersas en la problemática para diseñar un Manual de Funciones.

1 ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?

Califique:

Deficiente () Poco satisfactorio/insuficiente ()

Satisfactorio () Muy satisfactorio ()

2 ¿Con que personal del centro de salud ha tenido usted inconvenientes?

Señale con una (x) su opción.

Personal estadísticas ()

Personal administrativa ()

Personal de médicos ()

Personal de seguridad ()

Personal de limpieza ()

3 ¿Considera usted que el personal que labora en la Institución tiene bien definidas sus tareas?

Si () No ()

4 ¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el recurso humano, cuenta con los materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Si () No ()

5 ¿Usted considera que el número actual de personal en el Centro de Salud es adecuado para satisfacer su demanda de servicio?

Si () No ()

Observaciones.....
.....
.....

Anexo N°3: Hoja de aprobación del manual de organización y funciones

HOJA DE APROBACIÓN

**Manual de Organización y
Funciones**

**Área de Salud N°1
Centro de Salud
del Cantón Santa Elena**

Elaborado por:

.....
.....



Fecha de elaboración:.....

Fecha de implantación:.....

| APROBACIÓN | FIRMAS |
|------------|--------|
| | |
| | |

Anexo N° 4: Identificación del manual de organización y funciones



Manual de Organización y Funciones

Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena

Elaborado por:

Nain U. Villaprado Marin

Fecha de elaboración

.....

Descripción de funciones

Anexo N° 5

| | Descripción de funciones | | |
|------------|-----------------------------|--------------|------------|
| | | Fecha: | |
| Cód.: | | Rev.: | Pág.: |
| Cargo: | | Departamento | |
| Reporta a: | | Supervisa a: | |
| N° | Descripción De Cada Función | | Frecuencia |
| 1° | | | |
| 2° | | | |
| 3° | | | |
| 4° | | | |

Formato del manual de organización y funciones

Anexo N° 6

| | | |
|---|--|---|
|  | | Área de Salud N°1 Centro de Salud del Cantón Santa Elena |
| MANUAL DE FUNCIONES | | |
| <u>Identificación</u> | | |
| Nombre de puesto: | | |
| Nivel: | | |
| Jefe inmediato: | | |
| <u>Funciones</u> | | |
| <u>Nivel de educación:</u> | | |
| | | |
| <u>Nivel de experiencia:</u> | | |
| | | |

Anexo N° 7: FOTOGRAFIAS DEL ÁREA DE SALUD N°1, CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA

Fotografía N°1:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

Fotografía N°2:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD

Fotografía N°3:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

Fotografía N°4:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

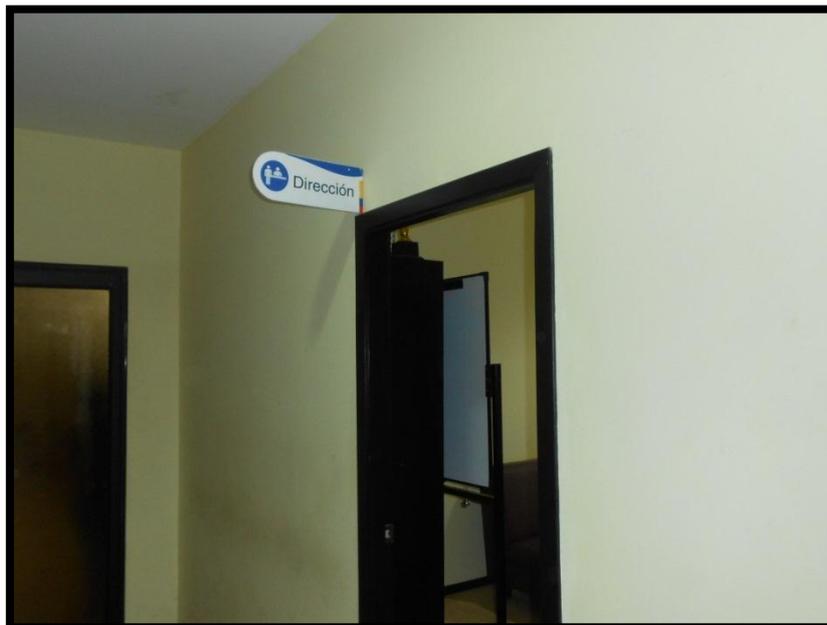
OFICINA DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD

Fotografía N°5:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

Fotografía N°6:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

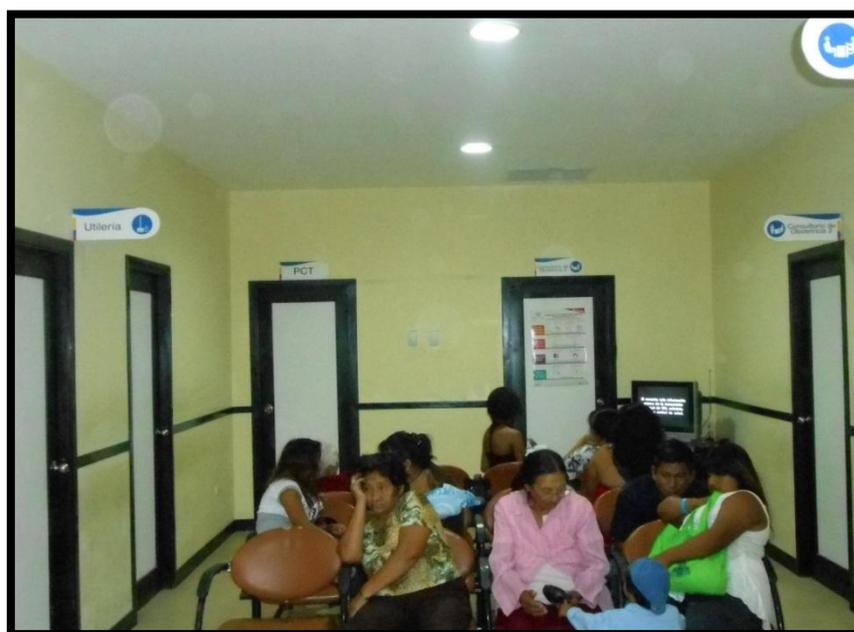
ÁREAS DE SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD

Fotografía N°7:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

Fotografía N°8:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

ÁREA DE ESTADÍSTICAS

Fotografía N°9:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

Fotografía N°10:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena

**ÁREA DE GESTIÓN DE BODEGA SITUADA EN LA PARTE EXTERNA
DEL CENTRO DE SALUD**

Fotografía N°11:



Fuente: Área de Salud N°1, Centro de Salud de Santa Elena