



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA
EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE
SALUD MATERNO INFANTIL VENUS
DE VALDIVIA TIPO C, CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: ELIZABETH NANCY BACILIO ALEJANDRO

TUTOR: RODRIGO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA
EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE
SALUD MATERNO INFANTIL VENUS
DE VALDIVIA TIPO C, CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: ELIZABETH NANCY BACILIO ALEJANDRO

TUTOR: RODRIGO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 05 Noviembre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”, elaborado por la Señorita Nancy Bacilio Alejandro, egresado de la Escuela de la Carrera Licenciatura en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme el ser y la sabiduría; siempre me ayudas a salir adelante, en todo momento. En especial en los más difíciles.

A mi Madre por brindarme su apoyo espiritual y moral en todo momento. Más que una madre es una amiga que amo sobre todas las cosas.

A mi Padre por ser ejemplo de superación y fortaleza en mi vida, por su apoyo en todos los momentos épicos de mi etapa de crecimiento.

A mis hermanos, juntos hemos logrado acompañarnos en todo momento y de la mano vamos creciendo mutuamente en todos los sentidos.

A mi esposo Francisco, por su apoyo incondicional, el que me motivó a cumplir con este propósito fundamentalmente para mi vida como profesional.

A mis compañeras de estudio, por ser ellas también parte de mi formación académica.

Nancy Bacilio Alejandro

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por regalarme la vida, su gracia y amor, y dotarme de sabiduría, fortaleza y ciencia.

A mis padres: Ismael y Rosita, por su guía y apoyo constante durante mi existencia y a mis hermanos, quienes conforman mi tesoro más grande, mi familia, a todos ustedes mil gracias.

A ustedes maestros docentes, gracias por impartir sus conocimientos, por enseñarme a buscar la excelencia profesional, a descubrir que existe más por aprender no solo en las aulas sino en la vida diaria.

A familiares, amigos que contribuyeron con su presencia, apoyo y enseñanza durante el trayecto de mi vida. Especialmente a mi Director de Carrera Econ. David Batallas

A los directivos de mi carrera y a mí misma universidad, que me ayudó a adquirir mayores conocimientos para realizarme como verdadera profesional.

A las personas cercanas y que saben el empeño y el esfuerzo con el que hice este trabajo, ellos me dieron ánimo y creyeron en mis capacidades.

Nancy Bacilio Alejandro

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Econ. David Batallas González, MSc.
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR - TUTOR

Econ. Margarita Panchana.
PROFESOR DE AREA

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

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA
EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE
SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE
VALDIVIA TIPO C, CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2014**

Autor: Nancy Bacilio Alejandro.

Tutor: Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se encuentran las bases fundamentales como son: la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la buena coordinación para llevar a cabo en la realización del Diseño Organizacional para el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, puesto que la aplicación de este modelo organizacional mejorará sus procesos, funciones, procedimientos, unidad de mando, estrategias entre otras que permitirán alcanzar la efectividad operativa. En primera instancia se realiza un diagnóstico del problema, identificando las causas y los efectos que originaron el proceso de la investigación. También se presentan las herramientas básicas como: encuesta, entre otras a utilizarse en la elaboración del Diseño Organizacional. Para realizar la propuesta del diseño organizacional para lograr la efectividad operativa del centro de salud materno infantil Venus de Valdivia, tipo c; se empleó modelo de Daft Richart, puesto que dará solución inmediata a los problemas existentes en este centro. Por tal razón la aplicación de este diseño organizacional hará que su gerente tomen las decisiones acertadas, apliquen las mejores estrategias logrando crear ventajas competitivas que permitan elevar el buen funcionamiento estructural, mejorando su efectividad operativa hacia dentro y hacia fuera; y esto a su vez se enfocará al cumplimiento de los objetivos establecidos, logrando así la eficiencia y eficacia operativa, administrativa de este centro de salud.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN.....	vi
1. TEMA	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
2.3 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	10
3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	10
3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	11
4. OBJETIVO.....	12
4.1 Objetivo General	12
4.2 Objetivos Específicos	12
5. HIPÓTESIS	13
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	13
6.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	13
CAPÍTULO I.....	16
1. MARCO TEÓRICO	16
1.1 ANTECEDENTES	16
1.2.1 Diseño Organizacional.....	17
1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional.....	18
1.2.3 Elementos del Diseño Organizacional	18
1.2.3.1 Especialización del Trabajo.	18
1.2.4 Organización.....	20
1.2.4.1 Estructura Organizacional.....	20
1.2.4.2 Tipos de Estructura Organizacional	21

1.2.4.3	Desarrollo Organizacional.....	21
1.2.4.4	Clima Organizacional	22
1.2.4.5	Cultura Organizacional	22
1.2.4.6	Modelos de diseño organizacional	23
1.2.4.7	Modelo de Diseño Organizacional de Richard Daft.....	23
1.2.4.8	Modelo de Diseño Organizacional Según Ailed Labrada Sosa - Cuba 200 24	
1.2.4.9	Modelo basado en teorías de Henry Mintzberg	26
1.2.5	Procesos	27
1.2.5.1	Estructura por Procesos	27
1.2.5	Calidad	27
1.2.7	Diagnóstico Organizacional	28
1.2.7.1	Análisis situacional.....	28
1.2.7.1.1	Análisis foda.....	29
1.2.7.1.2	Análisis fo.....	29
1.2.7.1.3	Análisis do.....	29
1.2.7.1.4	Análisis fa.....	29
1.2.7.1.5	Análisis da.....	30
1.2.7.4	Objetivo organizacional.....	30
1.2.7.5	Estrategias organizacionales	30
1.3	EFECTIVIDAD OPERATIVA.....	33
1.3.1	Efectividad Organizacional	33
1.3.2	Proceso Administrativo	34
	CAPÍTULO II	48
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.4	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	49
2.4.1	Método Inductivo	49
2.4.2	Método Deductivo	50
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	50

2.6	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.7	POBLACIÓN	52
2.7.1	Muestra	53
2.7	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
	CAPÍTULO III.....	55
3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
3.1.	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	55
3.3	CONCLUSIONES.....	77
3.4	RECOMENDACIONES.....	78
	CAPÍTULO IV	79
4	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2014.	79
4.1	PRESENTACIÓN	79
4.2	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	80
4.3	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	81
4.4	MODELO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS VALDIVIA TIPO C.....	82
4.5	ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	83
4.6	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL (SITUACIONAL).....	83
4.6.1	Análisis Interno.....	84
4.6.2	Análisis Externo.....	85
4.7	PROYECCIÓN ESTRATÉGICA	85
4.7.1	Misión del Centro de Salud Venus de Valdivia tipo C.....	85
4.7.2	Visión del Centro de Salud Venus de Valdivia.....	86
4.7.3	Valores y principios	86
4.7.3.1	Valores.....	86
4.8	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES.....	90
4.9	METAS	91
4.10	CURSOS DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	91

4.10.1	Plan de Acción	94
4.11	DISEÑO DE LA ESTRUCTURA.....	95
4.11.1	Dimensiones Estructurales	98
4.11.2	Organigrama Estructural.....	98
4.11.3	Directivos y personal de planta:.....	100
4.11.4	funciones del organigrama	101
4.12	MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y EL PERSONAL OPERATIVO DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C	103
	PRESUPUESTO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL TALENTO HUMANO	126
	CONCLUSIONES.....	127
	RECOMENDACIONES.....	128
	BIBLIOGRAFÍA.....	129
	GLOSARIO	131

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: HOSPITALES DEL ECUADOR.....	3
CUADRO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	14
CUADRO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	15
CUADRO 4: INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	51
CUADRO 5: POBLACIÓN DEL CENTRO SALUD VENUS DE VALDIVIA	52
CUADRO 6: MUESTRA REPRESENTATIVA.....	54
CUADRO 7: VARIABLE GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADA ..	56
CUADRO 8: EDADES DE LAS PERSONAS.....	57
CUADRO 9: CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LAS ÁREAS DE TRABAJO DEL ENCUESTADO	58
CUADRO 10: PLANIFICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE SALUD.	59
CUADRO 11: LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES ES EFICIENTE....	60
CUADRO 12: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO SALUD ES:.....	61
CUADRO 13: PROCESOS DE MEJORA CONTINUA	62
CUADRO 14: FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN	63
CUADRO 15: EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	64
CUADRO 16: EL PERSONAL POSEE COMUNICACIÓN EFECTIVA	65
CUADRO 17: CONTROL DE NIVEL DE AUTORIDAD	66
CUADRO 18: PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	67
CUADRO 19: CONSIDERA LA APLICACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	68
CUADRO 20: LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	69
CUADRO 21: ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	70
CUADRO 22: COMO ES: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	71
CUADRO 23: ALTERNATIVAS QUE FORTALECEN A LA ORGANIZACIÓN	72
CUADRO 24: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	73
CUADRO 25: EL CUMPLIMIENTO DE LOS ROLES ESTABLECIDOS	74
CUADRO 26: ACEPTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	75
CUADRO 27: ANÁLISIS INTERNO	84
CUADRO 28: ANÁLISIS EXTERNO.....	85

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1: MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL SEGÚN RICHARD DAFT	23
GRÁFICO 2: MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL SEGÚN AILED LABRADA SOSA - CUBA 2008.....	25
GRÁFICO 3: MODELO SEGUN HENRY MINTZBERG	26
GRÁFICO 4: VARIABLE DE SEXO DE LAS PERSONAS.....	56
GRÁFICO 5: VARIABLE DEL GÉNERO DE LAS PERSONAS	57
GRÁFICO 6: CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LAS AREAS DE TRABAJO.....	58
GRÁFICO 7: PLANIFICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE SALUD.	59
GRÁFICO 8: LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES ES EFICIENTE	60
GRÁFICO 9: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO SALUD.	61
GRÁFICO 10: PROCESO DE MEJORA CONTINUA.....	62
GRÁFICO 11: FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN.	63
GRÁFICO 12: EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN	64
GRÁFICO 13: EL PERSONAL POSEE COMUNICACIÓN EFECTIVA	65
GRÁFICO 14: CONTROL DE NIVEL DE AUTORIDAD.....	66
GRÁFICO 15: PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	67
GRÁFICO 16: CONSIDERA LA APLICACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	68
GRÁFICO 17: LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	69
GRÁFICO 18: ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	70
GRÁFICO 19: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	71
GRÁFICO 20: ALTERNATIVAS QUE FORTALECEN A LA ORGANIZACIÓN.	72
GRÁFICO 21: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	73
GRÁFICO 22: EL CUMPLIMIENTO DE LOS ROLES ESTABLECIDOS.	74
GRÁFICO 23: ACEPTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.	75
GRÁFICO 24: IMAGEN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD.....	80
GRÁFICO 25: IMAGEN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD.....	82
GRÁFICO 26: PROCESOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA.....	96
GRÁFICO 27: MODELO DE PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS VALDIVIA TIPO C. 97	97
GRÁFICO 28: ORGANIGRAMA FUNCIONAL	99

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA A EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD	133
ANEXO 2: ENCUESTA PARA LOS CLIENTES.....	137
ANEXO 3: CARTA AVAL DEL CENTRO DE SALUD.....	140
ANEXO 4: APROBACIÓN DEL TUTOR.....	141
ANEXO 5: ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA	142
ANEXO 6: MATRIZ FORMULACIÓN DE PROBLEMA GENERAL, TEMA, OBJETIVO E HIPOTESIS	143
ANEXO 7: MATRIZ CUESTIONAMIENTO DE VARIABLES: INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE	144
ANEXO 8: MATRIZCUESTIONAMIENTO DE SUB-PROBLEMAS Y FORMULACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS	145

INTRODUCCIÓN

En este mundo tan cambiante, dónde se requiere ir perfeccionándose por la globalización y la tecnología, puesto que son armas poderosas para seguir avanzando acorde a ello, se hace necesario que las instituciones tanto públicas como privadas vayan innovando sus esquemas tradicionales, para lograr su competitividad, esto hace que las instituciones públicas actuales, se preocupen en establecer Diseño Organizacional para elevar su eficiencia y eficacia, a través de la mejor aplicación de procesos y estrategias funcionales, ya que los procedimientos deben estar bien definidos y esto permita tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la Institución. En este trabajo se consideró los hospitales y centros de salud dónde se evidencio la problemática que enfrentan; en especial el Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, ha visto la necesidad implementar un Diseño Organizacional para lograr la efectividad operativa, ya que este permitirá rediseñar su estructura organizativa, estableciendo estrategias, que permitan perfeccionar sus actividades diarias para ofrecer a los pacientes una atención de calidad. Por tal razón este trabajo de investigación se presenta estructurado por cuatro capítulos y la contextualización de la problemática: Planteamiento del problema, formulación y sistematización de la problemática, objetivos, justificación, hipótesis y la operacionalización.

En el **Capítulo I**, se estructura el marco teórico de la investigación y en el cual se sustenta la propuesta y que abarca definiciones teorías y conceptualizaciones básicas de las variables en estudio. **Capítulo II**, se refiere a la metodología, la modalidad, los tipos de investigación que se utilizaron, los métodos que se aplicaron, y el procesamiento de los datos obtenidos por el objeto de estudio. **Capítulo III**, presenta la recolección análisis y procesamiento de datos y resultados obtenidos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. **Capítulo IV**, Se presenta la elaboración de la propuesta el “Diseño Organizacional para el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c; del Cantón la libertad, Provincia de Santa Elena, año 2014.

1. TEMA

Incidencia de la organización administrativa en la efectividad operativa, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de datos. Diseño Organizacional para Lograr la Efectividad Operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Ecuador existen Centros de Salud de los cuales se los considera como entes u organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de salud. Estas entidades del sector público están reguladas por el Ministerio de Salud Pública a través del estado ecuatoriano, donde sus normas, políticas y hasta la misma administración están centralizadas por el sistema público de salud.

Ecuador es uno de los países que mayor importancia da a la salud, aunque existen muchos factores como administración, procesos, talento humano entre otros que impiden la efectividad en estos centros, donde muchos de ellos tienen problemas en su organización lo que produce deficiencias en su gestión administrativa y no permite brindar al usuario un servicio de calidad.

El objetivo principal de toda institución de salud es el de brindar la atención más urgente, oportuna, eficiente, con calidad y calidez como lo determina la Constitución de la República ante los problemas de salud y de enfermedades críticas que deben ser atendidas por el mismo sistema.

La salud, definida como un instrumento para el mejoramiento continuo del bienestar colectivo, implica su continúa revisión y actualización de sus instrumentos y procedimientos administrativos y de servicio; así, el proceso

organizativo, adaptado en este contexto a las condiciones siempre cambiantes de la sociedad, sus organizaciones locales, provinciales y cantonales.

Se han registrado cambios durante los últimos cinco años, donde se ha integrado la estrategia de Atención Primaria de Salud (APS) en los tres niveles de atención, reorientando los servicios de salud hacia la promoción y prevención de las enfermedades con énfasis en la participación organizada de los sujetos sociales, para brindar una atención integral, de calidad y de profundo respeto a las personas en su diversidad y su entorno requieren modificados.

Definidos los nuevos roles y competencias del Ministerio de Salud por niveles, se impone necesariamente una actualización de la organización de las Áreas de Salud, bajo un esquema que reconozca la diversidad geográfica política y relacione las estructuras técnico–administrativas y red de servicios disponibles a nivel local, adaptados a los nuevos procesos de modernización, desconcentración y descentralización del Estado.

Los centros de salud son una versión reducida o simplificada de los hospitales, ya que muchos de ellos están bien adecuados y cuentan con los elementos, recursos básicos suficientes para servir a la comunidad en general, no disponen de grandes tecnologías ni de espacios complejos que sí existen en hospitales, existiendo así, muchos centros hospitalarios del Ecuador.

Actualmente en el Ecuador existe un gran número de Centros de Salud que están logrando acaparar a muchos enfermos de cada localidad dentro de los cuales se detalla a continuación:

1. 381 establecimientos de salud de primer nivel remodelados y readecuados hasta el 2016;
2. 851 establecimientos de salud de primer nivel construidas hasta el 2016;

3. 1.232 establecimientos de salud de primer nivel dotados con equipamiento biomédico, informático y mobiliario a nivel nacional hasta el año 2016
4. 151 establecimientos de salud con sistema informático para la gestión integral de salud.

Hay muchos hospitales y centro de salud a nivel nacional, que se encuentran localizados en diferentes provincias. El detalle de las unidades a intervenir a nivel nacional hasta el año 2016, por tipo de establecimiento de salud, es el que se indica a continuación:

CUADRO 1: HOSPITALES DEL ECUADOR

Establecimiento de Salud	Nuevas Unidades	Unidades a mantener	TOTAL
Centro de Salud tipo A	417	92	509
Centro de Salud tipo B	270	15	285
Centro de Salud tipo C	124	20	144
Puestos de Salud	40	254	294
TOTAL	851	381	1.232

Fuente: Ministerio de Salud Pública
Elaborado por: Nancy Bacilio Alejandro

La Provincia de Santa Elena es destacada por su excelente ubicación en la costa sur del Océano Pacífico. Fue conformada legalmente el 7 de Noviembre del 2007, tiene aproximadamente 308,693 habitantes, y está conformada por cantones y parroquias rurales, cantones tales como: Santa Elena, Salinas y La Libertad.

Estos cantones poseen establecimientos de salud públicos, los mismos que brindan atención de salud a los ciudadanos de su circunscripción territorial correspondiente; aunque en muchos casos no es posible, debido al estado del paciente, o que permite su desplazamiento en cualquiera de los establecimientos de salud existente en la provincia.

Actualmente los establecimientos de salud pública con que cuenta la provincia son: cantones Salinas; Hospital Dr. José Garcés Domínguez, en Santa Elena Hospital Dr. Liborio Pachana, en el cantón la Libertad hay dos establecimientos de salud pública como son; Hospital Dr. Rafael Serrano López y el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C.

Los establecimientos públicos pese a las mejoras implementadas por el gobierno aún tienen deficiencias en su funcionamiento y operacionalización, problemas que son evidentes en los centros de salud y hospitales existentes en la provincia, debido a la inadecuada organización y aplicación de procedimientos que impiden la correcta eficiencia y eficacia en su desenvolvimiento organizativo, provocando poca fluidez de comunicación entre los departamentos.

El inadecuado reclutamiento del personal debido a que son rotados en diferentes cargos, y además de ser seleccionados dentro del Ministerio de salud Pública de la Provincia; este personal ingresa directamente institución, lo que imposibilita la efectividad laboral, debido a la poca experiencia que tienen referente a las funciones que se las encomienda. La centralización de estos centros de salud, interfiere en los procesos y procedimientos administrativos.

El cantón La Libertad tiene 87.798 habitantes, de ellos 43.700 son hombres y 44.098 mujeres puesto que es el único totalmente urbano, sus actividades son turísticas y comerciales; puesto que el mismo es considerado como la mayor fuente de ingreso económico para el comercio dentro de la Provincia.

Como establecimiento de salud, recientemente creada, el Centro Materno Infantil Venus de Valdivia tipo “C”, atiende diariamente a más de 300 pacientes y cuenta con equipos tecnológicos de punta y el talento humano calificado.

Brinda atención de partos normales e interculturales (parto vertical), medicina clínica, pediatría, ginecología y obstetricia. La prioridad fundamental del Centro

de Salud Materno infantil Venus de Valdivia tipo C, es proveer a sus paciente atención especializada en lo que respecta a los servicios de salud.

También se llevan los programas de vacunación, otros programas como salud oral, planificación familiar y diagnóstico temprano del cáncer cervicouterino y otros programas que por su característica puede desarrollar a largo plazo.

Situación Actual

Dentro del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, se pudo evidenciar que hay una baja coordinación en la efectividad operativa entre departamentos de Administración y del Ministerio de Salud de la Provincia Santa Elena, esto da como resultado que hay una baja aplicación en la estructura organizacional dentro de los procesos, a la vez la ausencia de directrices en el Centro de Salud Venus Valdivia debido a que las normas y políticas establecidas internamente no logran la mayor efectividad y el buen desempeño de quienes la componen, puesto que solo se limita en realizar su trabajo cuantitativo y no cualitativo.

El inadecuado reclutamiento del personal debido a que son rotados en diferentes cargos, ingresa personal a la institución, lo que imposibilita la efectividad operativa, debido a la poca experiencia que poseen en su puesto de trabajo.

La centralización del centro de salud, interfiere en los procesos y procedimientos administrativos del centro de salud.

La deficiencia de departamentalización en el Centro de Salud Venus de Valdivia, provoca que trabajen en forma independiente, resistiéndose a la cooperación y colaboración con otras funciones de la organización. Existe poco conocimiento de los roles de algunos funcionarios públicos, debido a que sus cargos no están bien definidos.

El Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia, como organización no cuenta con un organigrama elaborado técnicamente, por ende el cumplimiento de las metas y objetivos no se efectúa en su totalidad, debido a que el modelo de estructura organizacional implementado por el Ministerio de Salud Pública de la Provincia es muy rígido, provocando falencias en su operación de orden estructural, donde sus funciones no están bien definidas, la poca de comunicación entre departamentos y de ausencia de directrices impiden el logro de metas propuestas.

Esta institución está enfocada a velar por la salud de los peninsulares, en la misma se palpa diariamente las necesidades de los paciente y para brindarle un excelente servicio es necesario ir perfeccionando las actividades día a día, por lo que se propone un: “Diseño Organizacional para lograr la Efectividad Operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo “C”, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014; puesto que este estudio busca solucionar los problemas planteados y sobre todo cumplir con las expectativas de los pacientes que visitan esta institución.

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tiene la organización administrativa en la efectividad operativa para el desarrollo del Diseño organizacional del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?

2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide la inobservancia de los procesos en la organización administrativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?

¿De qué manera incide la experiencia de los servidores públicos en la organización administrativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?

¿De qué manera inciden los procedimientos administrativos idóneos en la efectividad operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?

¿Cómo afecta el inadecuado reclutamiento del personal en la efectividad operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?

¿De qué manera un diseño organizacional permitirá mejorar la calidad de los procesos administrativos del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?

2.3 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.

Delimitado.-Nace la necesidad de crear un diseño organizacional para lograr la efectividad operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia tipo c, año 2014, como propuesta a un proyecto de carácter Administrativo.

Claro.- Resalta el tema de implantar una estructura organizacional para que los directivos o funcionarios del centro de salud, conozcan cuáles son sus verdaderas responsabilidades que deberán cumplir para alcanzar objetivos institucionales.

Evidente.- Una nueva estructura organizacional pretende reorganizar cada uno de los puestos de trabajos mediante una buena Administración efectiva, pues cada personal administrativo como operativo del centro de salud, sabrá con precisión cuál es su rol y como debe organizarse para ello.

Concreto.- El propósito fundamental de elaborar este trabajo de investigación, responde a satisfacer las necesidades de mejorar el desempeño en las funciones de los directivos y personal del centro de salud, dedicando su tiempo y esfuerzo para desempeñarse de la mejor manera posible considerando un diseño organizacional que sirva como guía para corregir procesos y funciones administrativas.

Relevante.-La presente propuesta sin duda alguna beneficiará a la institución en su desempeño administrativo, al mejorar sus procesos internos que permitan agilizar el manejo de los recursos en la organización, a trabajar y desempeñar funciones de una manera coordinada bajo la respectiva dirección administrativa.

Original.- La implementación de un diseño organizacional destinada al Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, sirve específicamente para planificar, organizar, dirigir, y evaluar los procesos administrativos de una institución para el beneficio de la sociedad en general.

Contextual.- Una administración efectiva busca mejorar sin duda alguna cada una de las estructuras mediante la departamentalización, la jerarquía y la coordinación de manera interna con la finalidad de tomar las decisiones adecuadas y pertinentes que contribuya al desarrollo institucional.

Factible.-Con la implementación de la estructura organizacional como parte del tema de tesis propuesto, se considera factible este proyecto, debido a que se da cumpliendo al buen funcionamiento administrativo y operativo del centro de salud materno infantil Venus Valdivia tipo c.

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente trabajo se sustenta con el único fin de solucionar la problemática actual que enfrentan Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia, tipo c, donde se evidenció la descoordinación en algunas actividades, poca información

entre funcionarios, pequeño espacio físico para algunas áreas, resistencia a realizar algunas actividades de la institución, falencia en la gestión organizativa y ausencia de un mapa de procesos, entre otros problemas que impiden el perfeccionamiento en las actividades institucionales.

Por tal razón se busca mejorar esta unidad de salud a través de la elaboración de un diseño organizacional que se ajuste a las necesidades de esta institución; ya que en la actualidad toda organización requiere optimización e innovación de sus procesos administrativos y de operaciones para ello debe establecer acciones que permitan el mejoramiento de su gestión.

Todo esto conlleva a estudiar las diversas fases de la organización institucional, este elemento se lo conoce como un proceso de toma de decisiones en donde se toman estrategias considerables, para lograr dichos objetivos a corto, mediano y largo plazo pero siempre considerando el beneficio de la entidad pública y de los usuarios del mismo.

La importancia de elaborar un diseño organizacional para el Centro de Salud se fundamenta en que toda institución pública debe actualizarse con herramientas administrativas que incentiven al personal de la institución a lograr sus objetivos.

Además se pretende encaminar las actividades de cada empleado para obtener los resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el talento humano manifieste con el fin de que haya fluidez de comunicación entre los departamentos haciendo cada una de sus áreas más productivas, y se determine la eficiencia y eficacia del personal y de la institución.

La Utilidad de este Diseño Organizacional para el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia ayudará a lograr la efectividad operativa del personal del área administrativa y operativa, mediante programas de incentivo, obteniendo

un personal motivado, aumento de la productividad y eficiencia operativa. Los resultados que se obtendrán implementando un Diseño Organizacional permitirán mejorar su estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación, relaciones entre compañeros de trabajo; buen desempeño de los individuos que trabajan en esta organización, ya que esto se verá reflejado en la institución.

Para profundizar en la problemática de estudio se analizará las herramientas de investigación como las encuestas y entrevistas que ayudarán a convalidar las hipótesis que se plantearon. Es por ello que con ayuda de los involucrados directos e indirectos se tendrá una visión más real para tomar la mejor decisión con el fin de presentar diferentes alternativas para que ayuden a minimizar los problemas que presenta el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia, tipo c.

3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En este documento se recogió información teórica interesante de diferentes autores como: DAFT L. RICHARD, GILLI JUAN JOSÉ, HENRY MARINMARIN, MORENO LUZÓN, CARLOS MÉNDEZ CÓRDOBA PADILLA MARCIAL, WILSON GONZALO PAREDES; entre otros autores importantes donde se analizó la investigación dada como es: “Diseño organizacional para lograr la efectividad operativa en Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo c, del Cantón la Libertad, provincia Santa Elena año 2014; donde se caracterizó las teorías con el fin de otorgar a lector interesado los conocimientos y alcances de la propuesta de este trabajo de investigación.

3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el presente trabajo se realizó un estudio, descriptivo, bibliográfico y de campo relacionado con el diseño organizacional para lograr la efectividad operativa del

centro de salud materno infantil Venus Valdivia tipo c. Se utilizó la Investigación descriptiva, la misma explica las características más importantes del problema o de la investigación que se va a analizar.

En la investigación bibliográfica, donde se explican hechos en archivos, datos, y otros documentos bibliográficos, la misma sirvió para dar posible solución al problema. Investigación de Campo se inició en el lugar de los hechos, es decir en el centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia tipo C, con la recopilación de datos y las citas bibliográficas se analizó adecuadamente del problema planteado.

La utilización de técnicas e instrumentos para la obtención de datos serán: la encuesta y entrevista que permitió tomar decisiones antes de aplicar la acción necesaria. No se trata de la previsión de las decisiones que deberán tomarse en el futuro, sino de la adecuada toma de decisiones que producirán efectos y consecuencias futuras.

3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este trabajo de investigación como es: “Diseño organizacional para lograr la efectividad operativa en centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014.

Este trabajo de investigación se sustenta en resolver los problemas existentes en esta institución; puesto que de ser posible la propuesta del tema en estudio; se logrará satisfacer las diferentes necesidades y expectativas de los pacientes que visitan esta unidad de salud.

El proponer el diseño organizacional para el centro de salud, es de gran beneficio para la institución, puesto que quedará establecida la departamentalización, la jerarquía, la coordinación, entre otras funciones y procesos que se deben aplicar en esta institución.

4.OBJETIVO

4.1 Objetivo General

Analizar la organización administrativa y su incidencia en la Efectividad Operativa, a través de la aplicación de modelos de DO, métodos y técnicas de investigación (observación directa, encuestas) que permitan elaborar el Diseño Organizacional para el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2014.

4.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la incidencia de la inobservancia de los procesos en la organización administrativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
2. Indagar la incidencia en la experiencia de los servidores públicos en la organización administrativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
3. Analizar la incidencia de los procedimientos administrativos idóneos en la efectividad operativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.

4. Interpretar en qué manera afecta el inadecuado reclutamiento del personal en la efectividad operativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
5. Proponer de qué manera un diseño organizacional permitirá mejorar la calidad de los procesos administrativos, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.

5. HIPÓTESIS

La incidencia de la organización administrativa en la efectividad operativa, permitirá mejorar los procesos, estructura organizativa, funciones administrativas, procedimientos, manuales, toma de decisiones del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo c, del cantón la libertad, Provincia Santa Elena.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades que pueden medirse u observarse, las variables indican los aspectos más relevantes del fenómeno en estudio y que están directamente relacionados con el planteamiento del problema.

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Diseño organizacional

Variable dependiente: Efectividad operativa.

CUADRO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>DISEÑO ORGANIZACIONAL</p>	<p>El diseño organizacional es un modelo para la organización, donde su estructura organizacional que se basa en función a procesos, donde la calidad de servicio, se mejora a través del Análisis Situacional de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Estructura Organizacional • Procesos • Calidad • Análisis situacional 	<p>*Importancia de la organización</p> <p>*Diseño Organizacional: elemento y procesos</p> <p>*Desarrollo Organizacional</p> <p>*Clima Organizacional</p> <p>*Administrativo</p> <p>* Operativo</p> <p>*Eficiencia</p> <p>*Eficacia</p> <p>*FODA</p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p>	<p>¿Conoce de los procesos que desarrolla su área de trabajo?</p> <p>¿Se planifican las actividades en el centro de salud?</p> <p>¿La organización de actividades es eficiente?</p> <p>¿La Estructura Organizacional del centro de salud es:</p> <p>¿Cómo califica el servicio del centro de salud?</p> <p>¿Si se realizara procesos de mejora por donde cree que se debería empezar?</p> <p>¿Conoce de sus funciones que debe realizar en la organización?</p> <p>¿El clima laboral es el adecuado para desempeñar sus tareas?</p> <p>¿La comunicación interna es efectiva?</p> <p>¿Existe un control y nivel de autoridad adecuado para la eficiencia de sus funciones?</p> <p>¿Cómo es el proceso de selección del personal en el centro de salud?</p> <p>¿Considera Ud. que la aplicación de un diseño organizacional mejoraría el funcionamiento y la calidad del servicio?</p>	<p>Encuestas</p>

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Elaborado por: Nancy Bacilio Alejandro

CUADRO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>EFFECTIVIDAD OPERATIVA</p>	<p>La efectividad operativa, es el efecto o resultado que se obtendrá a través de la planificación, organización dirección y control en el centro de salud, para lograr los objetivos con eficiencia y eficacia</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>*Estructura administrativa. * Misión y Visión</p> <p>*Actividades Operativas * Actividades Administrativas</p> <p>*Humanos *Materiales *Autoridad y Control</p> <p>*Control por niveles y las estructuras *Control por niveles y las responsabilidades *El control por niveles y las responsabilidades</p>	<p>¿Cómo califica Ud. Los procesos para la atención al usuario dentro del centro de salud?</p> <p>¿Cómo considera la estructura organizativa del centro de salud?</p> <p>¿Qué debería fortalecer el centro de salud?</p> <p>¿Cree que se deberían mejorar la calidad del servicio?</p> <p>¿Cumplen los funcionarios con sus responsabilidades en su área de trabajo?</p> <p>¿Cree usted que la aplicación de un diseño organizacional permitirá mejorar el funcionamiento atención y calidad del servicio?</p>	<p>Encuestas</p>

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Elaborado por: Nancy Bacilio Alejandro

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

Antiguamente La Libertad fué conocida con los nombres de la Agujereada, La Hueca o La Propicia y descubierta el 18 de agosto de 1.527 por Francisco Pizarro. Los restos arqueológicos aquí encontrados pertenecen a la cultura Valdivia y datan de 5.000 años atrás.

Se dice que el nombre de La Libertad se originó en el año 1.918 cuando los ingleses iniciaron los trabajos de perforación en Ancón y los materiales para construir la Refinería en el Puerto de La Libertad. Inmediatamente la solicitud de cambio fue presentada a la Municipalidad de Santa Elena y el 9 de febrero de 1.918 se aprueba el cambio de Recinto La Agujereada a Recinto “La Libertad”, fue recinto de Santa Elena hasta 1.935.

El 26 de octubre de 1.935, según Ordenanza, el Cabildo Santa Elena eleva al recinto “La Libertad” a la categoría de Parroquia Rural del cantón.

Esta Ordenanza Municipal, mediante Decreto del Ing. Federico Páez, encargado del mando Supremo de la República, fue aprobada el 11 de diciembre de 1.935. Posteriormente cuando se decretó la cantonización de Salinas el 22 de diciembre de 1.937, se pasó a formar parte de dicha jurisdicción cantonal. La Libertad se muestra ubicada en la parte más occidental de la Provincia de Santa Elena, entre los cantones de Santa Elena y Salinas, que sin duda alguna es la parte más occidental del Ecuador y aún de la América del Sur, partiendo desde el Canal de Panamá, siendo superado únicamente en longitud geográfica por punta Peña negra en Perú

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 DISEÑO ORGANIZACIONAL

El diseño organizacional es un modelo para la organización, donde su estructura organizacional que se basa en función a procesos, donde la calidad de servicio, se mejora a través del Análisis Situacional de la institución.

Daft Richard L.(2007), considera que: El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización. Pág. # 34.

El diseño organizacional es la forma más organizada de llevar a cabo las funciones, tomando en consideración estrategias aplicables, que permitan elevar el buen funcionamiento estructural.

Martín, D (2009), manifiesta: El diseño organizacional es de gran importancia, porque forma un conjunto de medios que maneja la organización con el fin de realizar la división del trabajo en diversas funciones y alcanzar la coordinación efectiva de estas, además puede realizar el esfuerzo coordinado que permita alcanzar u obtener sus objetivos, precisando los aspectos y las relaciones más o menos estables de la entidad. (Pág. # 20).

El diseño organizacional fija las metas y objetivos que se deben implementar, mantiene una excelente relación entre los clientes y los trabajadores, forman líderes y así mismo fomentan el liderazgo, su nivel de productividad se supera en, establece los compromisos entre su equipo de trabajo y ven a la organización como a su propia familia, sus recursos a utilizarse son los primordiales por lo tanto son los más optimizados, Este representan los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos, elecciones estratégicas, el poder y los comportamientos políticos.

1.2.2 IMPORTANCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Si logramos analizar detalladamente los diversos conceptos de lo que es un diseño organizacional logramos notar igualmente su importancia y lo indispensable que se ha convertido en las organizaciones, podríamos decir que es un ente conductor con el objeto de dirigir tareas y trabajo para lograr una coordinación efectiva.

Es necesario para realizar el diseño de una empresa o institución, a aplicarlo sea basado en las necesidades o requerimientos de la organización, ya que es lo realmente importa, debemos de generar un ambiente de respeto en la institución para que no veamos este tipo de fallas por agrupamiento del personal que labora internamente en el mismo.

1.2.3 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Cuando los gerentes crean o cambian la estructura de su institución, se involucran en el diseño organizacional, un proceso que implica la toma de decisiones para elaborar su propia estructura, que le permitirá su desarrollo institucional.

Para ello se considera seis elementos claves:

1. Especialización del trabajo.
2. Departamentalización.
3. Centralización
4. Formalización.

1.2.3.1 ESPECIALIZACIÓN DEL TRABAJO.

Karl Marx (2006) considera La especialización del trabajo también tiene desventajas. Si las tareas se dividen en pasos pequeños y discretos y si sólo cada trabajador es responsable de un paso, entonces es fácil que se presente la enajenación; es decir, la ausencia de una sensación de control.

También considera que este tipo de enajenación tenía su raíz en la estructura de clases de la sociedad. Como bien se sabe, a partir de las experiencias vividas, el aburrimiento puede ser un producto secundario de las tareas especializadas que se tornan repetitivas y poco gratificantes en lo personal. Los investigadores han descubierto que el ausentismo laboral puede estar vinculado con estas consecuencias negativas de la especialización laboral.

Departmentalización

Según el autor LÓPEZ, Memphis. (2003). Es el resultado de las decisiones en cuanto a qué actividades laborales, una vez han sido divididas las tareas, se pueden realizar en grupos parecidos, establece que la departmentalización puede tener los siguientes efectos.

Se establece un sistema de supervisión común entre posiciones y unidades. Al ser asignado un jefe para cada unidad, un solo individuo es responsable de todas las actividades laborales de la institución, además implica que las organizaciones y unidades compartan recursos comunes, como: presupuesto, instalaciones o equipos.

Para distribuir recursos y para facilitar su supervisión directa, los miembros de la institución o unidad se ven forzados, en muchas ocasiones, a compartir instalaciones en estrecha proximidad física, lo que implica una inadecuada organización estructural y además alimenta contactos informales y coordinación por ajuste mutuo.

Centralización

Según Daft Richard L, menciona “Es decir se tiene muy centralizado cualquier aspecto en los niveles superiores de la gerencia, fluyendo los problemas hasta los altos ejecutivos que deciden lo que debe hacerse, se maneja al mismo tiempo que descentralizar, es en ocasiones lo más conveniente en cuanto a los niveles bajos de la gerencia”. Pág. # 38.

Se da cuando los gerentes desarrollan o cambian en función de la toma de decisiones.

Formalización

Se conoce como el grado en que una organización depende de reglas y procedimientos para dirigir el comportamiento de los empleados. Daft Richard L. Pág. # 32.

1.2.4 ORGANIZACIÓN

La función “organizar” es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. Es esencialmente la función administrativa que establece el rol formal que jugará la gente en la organización. También es determinar las reglas bajo las cuales esa gente interactuará.

1.2.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Según el autor Mintzberg (2004).- “Estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas”. (Pág. #16).

El objetivo principal de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo.

Los papeles establecidos deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible, como también, la naturaleza de las actividades a desarrollar.

La autoridad, la asesoría y la coordinación son los adhesivos de la estructura de la organización, los vínculos que la hace posible.

La autoridad es la herramienta con la que el administrador está en posibilidad de ejercer su discrecionalidad y de crear un ambiente para el desempeño individual.

1.2.4.2 TIPOS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Según el autor Daft R. (2010), indica que: “Al diseñar una estructura organizacional para apoyar el logro eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales, los gerentes pueden decidir seguir diseños organizacionales más tradicionales. (Pág. # 12)

La estructura organizacional estabiliza un orden jerárquico donde se logra determinar un grado de responsabilidad para cada una de las respectivas áreas con la que cuentan las organizaciones, en breves palabras es la forma en cómo serán distribuidas las actividades del personal activo.

1.2.4.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El autor Cummings worley, año 2007, señala “El desarrollo organizacional es a la vez una disciplina de acción social y un área de investigación científica. Su aplicación abarca un amplio espectro de actividades, con variantes aparentemente infinitas”.

Es decir que el desarrollo organizacional es un proceso planificado de cambio en una organización, como parte de su crecimiento la tecnología, la investigación y la teoría de la ciencia de la conducta, son su principal fuente de motivación para ser más competitiva.

1.2.4.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

Rodríguez Valencia (2007), El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura entre otras. (Pág. # 49)

El buen clima organizacional representa en una institución una forma clave para mejorar el comportamiento, comunicación mutua entre jefe y subordinado, y que fluya hacia una misma dirección, y donde los conflictos puedan ser solucionados a la brevedad posible.

1.2.4.5 CULTURA ORGANIZACIONAL

Jones. Conjunto de valores y normas compartidas por los integrantes de una organización, que controlan las interacciones entre ellos y con otras personas externas a la misma. Jones (2008)

La cultura organizacional es un factor crítico para la continuidad de actividades de las organizaciones, donde los integrantes de la organización tienen el compromiso de cumplir con sus funciones encomendadas tomando en cuenta valores y principios organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberían conseguir.

Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

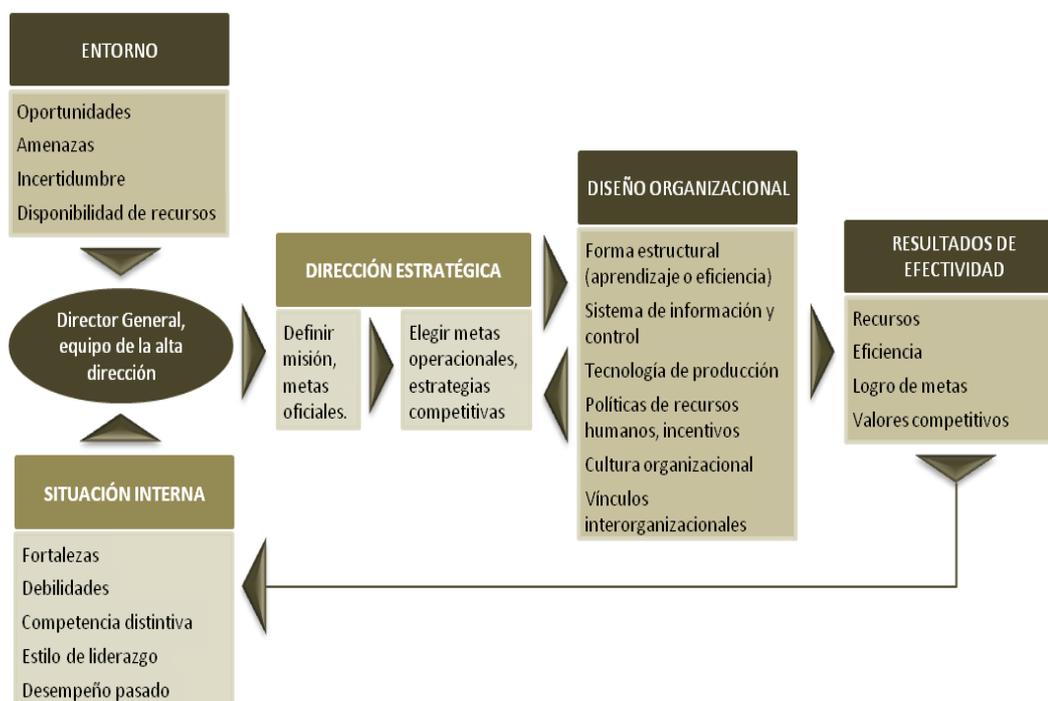
1.2.4.6 MODELOS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.4.7 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE RICHARD DAFT.

El diseño organizacional bajo la perspectiva del autor Richard Daft se deriva en cinco ejes principales en cual se encontrará direccionada las organizaciones tanto en la evaluación de su entorno como en el sentido metafórico.

La creación de funciones y el direccionamiento se establecen mediante un análisis del entorno sea este interno o externo logrando establecer las oportunidades, amenazas, debilidades y las fortalezas de las instituciones; no obstante una dirección estratégica con sus respectivos propósitos institucionales, con la capacidad de recursos sean económicos, financieros tecnológicos.

GRÁFICO 1: MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL SEGÚN RICHARD DAFT



Fuente: Daft Richard (2010)

Elaborado por autora: Nancy Bacilio Alejandro

1.2.4.8 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL SEGÚN AILED LABRADA SOSA - CUBA 200

Este modelo según lo analizado es un poco más complejo en donde se muestra las cuatro fases principales de gran ayuda para su aplicación entre ellas tenemos:

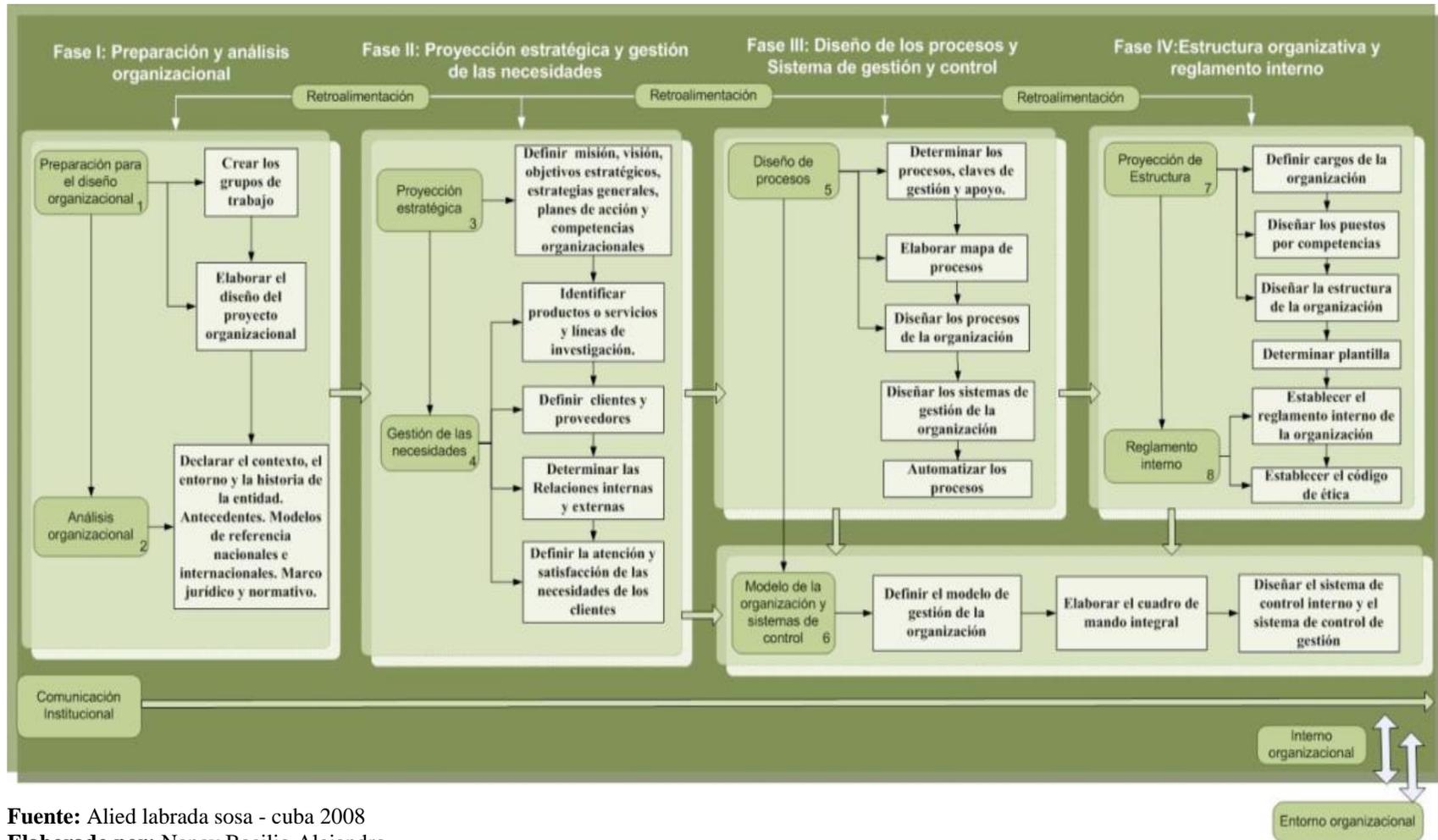
1.- Preparación y análisis organizacional.- está dirigida a la preparación y el análisis organizacional, donde se concibe el proyecto y sus etapas; se crean los grupos o equipos de trabajo, los antecedentes, la historia; y para todo ello se emplean o buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

2.- Proyección estratégica y gestión de las necesidades.- se orienta a la concepción de la proyección estratégica y la gestión de las necesidades, se realiza el diagnóstico y elaboración del proyecto estratégico básico de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias generales, planes de acción y competencias organizacionales). Además se definen las líneas de investigación, proveedores, clientes, relaciones internas y externas y se analiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.

3.- Diseño de los procesos y sistema de gestión y control.- permite lograr el diseño de procesos y sistemas de gestión y control. En la misma deben quedar definidos y diseñados los procesos clave, estratégicos y de apoyo. También deben quedar definidos y diseñados los sistemas de gestión de la organización. En una segunda etapa de esta fase se debe elaborar el modelo mediante el cual se pretende gestionar la organización.

4.- Estructura organizativa y el reglamento interno.- comprende la proyección de la estructura y el reglamento interno, obteniéndose como resultados la definición de los cargos de la organización, el diseño de los puestos por competencias.

GRÁFICO 2: MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL SEGÚN AILED LABRADA SOSA - CUBA 2008

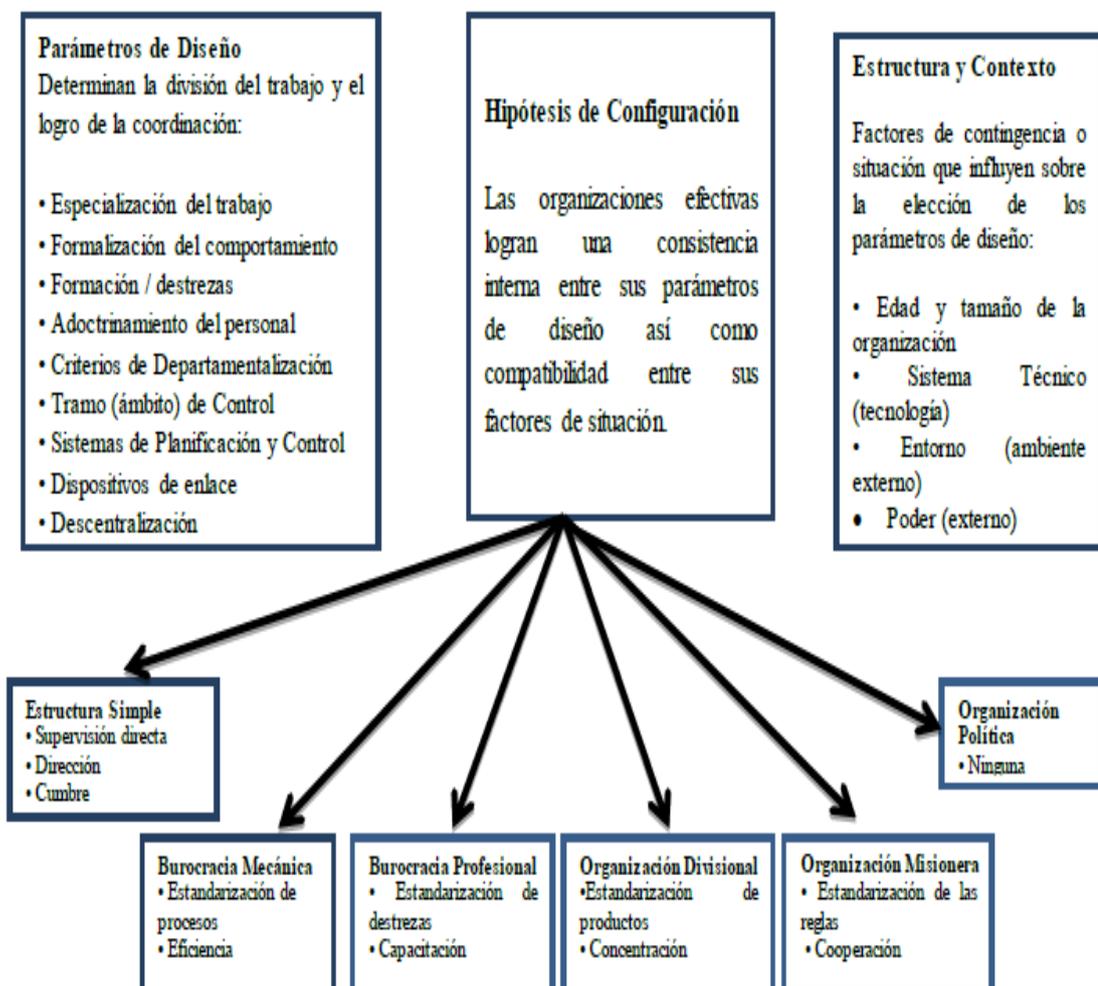


Fuente: Ailed labrada sosa - cuba 2008
Elaborado por: Nancy Bacilio Alejandro

1.2.4.9 MODELO BASADO EN TEORÍAS DE HENRY MINTZBERG

El autor Mintzberg concuerda en que no existe una mejor y única manera de diseñar y administrar organizaciones, al igual que ocurre con aquellos autores del denominado enfoque de contingencias, su tesis fundamental sostiene que “los elementos de la estructura deben ser seleccionados para lograr una consistencia interna o armonía. Mintzberg distingue diversas modalidades de interacción entre las personas que conforman la organización donde conceptualiza como los elementos más básicos de la estructura que mantiene unida a las organizaciones.

GRÁFICO 3: MODELO SEGUN HENRY MINTZBERG



Fuente: lied labrada sosa - cuba 2008
Elaborado por autora: Nancy Bacilio. Alejandro

1.2.5 PROCESOS

Procesos Gobernantes Se encargan de emitir directrices, políticas, normas, reglamentos, procedimientos, direccionamiento estratégico, regulaciones y resoluciones para una adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.

Procesos Agregadores de Valor Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos e internos y permiten cumplir con la misión institucional, constituyen la razón de ser de la institución.

Procesos Habilitantes Están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, Procesos Agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

1.2.5.1 ESTRUCTURA POR PROCESOS

La estructura por procesos materializa el enfoque sistemático, donde su principal enfoque está en la satisfacción de necesidades del usuario a través del proceso que se aplique para este fin.

1.2.5 CALIDAD

La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez C. Humberto (2006: 47)

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar dónde se encuentra el producto de su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afinca en una determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo.

Cuando esto ocurre, es muy posible que la calidad de ese producto sea alta, ya que está logrando que el consumidor no lo reemplace por otro. La calidad aporta nivel al cliente, pero no siempre el bolsillo del consumidor está preparado a invertir en ella. Sin embargo, cuando el individuo está pagando por un servicio, muchas veces la calidad de éste dependerá de la atención al cliente y de las mínimas incomodidades que éste pueda darle.

EFICACIA.- Una estructura organizativa es eficaz si permite la contribución de cada individuo al logro de los objetivos de la empresa.

EFICIENCIA.- La estructura organizativa es eficiente si facilita la obtención de los objetivos deseados con el mínimo coste posible.

1.2.7 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

1.2.7.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

El análisis situacional, es la situación actual que presenta la institución permitiéndonos investigar a fondo el contexto actual, donde se considera datos pasados, presentes y futuros proporcionando una base para seguir el proceso para una buena planificación y además se puede analizar en qué parte de la institución presenta falencias para su correcta toma de decisiones y solución.

El análisis situacional se lo hace interna y externamente siendo esto los mismos factores que influyen en cómo se proyecta la institución en su entorno competitivo, tomando en cuenta lo que ocurrió, lo que ocurre y lo que aún puede ocurrir dentro en la misma, y así evitar un fracaso institucional.

1.2.7.1.1 ANÁLISIS FODA

Según el autor Zambrano B. Adalberto (2007), manifiesta “El análisis FODA permite, igualmente, hacer un análisis de los factores internos, es decir, de las fortalezas y debilidades de la institución. Combinando los factores externos (amenazas y oportunidades) y los factores internos (fortalezas y debilidades) se pueden precisar las condiciones en las cuales se encuentra la institución con relación a determinados objetivos, metas o retos que se haya planteado dicha organización. (Pág. # 34)

El FODA consiste en analizar la forma en que el objeto investigado, identificando oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. La misma consiste en una evaluación de los factores fuertes y débiles; las oportunidades y amenazas, permitiendo la obtención real de la situación de la organización.

1.2.7.1.2 ANALISIS FO

Identifica fortalezas y se aprovechan oportunidades que se presentan.

1.2.7.1.3 ANALISIS DO

Analiza las debilidades que se poseen y que se pueden contrarrestar con las oportunidades que existen en el momento.

1.2.7.1.4 ANALISIS FA

Se analizan las fortalezas que se tienen en ese momento y que se pueden utilizar para disminuir o evitar la amenaza.

1.2.7.1.5 ANALISIS DA

Analiza las posibles amenazas, y se pueden crear tácticas defensivas que ayuden a disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

1.2.7.4 OBJETIVO ORGANIZACIONAL

Los objetivos organizacionales constituyen un conjunto de actividades internas de la organización para alcanzar sus fines, es decir, cuales son los resultados que queremos alcanzar entre ellos tenemos la eficacia y la efectividad logrando beneficios a favor de los empleados y directivos.

Según el autor Byars D. (2006), define: Un objetivo como el “resultado que se desea lograr”, o como los fines hacia los cuales se dirige el comportamiento de una organización. Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, estos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la misma. (Pág. # 72).

La eficiencia también es uno de los objetivos que persigue sin duda alguna cada una de las organizaciones con la optimización de sus recursos ya sean estos tecnológicos, materias y humanos. Las organizaciones se dirigen a generar utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc.

1.2.7.5 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

El autor Porter, M. (2007), manifiesta: Que la estrategia empresarial permite a toda organización generar una ventaja competitiva y alcanzar la efectividad empresarial, ya que se investiga el mercado que se desenvuelve sus actividades, generando mayores utilidades y permitiendo aprovechar cada una de las oportunidades dándole un valor agregado (Pág. # 20).

El éxito de las grandes instituciones, se debe a la aplicación de las estrategias más conocidas como estrategias organizacionales en donde se busca no simplemente reducir costos, si no también mejorar la calidad de recursos con las que cuentan muchas veces las instituciones, mantener una visión institucional por medio de los directivos responsables, mejorar su estructura jerárquica y con objetivos claros y alcanzables para cada una de las áreas funcionales.

1.2.7.6 MANUAL DE FUNCIONES

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía.

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección. Este documento que se divide en los siguientes aspectos.

DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CARGO

El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO

Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa.

FUNCIONES BÁSICA

Este numeral describe brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo.

PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO

En este ítem se parte de la ubicación del cargo dentro del organigrama de la empresa para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas

PERFIL DEL CARGO

En este punto de la descripción del cargo, se refiere a cuál sería el perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo.

1.2.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Acto, método o manera de proceder en algunos procesos, ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

1.2.9 TOMA DE DECISIONES

Según el autor Wilson Paredes, (2009), define: La toma de decisiones es un trabajo principal en una organización, porque constantemente se tiene que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos. (Pág. # 43)

Para la mayoría de administradores tanto públicos como privados, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.

La toma de decisiones en el centro de salud, se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Deben empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

1.3 EFECTIVIDAD OPERATIVA

En su libro el autor Omar Cejas, edición 2006, hace referencia a efectividad operativa como “La efectividad operativa se refiere a las cosas sobre las que no debería tomarse decisión alguna, trata de las cosas buenas para todos, que cada empresa debería estar haciendo”.

La efectividad operativa dentro del centro de salud, implica que la decisiones que se tomen logren la satisfacción absoluta de todos quienes la componen, debido a que es un sistema retroactivo, donde cada uno de los departamentos son los puntos ejes para llevar a cabo la toda operación, y para que sea eficiente y eficaz, las decisiones deben estar acorde a sus necesidades.

1.3.1 EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

Es necesario que las asociaciones sepan dónde y hacia dónde desean llegar, siendo así que deben tener bien reflejadas las metas y por ende sus estrategias organizacionales, el buen manejo de los recursos también se involucran para desarrollarse como empresas efectivas.

Muchas de estas empresas llevan consigo muchas actividades simultáneas, es decir no tienen una meta y un objetivo en común sino varios esto dificulta de

varias maneras a que las empresas logren alcanzar esos propósitos, sin embargo muchas de ellas implantan modelos estratégicos que los lleguen mantener esa confiabilidad con sus clientes.

1.3.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Darío Hurtado(2007) nos indica : que el proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes la organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas: por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes y administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que se cumplan con el proceso administrativo. Pág. # 47.

1.3.2.1 PLANIFICACIÓN

El autor Darío Hurtado (2008): Nos dice: La planeación determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos. (Pág. # 48)

La planificación es la parte que opera la ejecución directa de los planes, es deber es la manera de cómo se deberían efectuar las actividades empezando desde que es que es lo que se quiere hacer, como se lo va a realizar, quienes serán los involucrados y hasta donde se desea llegar. Tomamos como referencia la importancia de llevar una planificación en las organizaciones.

- a) Promueve el desarrollo del organismo al establecer métodos para utilizar racionalmente los recursos.
- b) Reduce los niveles de incertidumbres que se pueden presentar en el futuro.
- c) Propicia una mentalidad futurista con más visión del porvenir y afán por lograr y mejorar las cosas.

- d) Condiciona el organismo social al ambiente externo.
- e) Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando el empirismo.
- f) Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades.
- g) Al establecer planes de trabajo, estos suministran las bases a través de las cuales operará el organismo.
- h) Reduce los niveles de incertidumbres que se pueden presentar en el futuro.

1.3.2.2 ORGANIZACIÓN

El autor Daft. Richard L. (2007) considera que: “Las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas por metas, están diseñadas como sistemas de actividad deliberadamente coordinada y estructurada y están vinculadas con el entorno.

Podríamos definir qué organización es sin duda alguna la integración de un grupo de individuos del entorno que buscan un bien en común, donde poco a poco y por su manera de organizarse logran satisfacer su propósito distintivo que es su misión, se maneja un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización.

En la organización es clave la división del trabajo entre los individuos, cuyos esfuerzos tienen que ser coordinados. En la práctica también se refiere a la definición de los objetivos y las metas de la empresa entera y de cada una de sus partes, y a la determinación, en términos amplios, de las actividades y decisiones necesarias para el alcance de las metas.

La autoridad, la asesoría y la coordinación son los adhesivos de la estructura de la organización, los vínculos que la hace posible. La autoridad es la herramienta con la que el administrador está en posibilidad de ejercer su discrecionalidad y de crear un ambiente para el desempeño individual. Algunos de los principios más útiles de la organización están relacionados con la autoridad.

1.3.2.3 DIRECCIÓN

Según Hurtado (2008), considera: “La Dirección consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto”. Pág. # 48. :

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el líder tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el líder para poner el grupo en acción están: informar, comunicar, motivar y orientar todos los procesos y procedimientos contemplados en el plan.

Para una buena dirección es importante:

- Poner en práctica los principios de la administración con la participación por todos los implicados.
- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros del grupo.
- Comunicar con asertividad y efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.

Para dirigir, el líder cuenta con varios estilos, que puede aplicar, según la conveniencia del grupo y las circunstancias que rodean la acción directiva.

Líder participativo. Comparte la responsabilidad con los subordinados, consultándoles e incluyéndoles en las decisiones

Líder autocrático. El jefe impone los criterios y las normas en forma unilateral y en forma impositiva.

Líder democrático. El jefe facilita para que las tareas o actividades se discutan y se determinen en el grupo, el líder solo orienta y apoya las decisiones propuestas y evaluadas por el grupo que es dirigido.

Líder paternalista.- En este caso, el líder establece una actitud protectora con los subordinados. Se interesa por sus problemas personales y profesionales como un padre a sus hijos. Aunque les consulta, es él quien toma las decisiones.

1.3.2.5 CONTROL

Según el autor Hurtado. 2008, menciona: El Control permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios. Pág. # 48.

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia las metas propuestas. Se necesita del control para ir verificando que lo planeado se ejecute tal y como estaba previsto. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al líder para que se emprenda una acción correctiva. La función control suministra elementos de juicio para que el próximo plan sea mejor al anterior.

Un buen control implica:

1. Comparar los resultados con los planes generales.
2. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
3. Idear los medios efectivos para registrar y medir los resultados.
4. Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
5. Comunicar a los interesados cuales son los medios de registro y control.
6. Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

1.3.2.5.1 EL CONTROL POR NIVELES Y LAS ESTRUCTURAS

Algunos consultores de gestión, han determinado que el número ideal de colaboradores que deben depender de un gestor superior es de cinco o seis. Dependerá en gran medida la naturaleza del departamento y de las funciones o trabajos a realizar.

En el departamento de Contabilidad, por ejemplo, donde el trabajo es reiterativo, el control por niveles funciona eficazmente porque el jefe de departamento puede delegar en su personal y estos realizar los trabajos sin controles exhaustivos.

Sin embargo, en un departamento con poca estructura, como puede ser el jefe del departamento se involucrará constantemente en discusiones sobre la definición y dirección de los trabajos y colaborará estrechamente en la aportación de ideas innovadoras.

Para definir el control por niveles idóneo de un departamento dentro de la pirámide de la organización, se tendrá en cuenta la relación existente con las funciones de otros niveles controlados. Las estructuras llamadas “piramidales”, de pocos departamentos, los gestores superiores tienen que delegar más autoridad y responsabilidad en los niveles inferiores para no verse sobrecargados con tareas que no le son comunes habitualmente.

Las estructuras “planas”, con pocos niveles de autoridad, desarrollan tal vez mayor iniciativa y responsabilidad, con apoyos constantes de los mandos intermedios.

1.3.2.5.2 EL CONTROL POR NIVELES Y LAS RESPONSABILIDADES

El control por niveles tiene una consecuencia directa con los “niveles de responsabilidad”. Un control de niveles más amplio aumenta el nivel de responsabilidades en el gestor y el nivel de influencia de sus decisiones, afecta a todos los niveles de la organización.

Desde el punto de vista práctico, un control por niveles bajo, podría permitir al responsable de la gestión mantener un control absoluto sobre su área funcional, pero la experiencia nos ha demostrado que si se amplía el área de actuación, también aumenta el área de influencia, pues el gestor participa o se involucra más en los circuitos de comunicación interna de la empresa. El control por niveles puede tener un efecto muy significativo en la eficacia y eficiencia de la organización.

El control por niveles, los gestores se verían agobiados y tendrían que delegar tareas y perderían la posibilidad de supervisar ellos mismos los trabajos.

Serían entonces los propios trabajadores los que tendrían que responsabilizarse del control y organización de sus propias tareas y contribuir entonces con sus propias ideas para mejorar la productividad.

1.3.2.5.3 EL CONTROL POR NIVELES Y LA COORDINACIÓN.

Los directivos de empresa tienen la misión primordial de coordinar las actividades de los distintos responsables de cada departamento: compras, marketing, finanzas, producción, investigación y desarrollo; todo ello variará en función de que exista

un control de niveles, grande o pequeño, es decir una estructura pequeña, mediana o grande.

Un grupo capaz de trabajar con cohesión conseguirá descargar tareas a su inmediato superior, lo que permitirá a éste dedicar más tiempo a la planificación, presupuestos, políticas y estrategias, así como a otras decisiones corporativas.

Por este motivo, deberá existir una comunicación muy fluida que permita disfrutar de una mayor cobertura informativa, con la creación de equipos homogéneos de trabajo para mejorar el funcionamiento de la empresa. Un control de nivel superior necesita una gran concentración, cuanto mayor sea el número de departamentos a controlar.

Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al líder para que se emprenda una acción correctiva. El hecho de que nos encontremos ante una organización pequeña, también es necesario que sus gestores se preocupen de la coordinación, aunque no existan canales de comunicación tan complejos como en otras organizaciones superiores.

1.4 MARCO LEGAL

1.4.1 MARCO LEGAL Y NORMATIVO RELACIONADO AL SECTOR SALUD

El país cuenta con un amplio marco legal y normativo relacionado a la garantía del derecho a la salud, la estructuración del Sistema Nacional de Salud y la protección de grupos poblacionales. De igual manera el Ecuador ha suscrito Acuerdos Internacionales que se orientan a la garantía y cuidado integral de la salud de la población.

La Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2013 - 2017, la Agenda Social de Desarrollo Social y los Objetivos del Milenio, están entre los principales instrumentos normativos que guían la construcción del Modelo de Atención Integral Familiar, Comunitario e Intercultural de Salud.

1.4.2 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La Constitución aprobada en el 2008 constituye el marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, representa un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades en función del logro del Buen Vivir, el Sumak Kausay.

Art. 32 DERECHOS DEL BUEN VIVIR

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”.

“DERECHOS DEL BUEN VIVIR”

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

Sobre el **Sistema Nacional de Salud (SNS)** en los artículos **358, 359, 360 y 361** establecen su creación, los principios, los componentes, características y garantías que debe cumplir para garantizar el derecho a la salud de toda la población. Establece también las características del Modelo Integral de Salud y la estructuración de la Red Pública de Salud.

Art. 361 Señala que el Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector y en el Art. 363 las responsabilidades del Estado para garantizar el ejercicio del derecho a la salud.

1.4.3 CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS

De la Información para la Planificación

Art. 30 Generalidades.- La información para la planificación, tendrá carácter oficial y público, deberá generarse y administrarse en función de las necesidades establecidas en los instrumentos de planificación definidos en este código.

Art. 31 Libre acceso a la información.- La información para la construcción de las políticas públicas será de libre acceso, tanto para las personas naturales como para las jurídicas públicas y privadas, salvo en los casos que señale la Ley.

1.4.4 EL PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013 – 2017

OBJETIVO 2: AUSPICAR LA IGUALDAD, LA COHESIÓN, LA INCLUSIÓN Y LA EQUIDAD SOCIAL Y TERRITORIAL, EN LA DIVERSIDAD

2.2 Garantizar la igualdad real en el acceso a servicios de salud y educación de calidad a personas y grupos que requieren especial consideración, por la persistencia de desigualdades, exclusión y discriminación.

A.- Crear e implementar mecanismos y procesos en los servicios de salud pública, para garantizar la gratuidad dentro de la red pública integral de salud en todo el territorio nacional, con base en la capacidad de acogida de los territorios y la densidad poblacional.

B.- Generar e implementar mecanismos y acciones afirmativas para garantizar la gratuidad y eliminar barreras de acceso de los servicios de salud.

2.3. Asegurar la (re)distribución solidaria y equitativa de la riqueza

e) Desarrollar mecanismos tributarios y no tributarios para el financiamiento equitativo, solidario y sostenible del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, con énfasis en la red pública integral de salud, para garantizar su gratuidad y universalidad.

2.10. Garantizar la protección y la seguridad social a lo largo del ciclo de vida, de forma independiente de la situación laboral de la persona.

c) Optimizar e implementar instrumentos no contributivos de un piso de protección social universal para el acceso gratuito a la salud y la cobertura frente a contingencias o estados de vulnerabilidad, dentro de una estrategia

OBJETIVO 3: MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN

b) Regular y evaluar la incorporación de profesionales calificados, capacitados y especializados, según corresponda y con la pertinencia necesaria, en los sistemas nacionales de educación, salud, atención y cuidado diario, protección y asistencia a víctimas de violencia, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

3.2. Ampliar los servicios de prevención y promoción de la salud para mejorar las condiciones y los hábitos de vida de las personas.

- a) Diseñar e implementar mecanismos integrales de promoción de la salud para prevenir riesgos durante todo el ciclo de vida, con énfasis sobre los determinantes sociales de salud.
- b) Promover la educación para la salud como principal estrategia para lograr el auto cuidado y la modificación de conductas hacia hábitos de vida saludables.

3.3. Garantizar la prestación universal y gratuita de los servicios de atención integral de salud

- c) Consolidar y fortalecer la red pública integral de salud de manera coordinada e integrada, para optimizar el uso de recursos, con base en la capacidad de acogida de los territorios.

- d) Garantizar la gratuidad y la calidad dentro de la red pública integral de salud y sus correspondientes subsistemas.
- e) Incorporar personal médico y de otros servicios de salud, capacitado y especializado, dentro de los establecimientos de salud pública.
- f) Implementar el sistema de referencia y contra referencia entre instituciones de la red pública y la red complementaria en todos los niveles, garantizando el acceso oportuno y optimizando el uso de todos los recursos disponibles en el país.
- g) Fortalecer y consolidar el primer nivel de atención de salud como el punto de entrada al sistema nacional de salud, para que facilite y coordine el itinerario del paciente en el sistema y permita la detección, el diagnóstico y el tratamiento temprano de las enfermedades en la red pública integral de salud.
- h) Potenciar los servicios de atención integral en el segundo nivel del sistema nacional de salud pública y fortalecer sus mecanismos de referencia.
- i) Reestructurar el tercer nivel del sistema de salud pública, concentrándolo en la prestación de servicios especializados y de alta complejidad, para optimizar el funcionamiento del sistema de salud pública y evitar el congestionamiento de los servicios de atención.
- j) Propiciar el uso adecuado de servicios de salud pública de acuerdo con las competencias de los diferentes niveles de atención, para optimizar la gestión y la operación de los establecimientos de salud pública.

- k) Garantizar el acceso y uso de medicamentos adecuados en los pacientes y en los profesionales de salud que prestan sus servicios dentro de la red pública integral de salud, dando prioridad al acceso y uso de medicamentos genéricos.
- l) Generar y promover la implementación de herramientas e instrumentos tecnológicos e informáticos, como la ficha médica única, para optimizar la gestión y la capacidad resolutoria de las unidades de salud.
- m) Impulsar la formación de profesionales especialistas y técnicos para el nuevo modelo de atención y de la red pública integral de salud, en todo el territorio.

3.4. Fortalecer y consolidar la salud intercultural, incorporando la medicina ancestral y alternativa al Sistema Nacional de Salud

- A) Propiciar las condiciones necesarias para la inclusión y adaptación progresiva de las cosmovisiones, los conocimientos y los saberes ancestrales de las diversas culturas en la provisión de servicios primarios de salud, con enfoque preventivo y curativo y con énfasis en servicios materno-infantiles.
- B) Generar e implementar programas de sensibilización sobre interculturalidad y salud, dirigidos sobre todo a los profesionales del ramo.
- C) Promover la incorporación del enfoque de interculturalidad en la formación y capacitación del talento humano de salud, promoviendo el conocimiento, la valoración y el respeto de los saberes.
- D) Generar mecanismos para la incorporación progresiva de los agentes tradicionales y ancestrales en el sistema integrado de salud pública.

3.5. Garantizar el acceso efectivo a servicios integrales de salud sexual y reproductiva, componente del derecho a la libertad sexual de las personas.

- a) Promover la implementación y la ampliación de programas y servicios de planificación familiar que permitan la toma de decisiones acertadas.
- b) Ampliar y mejorar la oferta de servicios e insumos médicos que garanticen una sexualidad segura y sin riesgo, con pertinencia cultural y social.
- c) Impulsar acciones de prevención del embarazo adolescente e implementar estrategias de apoyo integral a madres y padres adolescentes.

Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica

11.3. Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC).

Impulsar la calidad, la seguridad y la cobertura en la prestación de servicios públicos, a través del uso de las telecomunicaciones y de las TIC; especialmente el acceso a servicios financieros, técnica para la producción, educación y salud.

1.4.5 LEY ORGÁNICA DE SALUD

Art. 6 Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas

Art. 10 Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

CAPÍTULO II

2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación con que se desarrolló el diseño de la investigación, fue de manera cualitativa ya que se describió la realidad tal como la experimentan, por tal motivo se planteó la idea de Diseño Organizacional para el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena porque les permitió describir de manera general la problemática actual que existe dentro y fuera de la institución.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se implementó dentro del tema de investigación dio paso al estudio que se plantea para el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, puesto que es un estudio factible en el que se identificó problemas y de esa manera se diseña la filosofía corporativa, se implementaron estrategias y técnicas cuya ejecución permitió el logro de los objetivos.

La estructura del proyecto factible constará las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades, recursos necesarios para la ejecución de la propuesta; y evaluación tanto del proceso como de sus resultados.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación se la relacionan con los criterios para clasificar la investigación. Entre los tipos de investigación tenemos:

2.3.1 Investigación Aplicada:

En la presente investigación aplicada se recogió información necesaria que permitió resolver problemas internos y externos, donde se implementó herramientas administrativas que se orientan al desarrollo potencial del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

2.3.2 Investigación Descriptiva:

Con la investigación descriptiva obtuvo la descripción, registro, análisis e interpretación sobre los contextos y las características fundamentales del diseño organizacional, dando como resultado la correcta y precisa información que me permitió llevar a cabo el tema planteado.

2.3.3 Investigación de Campo:

Con la investigación de campo se recolecto información directamente de la realidad, permitiendo cerciorarse de las condiciones reales con la que se pudo conseguir los datos. Se reunió información de los periódicos, libros, revistas, videos, internet, entre otros.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

Con el método se logró obtener las conclusiones a partir de los resultados durante la aplicación de los métodos empíricos; ya que, este método es un proceso analítico y sintético en el que interviene el estudio de la causa y el efecto del problema.

2.4.2 Método Deductivo

En este método fue esencial porque va de lo general a lo particular, es decir se analizó al Centro de Salud “Venus de Valdivia” desde sus inicios administrativos, De tal manera que se trató de dar respuesta a cada interrogante durante esta investigación, se utiliza conceptos, principios, historia, reglamentos leyes que permitan dar forma más concreta los beneficios y obligaciones que tienen estas clases de organizaciones.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 La Entrevista

Las Entrevistas me permitieron recabar información a través de preguntas que se realizó en una base de datos y se escogió la herramienta más adecuada para este tipo de investigación donde se logró entrevistar al personal en forma individual o en grupo en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

2.5.2 La Encuesta

Las encuestas sirvieron para conocer la opinión de distintos individuos y luego tener una idea de lo que quiere alcanzar a través de la encuestas y se seleccionó las preguntas más adecuadas para los usuarios que visitan el Centro de Salud.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Cuestionario

Este método se utilizó de un modo preferente en el desarrollo de la investigación, es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

Además por su estilo de desarrollo, fue un medio útil y eficaz que recabó información en un tiempo relativamente breve, y a la vez permitió investigar la percepción que tienen las personas. El cuestionario se realizó en base a la Escala de Likert, es un instrumento de medición de alta confiabilidad y validez.

CUADRO 4: INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

ETAPAS	PASOS
DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión y análisis del problema de investigación. ✓ Definición del propósito del instrumento. ✓ Revisión de bibliografía y trabajos relacionados con la construcción del instrumento. ✓ Consulta a expertos en la construcción de instrumentos. ✓ Determinación de la población. ✓ Determinación de los objetivos, contenidos y tipos de ítems del instrumento
DISEÑO DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción de los ítems. ✓ Estructuración de los instrumentos. ✓ Redacción de los instrumentos.
ENSAYO PILOTO DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sometimiento del instrumento a juicio de expertos. ✓ Revisión del instrumento y nueva redacción de acuerdo a recomendaciones de los expertos. ✓ Aplicación del instrumento a una muestra piloto. ✓ Análisis de resultados.

Fuente: Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C.

Elaborado por: Nancy Bacilio.Alejandro

2.7 POBLACIÓN

La población a la cual está dirigida esta investigación corresponde a todos los miembros que componen el centro de salud.

CUADRO 5: POBLACIÓN DEL CENTRO SALUD VENUS DE VALDIVIA

POBLACIÓN	N°
PACIENTES QUE REGULARMENTE ASISTEN A LAS CONSULTAS (SEMANALES)	1400
ADMINISTRADOR Y ASISTENTE	2
RAYOS X	6
ECOGRAFIA	4
LABORATORIO	10
ESTIMULACION	3
FARMACIA	5
MEDICINA NGENERAL	5
PEDIATRIA	2
GINECOLOGIA	1
PSICOGIA	2
EMERGENCIA	21
ODONTOLOGIA	6
ENFERMERIA	15
AUXILIAR DE ENFERMERIA	5
HOSPITALIZACION	5
SALA DE PARTO	8
ATENCION AL CLIENTE	7
BODEGA	1
AUXILIAR DE SERVICIO	12
MEDICOS RURALES	6
ESTADISTICA	3
INFORMATICA	4
DIRECCION TECNICA	2
TOTAL	1535

Fuente: Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C.

Elaborado por autora: Nancy Bacilio Alejandro

2.7.1 MUESTRA

Para el cálculo de la muestra se estableció el criterio de estratificación donde se asignó un número a cada elemento, por las características propias de la investigación y la dispersión de los datos. La muestra estará distribuida por criterio el 20% de su universo total de la población para mejor análisis de mercado, como lo demuestra el cuadro # 8, que hace referencia a las personas interesadas en la creación del diseño organizacional.

FÓRMULA PARA HALLAR LA MUESTRA

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

Dónde:

N = Población total, o universo.

n = Tamaño de la muestra.

Z = Porcentaje de Fiabilidad en este caso es $z = 1,96$ para un 95% de confianza.

p = Probabilidad de ocurrencia. Proceso aleatorio, razón entre el número de casos favorables y el número de casos posibles es 0,5%.

q = Probabilidad de no ocurrencia es de 0,5%.

e = error de muestreo en este caso es $e = 0,05\%$.

N = Población = 1535

n = Muestra = ?

Z = nivel de confianza = 95% = $(1,96)^2$

p = probabilidad que ocurra = 0,50

e = margen de error = 0.05

q = probabilidad que no ocurra = 0,50

Estimación de las encuestas

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

$$n = \frac{(1,96)^2 1535(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(1535) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1.474,21}{3,835 + 0,96}$$

$$n = \frac{1.474,21}{4,7954}$$

$$n = 307$$

CUADRO 6: MUESTRA REPRESENTATIVA

DESCRIPCIÓN POBLACIÓN GENERAL	# POBLACIÓN
PERSONAL DEL HOSPITAL	35
POBLACIÓN QUE UTILIZA EL SERVICIO	272
TOTAL DE LA MUESTRA	307

Fuente: Centro de Salud Venus de Valdivia, tipo c.

Elaborado por autora: Nancy Bacilio.

2.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta los siguientes aspectos

- ✧ Planteamiento del problema
- ✧ Definición de la población, Selección de la muestra
- ✧ Consecución del sistema de variables
- ✧ Elaboración del instrumento
- ✧ Estudio de campo
- ✧ Proceso y análisis de datos
- ✧ Conclusiones y recomendaciones
- ✧ Formulación de la propuesta
- ✧ Preparación y redacción del informa final

CAPÍTULO III

3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados de las 307 encuestas aplicadas en este estudio de mercado, realizado a una muestra de la población de la Provincia de Santa Elena en especial a las personas que cuidan de su salud; los cuales en su mayoría fueron: Personal operativo, administrativo y clientes en general del centro de salud materno infantil Venus de Valdivia, tipo c.

En este estudio se muestra el análisis detallado de las encuestas y de sus 19 interrogantes que demuestran la viabilidad del Diseño organizacional, ya los resultados nos muestra la información relevante que se analizó de manera minuciosa en cada pregunta de los datos tabulados. En primer lugar se describirán la investigación cuantitativa, la encuesta, cuya información responde a las necesidades de información anteriormente planteadas.

3.1. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Se hizo imprescindible en este estudio de mercado la aplicación de la investigación cuantitativa; ya que esta permite examinar los datos de manera numérica, y al mismo tiempo en este trabajo se aplicó la frecuencia relativa para determinar porcentualmente cual es el grado de aceptación de las personas; nos proporciona resultados precisos, concisos y contundentes de la encuesta general.

La información presentada en este informe se basa en los datos recolectados de la encuesta que se hizo septiembre del 2013; para poder determinar si el estudio que se propone como es: Diseño organizacional para lograr la efectividad operativa del centro de Salud materno infantil Venus de Valdivia, tipo c. Los resultados se presentaran en gráficos; donde se demostrara la veracidad de este estudio.

3.2 ENCUESTAS A EMPLEADOS, SERVIDORES PÚBLICO Y PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA

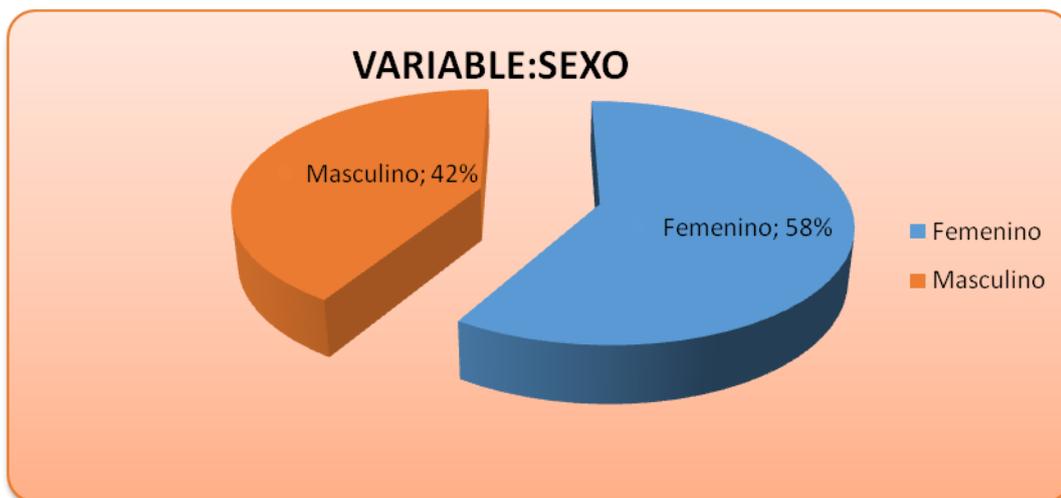
CUADRO 7: VARIABLE GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADA

GENERO	Alternativas	Frecuencia	%
	Femenino	179	58%
	Masculino	128	42%
	Total	307	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 4: VARIABLE DE SEXO DE LAS PERSONAS



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

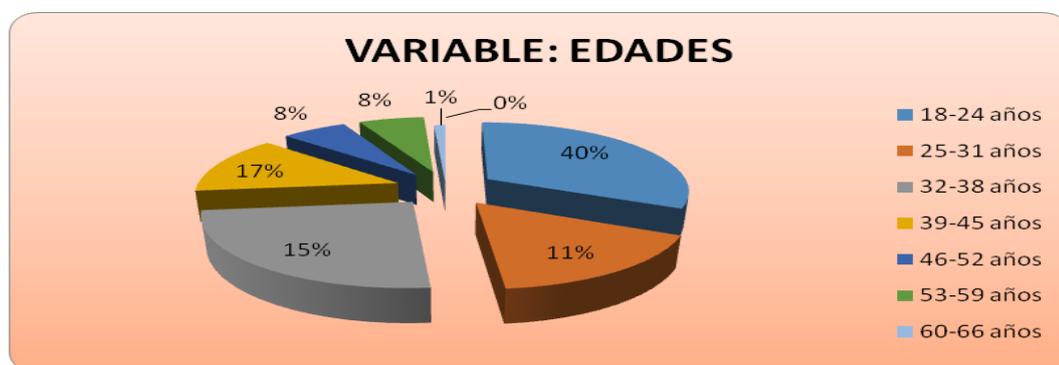
Conforme lo demuestra la información que antecede, el 58% del sexo femenino demostró más interés en responder las interrogantes, mientras que sexo masculino alcanzó el 42%, prácticamente este gráfico demuestra la aceptación que tuvieron tanto hombres como mujeres al contestar las interrogantes para elaborar un Diseño Organizacional para el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c.

CUADRO 8: EDADES DE LAS PERSONAS

EDADES	Alternativas	Frecuencia	%
	18-24 años	124	40%
	25-31 años	34	11%
	32-38 años	46	15%
	39-45 años	52	17%
	46-52 años	24	8%
	53-59 años	22	8%
	60-66 años	3	1%
	67-73 años	2	0%
	Total	307	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 5: VARIABLE DEL GÉNERO DE LAS PERSONAS



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenido en el gráfico N° 2, se consideró que las personas mayor de edad comprendida entre 18-24 y 39-45 años con el 40% y 15% respectivamente, seguido del 11% tuvieron gran aceptación en responder las interrogantes, lo reflejado en el cuadro evidencia que los habitantes de la provincia, especialmente adolescentes dieron más importancia a las encuestas realizadas para el centro de salud, puesto que consideran indispensable la implementación de un diseño organizacional para el centro de salud.

3.2.1 ENCUESTAS A EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD

1. ¿Conoce Ud. los procesos que desarrolla cada área de trabajo en el centro de salud Venus de Valdivia, tipo c.?

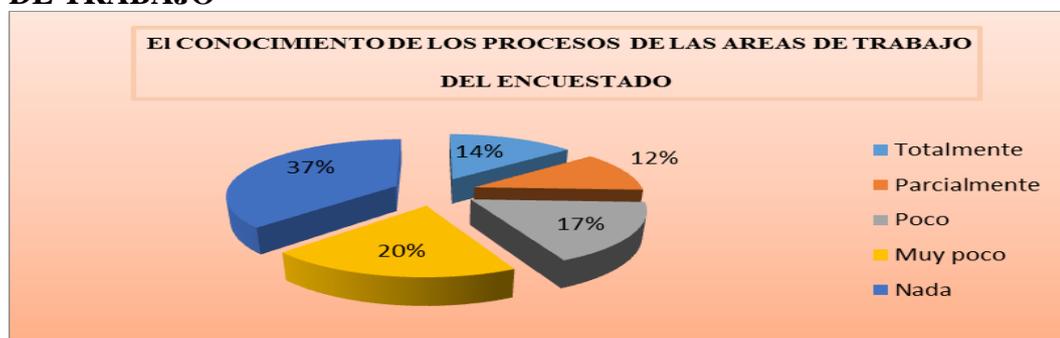
CUADRO 9: CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LAS ÁREAS DE TRABAJO DEL ENCUESTADO

1	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	5	14%
	Parcialmente	4	11%
	Poco	6	17%
	Muy poco	7	20%
	Nada	13	37%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 6: CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DE LAS AREAS DE TRABAJO



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El gráfico No. 3, demuestra evidentemente que el personal del centro de salud, un 37% tiene desconocimiento de los procesos que se realiza en las áreas de trabajo; donde un 20 % asegura conocer muy poco de las actividades; mientras que el 14% asegura tener conocimiento total de las funciones, dado así que la mayoría del personal de esta institución desconoce los procesos que se realizan internamente.

2. ¿Sabe Ud. Si existe planificación en las actividades que se desarrolla en el centro de salud?

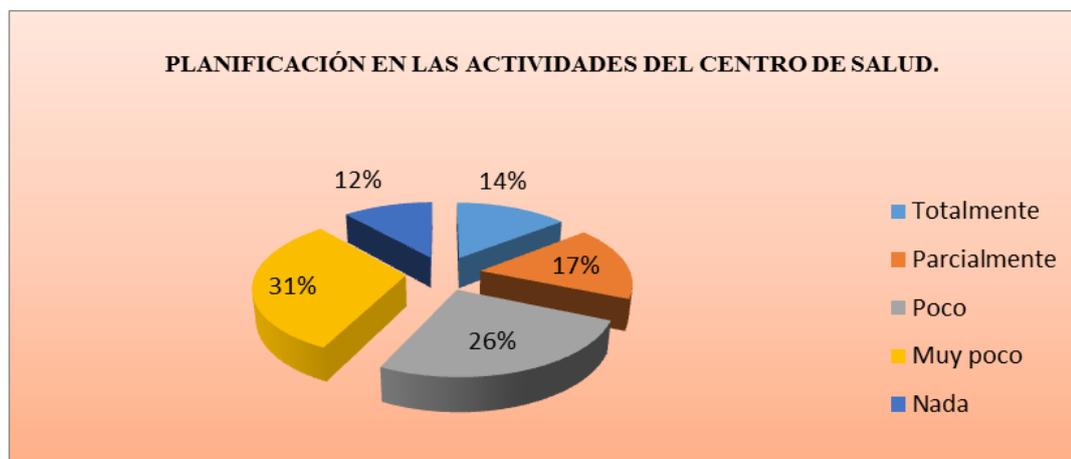
CUADRO 10: PLANIFICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE SALUD.

2	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	5	14%
	Parcialmente	6	17%
	Poco	9	26%
	Muy poco	11	31%
	Nada	4	11%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 7: PLANIFICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE SALUD.



DE SALUD.

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los resultados encontrados en este gráfico N° 2, el 32% muy poco planea sus actividades; el 26% pocas veces planifica, y 17% lo hace parcialmente, pero el 11% para nada hace una planificación en sus actividades, donde se demuestra el poco interés que tiene el personal en hacer una planificación de sus actividades.

3. Marque: ¿La organización de actividades es eficiente?

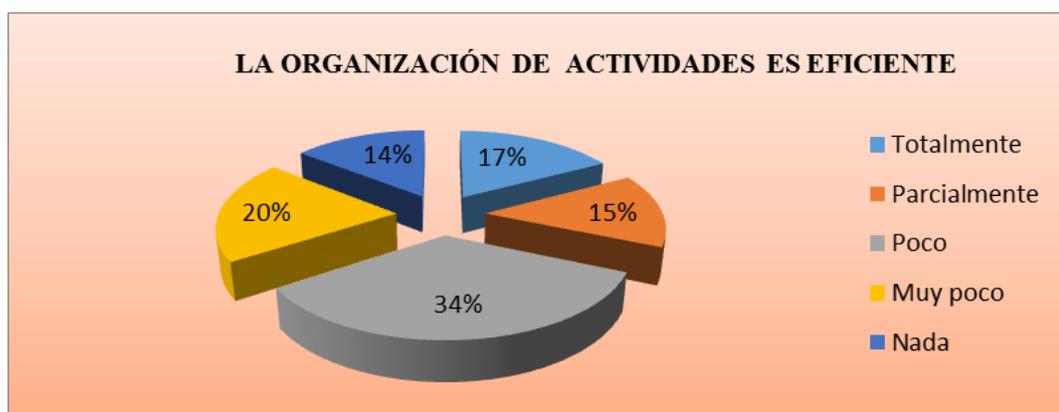
CUADRO 11: LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES ES EFICIENTE

3	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	6	17%
	Parcialmente	5	14%
	Poco	12	34%
	Muy poco	7	20%
	Nada	5	14%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 8: LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES ES EFICIENTE



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En las estadísticas expuestas dentro del gráfico N° 6, se comprueba que el 34% del personal, poco organiza sus actividades; un 20% muy poco coordina sus trabajos; un 17% totalmente realiza eficientemente sus procesos de manera coordinada y organizada; el 15% parcialmente organiza; lo que indica que el trabajo no es totalmente eficiente en esta institución, y por lo tanto su nivel de desempeño es bueno pero no suficiente para que el centro de salud logre cumplir con todas sus expectativas.

4. ¿Cómo es la Estructura Organizacional del centro de salud Venus de Valdivia, tipo c.?

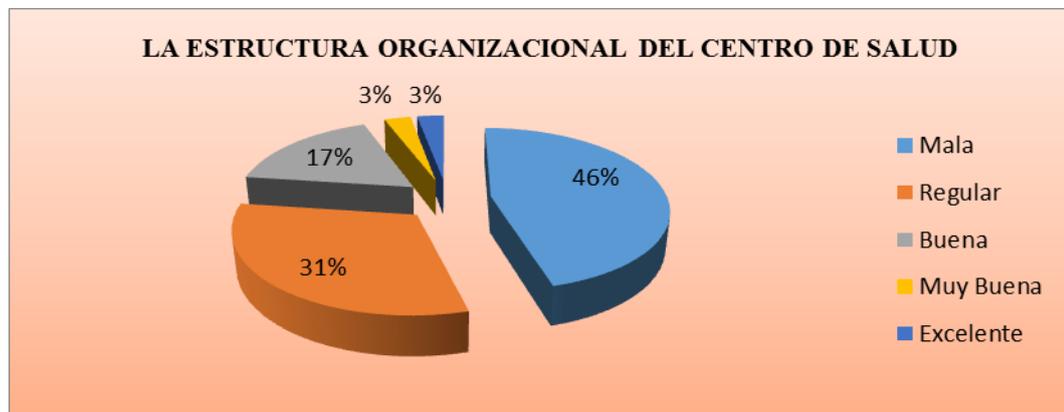
CUADRO 12: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO SALUD ES:

4	Alternativas	Frecuencia	%
	Mala	16	46%
	Regular	11	31%
	Buena	6	17%
	Muy Buena	1	3%
	Excelente	1	3%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 9: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO SALUD.



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La información presentada en el gráfico N° 4, el 46% menciona que tiene mala estructura organizacional el centro de salud; así mismo el 31% considera que es regular, mientras que hay un 17 %, 3%, y 3% que manifiesta, que si existe una buena estructura organizacional, no obstante existe un alto porcentaje que dice lo contrario, lo que significa que la estructura de la institución no es la adecuada, y necesita de una estructura bien definida.

5. ¿Si se realizara procesos de mejora continua por donde cree que se debería empezar?

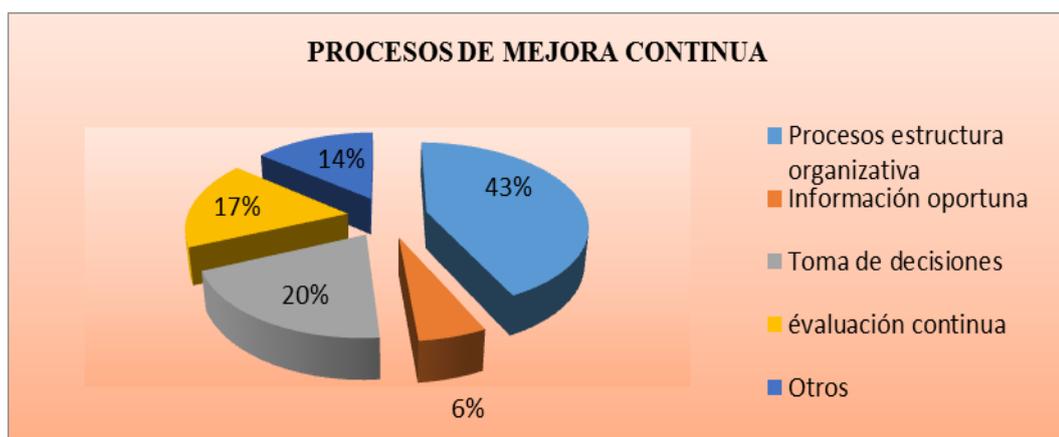
CUADRO 13: PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

5	Alternativas	Frecuencia	%
	Procesos estructura organizativa	15	43%
	Información oportuna	2	6%
	Toma de decisiones	7	20%
	Control de actividades	6	17%
	Otros	5	14%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 10: PROCESOS DE MORA CONTINUA



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En este gráfico queda demostrado que el 43% del personal considera que se debe empezar por mejorar los procesos de estructura organizativa; 20 % se esmeró para que se tomen de decisiones adecuadas para el servicio de salud; el 17 % está por la evaluación continua, ya que los procesos de la organización siempre deben estar coordinados en función a las actividades de cada departamento que posee el centro de salud.

6. ¿Conoce de sus funciones q debe realizar en la organización?

CUADRO 14: FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN

6	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	2	6%
	Parcialmente	7	20%
	Poco	15	43%
	Muy poco	11	31%
	Nada	0	0%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 11: FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN.



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En este grafico N° 6, se evidencia que el 43% del personal considera que tiene poco conocimiento de las funciones que debe realizar; el 31% también posee muy poco conocimiento de sus funciones; el porcentaje restante corresponde a total y parcialmente del cual se desconoce sus funciones, por lo tanto la mayoría del personal del centro de salud desconocen con exactitud sus roles que debe cumplir en la institución.

7. ¿El clima laboral es el adecuado para desempeñar sus tareas?

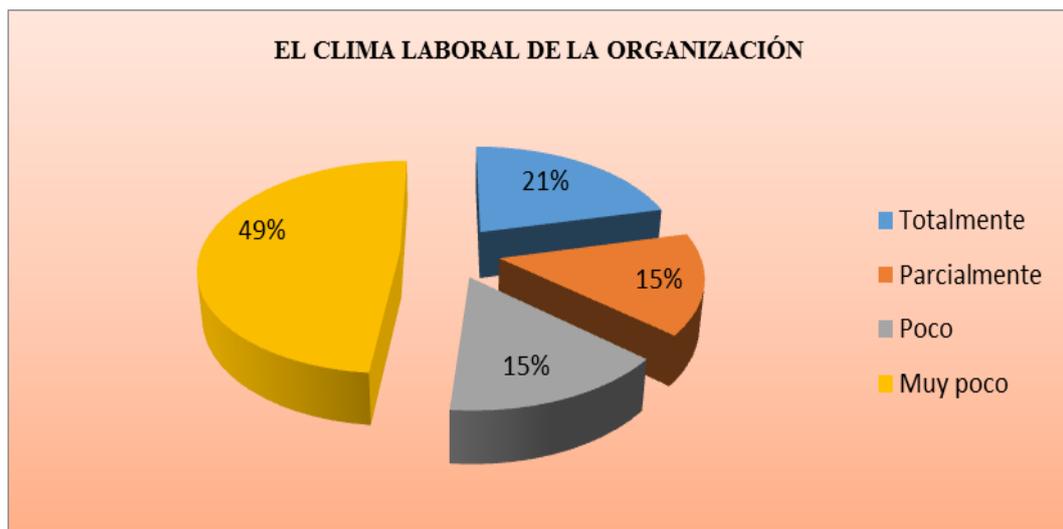
CUADRO 15: EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN

7	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	7	20%
	Parcialmente	5	14%
	Poco	5	14%
	Muy poco	16	46%
	Nada	2	6%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 12: EL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los cuadros estadísticos situado en la parte superior, se evidencia un 46% del personal tiene un clima laboral muy poco adecuado, el 20 % considera tener adecuado clima laboral, y un 14% y 14% indica que el clima es parcialmente y poco aceptable, queda demostrado que debe mejorar el clima laboral en el centro de salud para lograr el buen desempeño de los trabajadores en beneficio de la institución.

8. ¿La comunicación interna es efectiva?

CUADRO 16: EL PERSONAL POSEE COMUNICACIÓN EFECTIVA

8	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	7	20%
	Parcialmente	6	17%
	Poco	13	37%
	Muy poco	5	14%
	Nada	4	11%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 13: EL PERSONAL POSEE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro

ANÁLISIS:

De acuerdo al gráfico N° 8, el 37% considera que existe poca comunicación en las áreas de trabajo; el 20% manifiesta que hay comunicación veraz y oportuna; así mismo un 17% considera que la comunicación es parcialmente aceptable, lo que indica que la comunicación debe ser más fluida y efectiva, dado que así se logra el buen entendimiento entre los que conforman la organización.

9. ¿Existe un control y nivel de autoridad adecuado para la eficiencia de sus funciones?

CUADRO 17: CONTROL DE NIVEL DE AUTORIDAD

9	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	10	29%
	Parcialmente	7	20%
	Poco	8	23%
	Muy poco	7	20%
	Nada	3	9%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

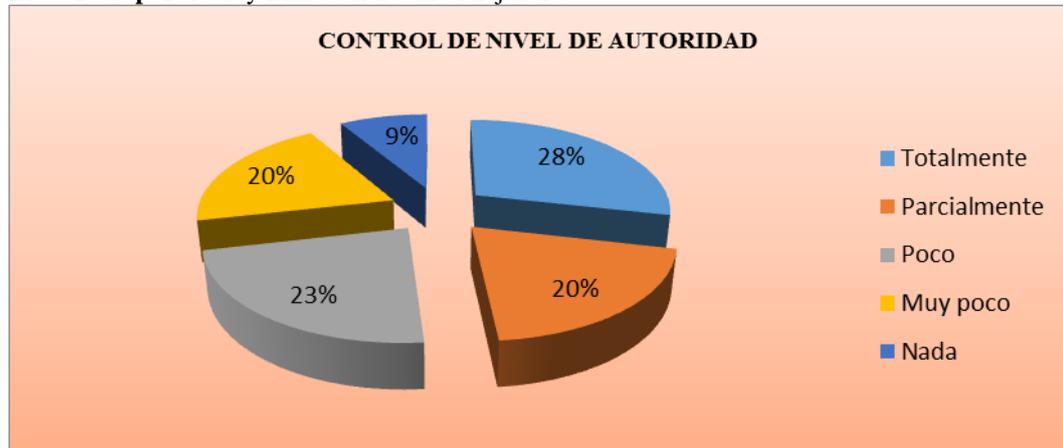


GRÁFICO 14: CONTROL DE NIVEL DE AUTORIDAD

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del cuadro estadístico # 9, indica que existe el 29% del personal que considera que si existe un control y nivel de autoridad en las funciones, el 23 % manifiesta que hay poco control de nivel de autoridad; el 20% y 20% considera que el control es parcialmente y muy poco aceptable en la institución, por lo que se considera que hay poco control de las funciones que realizan los empleados dentro del centro de salud.

10. ¿Cómo es el proceso de selección del personal en el centro de salud?

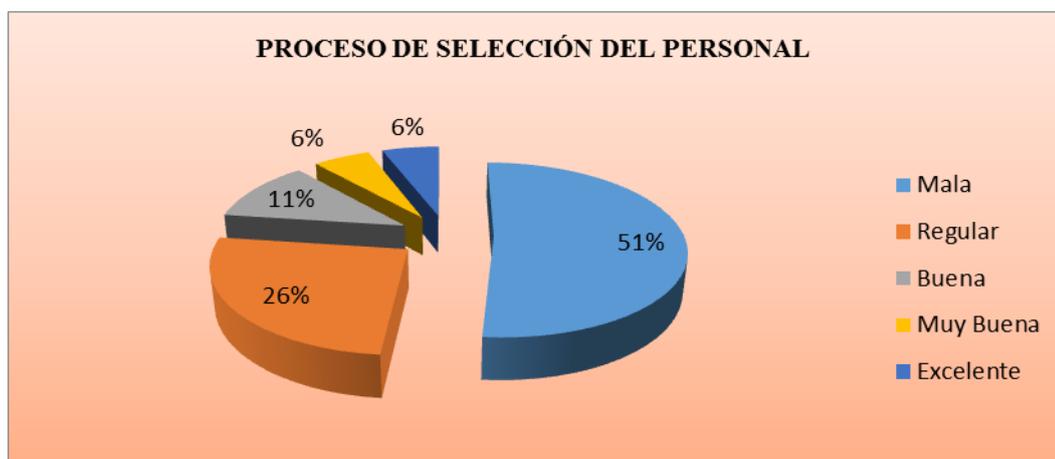
CUADRO 18: PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

10	Alternativas	Frecuencia	%
	Mala	18	51%
	Regular	9	26%
	Buena	4	11%
	Muy Buena	2	6%
	Excelente	2	6%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 15: PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En este cuadro, se evidencia estadístico, el 51% del personal considera que el proceso de selección es malo; el 26 % indica que es regular; mientras un 11% considera que es bueno el proceso; un 6% y 6% dice que el proceso de selección de personal es muy bueno y excelente, no obstante es preciso manifestar que el personal del centro de salud expresa que el proceso de selección no es el adecuado para ingresar a laboral.

11. ¿Considera Ud. que la aplicación de un diseño organizacional mejoraría el funcionamiento y la calidad del servicio?

CUADRO 19: CONSIDERA LA APLICACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

11	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	21	60%
	Parcialmente	10	29%
	Poco	3	9%
	Muy poco	1	3%
	Nada		0%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 16: CONSIDERA LA APLICACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos en este cuadro, el 60% demuestra que totalmente se debe emplear un diseño organizacional en el centro de salud, mientras que un 3% de los empleados le parece muy poco interesante que se emplee un D. O., no obstante los empleados consideran en un alto porcentaje que el centro de salud con la implementación del Diseño Organizacional, mejoraría su estructura organizativa.

3.1.1 ENCUESTA A CLIENTES

1. ¿Cómo califica Ud. Los procesos para la atención al usuario dentro del centro de salud?

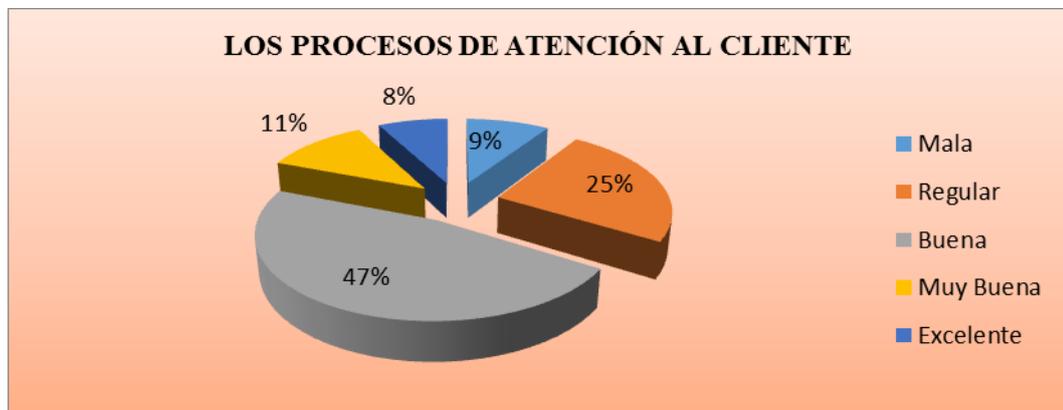
CUADRO 20: LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1	Alternativas	Frecuencia	%
	Mala	25	9%
	Regular	67	25%
	Buena	128	47%
	Muy Buena	31	11%
	Excelente	21	8%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 17: LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al cuadro estadístico que antecede, el 47% de los pacientes del centro de salud manifestaron que la atención en el centro de salud es buena, el 25% que es regular, 8% es excelente; un 11% como muy buena; el 9% consideran que es malo, y por lo tanto se debe mejorar los procesos de atención al cliente en el centro de salud materno infantil venus Valdivia tipo c.

2. ¿Cómo considera el desarrollo de las actividades que se lleva a efecto en el centro de salud Venus del Valdivia, tipo c.?

CUADRO 21: ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

2	Alternativas	Frecuencia	%
	Mala	32	12%
	Regular	69	25%
	Buena	96	35%
	Muy Buena	50	18%
	Excelente	25	9%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 18: ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De los resultados que antecede en el cuadro estadístico, el 35% de los clientes califica como buena las actividades que se llevan a efecto en esta institución; el 25% califica como regular; el 19% considera que es muy buena y el 12% manifiesta que es mala la coordinación de las actividades diarias en el centro de salud, es así que los pacientes indican mediante su observación que los empleados cumplen con sus actividades laborales pero no lo hace con la coordinación adecuada.

3. ¿Cómo Ud. Califica la estructura organizativa del centro de salud?

CUADRO 22: COMO ES: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

3	Alternativas	Frecuencia	%
	Mala	42	15%
	Regular	121	44%
	Buena	74	27%
	Muy Buena	20	7%
	Excelente	15	6%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 19: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El resultado estadístico en el gráfico superior, indica que los pacientes del centro de salud en un 45% mencionan que el centro de salud tiene una estructura organizativa es regular, el 27% considera que es buena, el 15% menciona que hay una mala la estructura; y un 7% y 6% indica que el centro de salud tiene muy buena y excelente la estructura organizacional.

4. De estas alternativas que se mencionan a continuación ¿Cuál cree Ud. Que debería fortalecer el centro de salud?

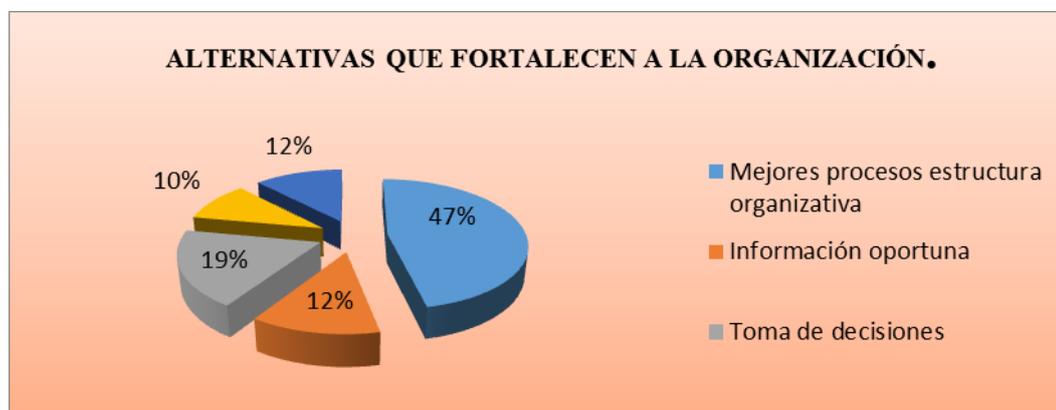
CUADRO 23: ALTERNATIVAS QUE FORTALECEN A LA ORGANIZACIÓN

4	Alternativas	Frecuencia	%
	Mejores procesos estructura organizativa	127	47%
	Información oportuna	34	13%
	Toma de decisiones	51	19%
	Control de actividades	27	10%
	Otros	33	12%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 20: ALTERNATIVAS QUE FORTALECEN A LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el resultado obtenido en el cuadro superior, el 47% de los pacientes, piensan que se deben mejorar los procesos en la estructura organizativa; el 19% considera que se deben tomar en cuenta las decisiones para mejorar el servicio al cliente, además la información oportuna y control de actividades también se consideran importantes en la institución, debido al porcentaje obtenido.

5. ¿Cree Ud. que se debería mejorar la calidad del servicio?

CUADRO 24: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

5	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	118	43%
	Parcialmente	88	32%
	Poco	45	17%
	Muy poco	19	7%
	Nada	2	1%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 21: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El cuadro estadístico superior señala que el 43% de pacientes manifestó que totalmente se debe mejorar la calidad del servicio al cliente en el centro de salud; el 32% indican que parcialmente se debe mejorar la atención, demostrando la importancia de mejorar la calidad de servicio en el centro de salud.

6. ¿Considera Ud. que el personal que labora en este centro de salud, cumplen sus roles establecidos?

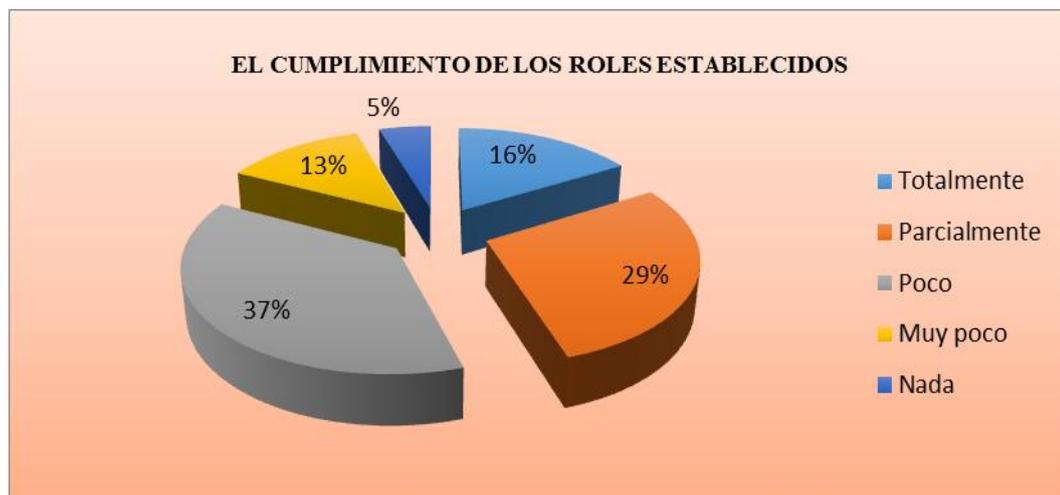
CUADRO 25: EL CUMPLIMIENTO DE LOS ROLES ESTABLECIDOS

6	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	45	17%
	Parcialmente	78	29%
	Poco	101	37%
	Muy poco	35	13%
	Nada	13	5%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 22: EL CUMPLIMIENTO DE LOS ROLES ESTABLECIDO



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del resultado obtenido estadísticamente hay el 37% considera que pocos son las fuerza laboral de este centro que cumplen con sus labores encomendadas, el 29% menciona que parcialmente el personal cumple con sus funciones, el 16% considera que los funcionarios cumplen en su totalidad obligaciones, mientras un 5% indican que para nada cumplen sus funciones.

7. ¿Cree usted que la aplicación de un diseño organizacional permitirá mejorar el funcionamiento atención y calidad del servicio?

CUADRO 26: ACEPTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

7	Alternativas	Frecuencia	%
	Totalmente	123	45%
	Parcialmente	74	27%
	Poco	34	13%
	Muy poco	28	10%
	Nada	13	5%
	Total	272	100%

Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 23: ACEPTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL



Fuente: Encuesta dirigida a la población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este último cuadro estadístico, los pacientes o clientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, el 45% y 27% indican que el hospital debe tener su propio diseño organizacional, mientras el 5% manifestó lo contrario.

3.2ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En las encuestas realizadas a las diferentes personas como son: Directivos, personal operativo, administrativo y paciente que visitan el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia, tipo c, donde los resultados de los encuestados reflejaron lo siguiente:

En las diferentes interrogantes se destacó: actividades que se llevan a efecto en esta organización, el 35% de los encuestados le califica como buena, ya que demuestran rapidez y eficiencia en dar los servicios, puesto que cuentan con los implementos necesarios para brindar los servicios.

En lo que respecta a organización del centro de salud materno infantil Venus de Valdivia, tipo c, el 45% de los encuestados manifestaron que es regular la organización puesto que no tiene bien definida su estructura y por eso se debe emplear el diseño organizacional que mejore las funciones administrativas, los procedimientos, el desempeño eficiente de la fuerza laboral, la toma de decisiones oportuna, entre otras vinculadas a este modelo.

También hay que destacar que las interrogantes responden a la creación del Diseño organizacional, ya que se consideró las variables del respectivo estudio para que esta logre la efectividad operativa del centro de salud, materno infantil Venus de Valdivia, tipo c, puestos que estas fueron dirigidas a los pacientes o usuarios que visitan esta institución; los encuestados manifestaron que totalmente se debe mejorar la calidad del servicio en el centro de salud y aplicar los procesos de mejora continua para que esta logre ventajas competitivas. Los resultados de los datos tabulados demuestran que la hipótesis de la respectiva variable se cumple, puesto que los resultados de este estudio de investigación así lo demuestra y se considera oportuno aplicar el diseño organizacional; ya que este permitirá que este centro de salud cuente con una excelente dirección, planificación, organización y control de cada una de sus actividades

3.3 CONCLUSIONES

Analizados los resultados de la información obtenida se concluye que: el 37 % de la organización desconoce los procesos que se realiza en cada área de trabajo, por lo tanto se hace indispensable crear el diseño organizacional, mejorando la estructura organizativa donde se demuestre cada procesos que la institución debe llevar a cabo y sobre todo el cumplimiento de sus objetivos y la efectividad operativa.

En lo que respecta al clima organizacional, hay que destacar que este centro de Salud no cuenta con la infraestructura suficiente para que la fuerza laboral realice sus actividades cómodamente en espacio físico acogedor.

Cabe manifestar que no hay interrelación entre personal administrativo, operativo y pacientes que visitan frecuentemente este centro de salud no fluye , puesto que los resultados demuestran que hay poca comunicación en esta institución y esto hace que se vuelva la tediosa la situación de los pacientes.

La toma de decisiones en la institución no es efectiva, ni oportuna para dar solución a los problemas que enfrenta esta institución, ya se encuentra totalmente descoordinada en algunos aspectos relevantes de esta institución. Se puede recalcar que para mejorar la calidad del servicio en este centro de salud se debe emplear nuevos procesos de servicios al cliente, ya que siempre hay inconformidad en la atención y el buen trato, puesto que el demostrar una cultura organizacional eficiente permitirá lograr la efectividad empresarial.

Cabe manifestar que el desarrollo de este diseño organizacional precisará: los niveles jerárquicos, mejorar su estructura organizativa, oportuna toma de decisiones, definir sus funciones, procedimientos que permitirán que este centro de salud infantil, Venus de Valdivia, tipo c, obtenga la efectividad empresarial en las acciones que realice tanto el personal operativo y administrativo.

3.4 RECOMENDACIONES

Elaborar el diseño organizacional, mejorando la estructura organizativa donde se demuestre cada proceso que la institución debe llevar a cabo y sobre todo el cumplimiento de sus objetivos y la efectividad operativa. Es favorable establecer Diseño Organizacional, para elevar su eficiencia y eficacia de procesos y estrategias, que permitan tomar decisiones oportunas y acertadas.

Aplicar el diseño organizacional, ya que este traerá muchos beneficios a esta institución, puesto que se debe mejorar los procesos de estructura organizativa, el buen desempeño de actividades, se definirá las funciones de cada uno de sus empleados y altos mando; de manera detallada se apreciarán los procesos de evaluación y control para lograr la eficiencia organizacional del centro de Salud materno infantil Venus de Valdivia, tipo c; Cantón la libertad.

Es indispensable fortalecer el un vínculo amistoso entre el personal operativo, administrativo y pacientes que visitan constantemente el Centro de Salud Venus de Valdivia, tipo c, ya que el brindar el excelente servicio al cliente, brindándole un buen trato, una rápida atención y un ambiente agradable permitirá ganar la confianza y credibilidad de sus pacientes.

También se debe mejorar el proceso de selección de personal, puesto que se debe considerar los perfiles adecuados para cada puesto, ya que solo así hará que los empleados se desempeñen de manera eficiente y se logre los objetivos propuestos.

Es indispensable que la Fuerza laboral de esta institución tome decisiones acertadas y oportunas en especial la parte administrativa; pues esta se encarga de llevar la dirección, planificación, coordinación, control, evaluación de esta institución; así se debe mejorar los procesos y funciones puesto que esta es la parte operativa de la organización, por lo tanto debe estar constantemente innovándose para lograr la confiabilidad y seguridad de los clientes.

CAPÍTULO IV

4 DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2014.

4.1 PRESENTACIÓN

La organización de las instituciones que se dedican a brindar el servicio de salud en el hospital para el diseño organizacional para lograr la efectividad operativa interno del centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo C, cantón La Libertad, tiene como objeto establecer el uso ordenado de los recursos tanto del talento humano, económico, financiero y de tecnología para desarrollar procesos y que cumpla con lo establecido en las estructuras desarrolladas.

Esto es una herramienta administrativo que se rige a ser la diferencia en todo el sistema de salud de la provincia, haciendo referencia de estructura de las causas internas y externas, con el fin de tomar las mejores decisiones en beneficio del hospital, contara con personal que cumpla sus funciones, competencias aplicando el diseño organizacional para lograr la efectividad operativa de la misma.

El presente diseño organizacional contribuirá a dar las soluciones a las múltiples funciones que desempeñan el personal administrativo y operativo del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C. Los criterios considerados en su diseño son propiedad del autor - investigador, su creación se convierte en un modelo propio para esta institución. Por lo tanto el esquema del Diseño Organizacional para el Centro de Salud.

El diseño organizacional utiliza herramientas que le permite la organización para alcanzar los objetivos en la cual le puede permitir ciertas libertades como

disposición de recursos, facilita la realización de las actividades y se coordina de mejor forma las funciones de los servidores públicos.

La eficiencia y la eficacia a través del diseño organizacional se buscan el aprovechamiento de todos los recursos para buscar la organización de la misma, es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que se desarrollen busquen el logro de los objetivos de la organización.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

INSTITUCIÓN PÚBLICA: “Centro de salud materno infantil Venus Valdivia tipo c”

DIRECCIÓN: Cantón La Libertad, frente al Paseo Shopping la Península

TELÉFONO CONVENCIONAL: 042777923

GRÁFICO 24: IMAGEN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD

ENCUESTAS A EMPLEADOS, SERVIDORES PÚBLICO Y PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA



Fuente: Centro de Salud Materno Infantil
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Es importante aplicar el Diseño organizacional, puesto que este centro de salud demanda requerimientos de mejora continua, ya que tiene que innovar sus procesos administrativos y de operaciones para ello debe establecer acciones que permitan el mejoramiento de su institución

Es relevante elaborar un diseño organizacional para el Centro de Salud, ya que la propuesta se fundamenta en actualizarse sus funciones diarias de atención a los pacientes, ya que esto se lo realizará con las herramientas administrativas necesarias que incentiven al personal de la institución a lograr los objetivos ya planteado.

Este trabajo busca solucionar uno de los principales problemas que enfrenta toda institución pública, como es la descoordinación, la mala planificación en algunas actividades, mala comunicación entre funcionarios, empleados, el pequeño espacio físico para algunas áreas, resistencia a realizar algunas actividades de la institución, entre otras funciones que se debe mejorar para alcanzar la excelencia operativa de la organización

Además se debe encaminar al perfeccionamiento y el fiel cumplimiento de actividades; mediante programas de capacitación, incentivo, obteniendo un personal motivado logrando la excelencia operacional, consiguiendo de esta manera que el talento humano de la institución mejore las interrelaciones personales entre compañeros de trabajo y altos mandos.

Los resultados que se obtendrán implementando un Diseño Organizacional permitirá mejorar su estructura, estilo de liderazgo, comunicación y motivación, todo ello se ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos que trabajan en este centro de salud Venus de Valdivia tipo c, Cantón la libertad, Provincia de Santa Elena

4.4 MODELO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS VALDIVIA TIPO C

GRÁFICO 25: IMAGEN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD



Fuente: Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

4.5 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

El Centro de salud Venus de Valdivia, tipo c; considera los siguientes aspectos para la aplicación efectiva del diseño organizacional dentro de su institución, puesto que se fijan mecanismos de coordinación para el personal que labora, entre los diferentes áreas entre las principales tenemos:

- a) **Adaptación mutua**, Puesto que en este centro de salud, la comunicación existe, ya que se logrará a través de la logística eficiente entre todos los miembros de la organización, ya que esta debe fluir de adentro hacia fuera.

- b) **Supervisión directa**: Se logrará implementar, ya que los altos mandos tiene bien definidos sus niveles de autoridad y estarán vigilante de la acciones de cada uno de sus empleados, donde se establecerá el control qué, quién, cómo, cuándo, dónde debe hacerse y realizarse las actividades.

- c) **Formalización o normalización**: Las actividades estarán estandarizadas, puesto que cada uno será eficiente en la operatividad de lo que realice dentro del centro de salud para obtener excelente atributos respecto de un proceso, producto o resultado.

4.6 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL (SITUACIONAL)

El centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, es una institución recientemente creada, como entidad nueva posee aparatos tecnológicos para brindar mejor servicio de salud a todos los ciudadanos de nuestra Provincia de Santa Elena. Como institución pública está dentro de sus competencias el servicio público de salud y esta debe hacerlo de la mejor manera.

El ministerio de salud de la provincia es su ente regulador, y como tal el centro de salud debe acatar todos las ordenes que se las encomienden, por ello son muchas

las causas de las cuales su estructura organizativa es inadecuada, por lo que se necesita que los procesos se cumplan y manejen de forma eficiente.

Se puede evidenciar que hay una baja coordinación en la efectividad operativa entre departamentos de Administración y del Ministerio de Salud de la Provincia Santa Elena, Por consiguiente el Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, ha visto la necesidad implementar un Diseño Organizacional para lograr la efectividad operativa, con la mira puesta en desarrollar su estructura organizativa, estableciendo estrategias, que permitan tomar decisiones acertadas en beneficio para el centro de salud.

4.6.1 ANÁLISIS INTERNO

CUADRO 27: ANÁLISIS INTERNO

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Centro de salud, ubicada en lugar de fácil acceso.	Inadecuada estructura organizativa
Reconocimiento a Provincial	Ausencia de una buena planificación
Buena infraestructura	Inadecuado proceso administrativo
Aparatos tecnológicos de punta	Inadecuado espacio departamental
Atención Cerrada: hospitalización.	Escasa de comunicación con unidades departamentales
Atención de primeros auxilios	Inadecuado reclutamiento del personal
	Falta de agilidad, trámite burocrático

Fuente: Centro de Salud Materno Infantil

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

4.6.2 ANÁLISIS EXTERNO

CUADRO 28: ANÁLISIS EXTERNO

ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Contar con el presupuesto provenientes del Estado Ecuatoriano	Epidemias y pandemias de las diferentes enfermedades
Ser única institución materno infantil	Catástrofe sobrenatural
Apoyo del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.	Disminución del presupuesto
Contar con programas de prevención de salud	

Fuente: Centro de Salud Materno Infantil
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

4.7 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

4.7.1 MISIÓN DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA

Somos un centro de salud materno infantil tipo c que ofrece una variedad de servicios de salud, basados en un sistema administrativo eficiente, con tecnología de punta, personal altamente capacitado y con experiencia, para brindar un servicio de calidad, una buena atención al usuario, con el propósito de contribuir de ésta forma al sistema nacional de salud.

4.7.2 VISIÓN DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA

Ser un centro de salud materno infantil tipo C de prestigio y con estabilidad en el sistema de salud con la provisión de servicios de primera calidad para la construcción del buen vivir, brindando una excelente atención al usuario, para lograr de ésta forma el liderazgo y reconocimiento a nivel provincial.

4.7.3 VALORES Y PRINCIPIOS

Los principios y valores que el centro de salud materno infantil Venus Valdivia tipo C, emplea para cumplir con el código de ética en el gozo de facultades y la vez representan las convicciones éticas y morales, que todo su personal requiere para cumplir sus deberes con integridad y trabajar por el mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de sus usuarios, fomentando la salud y la prevención de las enfermedades. El código de ética y la ética médica, son el marco de referencia en la aplicación de los valores institucionales y su preservación será un propósito en la formación de ventajas para el centro de salud.

4.7.3.1 VALORES

Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano que permite su evolución y realización; el personal del centro de salud materno infantil Venus Valdivia tipo C, tomará conciencia de la importancia de estos valores para propiciar un correcto desarrollo institucional, para esto aplica y practica los siguientes valores:

- 1. Ética:** El personal actuará de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, actitudes o estilos de responsabilidad que se requieren en la gestión pública.

2. **Moral:** El personal del Hospital actuará de manera íntegra, calificando como buenos o malos los actos de las personas que pertenecen a la institución, para fomentar una cultura institucional honesta y decorosa.
3. **Solidaridad:** El personal que conforma la institución estará comprometido a apoyar, respaldar y proteger a todos y cada uno de sus usuarios; además de integrar como base de todos los equipos de trabajo.
4. **Responsabilidad:** Todos quienes conformen la institución asumirán el cumplimiento normativo de la misma; así como el cumplimiento de los objetivos institucionales y las consecuencias de las actuaciones y decisiones que sean ejecutadas y tomadas.
5. **Motivación:** Se reconocerá el desempeño efectivo y se otorgará estímulos hacia el personal para lograr un desarrollo efectivo institucional.
6. **Imparcialidad:** Se actuará con legalidad y honestidad, tanto en la prestación de servicios, como en las relaciones laborales sin tratar con privilegio o discriminación, sin tener en cuenta condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.
7. **Justicia:** La institución asignará a cada quien lo que le corresponde, de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten, como garantía de libertad en la aplicación de los derechos y en el cumplimiento de los deberes y obligaciones.
8. **Tolerancia:** Se aceptará con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual al personal de la institución y se valorará a los demás por lo que son.

4.7.3.2 PRINCIPIOS

Se entiende por principio a las leyes o normas de conducta, que están orientadas a la acción compartida y aplicada por todos los miembros de la organización. Son las bases o normas morales que deben existir en toda institución, unidos a valores comunes y a una misión empresarial; identificándose claramente se logrará el desarrollo organizacional, los principios adoptados por el centro de salud Venus Valdivia son:

1. **Respeto a la Vida y a la Dignidad Humana:** El valor del ser humano, es de un orden superior con respecto al de los demás seres y a ese valor se lo denominará "respeto a la vida y a la dignidad humana".
2. **Compromiso Social:** El centro de salud generará sentido de acercamiento con la comunidad, ya que la misma es artífice de procesos de cambio y de responsabilidad social, que permitirán construir proyectos de desarrollo.
3. **Equidad:** Tanto usuarios internos como usuarios externos, serán tratados del mismo modo, además de actuar con imparcialidad y brindar oportunidades de desarrollo a todos quienes integren la institución.
4. **Calidad:** El futuro de esta institución, está ligado necesariamente a la prestación de servicios con calidad y calidez humana, por lo que la misma proporcionará un servicio efectivo a todos y cada uno de los usuarios.
5. **Transparencia:** Asignar, asistir, gestionar y ejecutar los recursos disponibles de manera clara, para una óptima prestación del servicio.
6. **Eficiencia:** El centro de salud optimizará el uso de cada recurso que posea como: tiempo, talento humano, información, infraestructura, tecnología, entre otros, para alcanzar un correcto desarrollo organizacional.

7. **Enfoque al Usuario:** El centro de salud, atenderá las necesidades presentes y futuras de todos sus usuarios, se adaptará a las necesidades y sobrepasará las expectativas de los usuarios.
8. **Eficacia:** El personal del Centro de salud, tendrá la fuerza para satisfacer las necesidades de cada usuario, con la correcta utilización de sus recursos.
9. **Productividad:** La institución aprovechará de manera eficiente y eficaz, sus recursos, como son: financieros, humanos, tecnológicos, entre otros, para cumplir con su meta y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

4.7.4 OBJETIVOS

4.7.4.1 Objetivo General

Planificar de forma efectiva los procesos administrativos, mediante la buena dirección y organización de los servidores públicos y de los empleados, impulsando el desarrollo el desarrollo institucional, a través de la buena estructuración de las funciones, mejorando la calidad de servicio para la sociedad de manera eficaz.

4.7.4.2 Objetivos específicos

1. Mejorar y fortalecer la capacidad operativa del centro de salud y de los servicios que complementan las atenciones de salud.
2. Determinar parámetros de medición de los procesos administrativos, así como de las prestaciones intermedias para tomar decisiones de mejoramiento continuo.

3. Mejorar la programación, asignación y control de los recursos esenciales, tales como materiales, humanos, tecnológicos, financieros, entre otros.
4. Fortalecer el orgánico funcional con sus debidos procedimientos administrativos.
5. Coordinar acciones para mejorar la capacidad resolutive de los servicios hospitalarios del dentro de salud, considerando la demanda efectiva.
6. Mejorar el clima organizacional.
7. Aprovechar la presencia de organismos públicos y privados que apoyan acciones sociales.

4.8 ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Una estrategia se define, como un conjunto de acciones que llevadas a cabo, permiten cumplir con un determinado fin, además es una herramienta para lograr máxima efectividad en la administración de todos los recursos, para el cumplimiento de la misión institucional.

4.8.1 Las estrategias para el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c

1. Mejoramiento de las habilidades gerenciales del centro de salud.
2. Participación en la clasificación y valoración de los perfiles adecuados a cada uno de los cargos.
3. Diseño de programas de reclutamiento y selección para el personal.

4. Diseño de programas de capacitación y entrenamiento continuos y permanentes, dirigidos a todo el personal de la institución.
5. Elaboración y aplicación de los subsistemas de administración de personal.
6. Determinación del sistema de incentivos, para el personal que se encuentra laborando en dicha unidad operativa de salud.
7. Diseñar programas de inducción, sensibilización y apropiamiento institucional.
8. Crear un entorno institucional favorecedor en el sector de la salud.
9. Promover una perspectiva de salud eficaz en materia de política social, económica, ambiental y de desarrollo.

4.9 METAS

Entre las principales metas que se plantea el Centro de Salud están las siguientes:

- a) Establecer normas claras de trabajo por objetivos y metas.
- b) Alcanzar una nueva imagen institucional.
- c) Tener presente las peticiones del personal.
- d) Ser considerada una de las mejores Centros de Salud Pública de la Provincia.

4.10 CURSOS DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

PRIMERA ESTRATEGIA

“Distribución de funciones”

1. Designar adecuadamente las funciones
2. Llevar un control de los empleados en sus actividades
3. Fomentar la responsabilidad en sus funciones
4. Realizar distribuciones de trabajo competentes

SEGUNDA ESTRATEGIA

“Cooperación entre empleados”

1. Impulsar los valores institucionales a los empleados
2. Respaldarse solidariamente en problemas que se presenten
3. Controlar que exista una buena comunicación efectiva
4. Promover el compañerismo

TERCERA ESTRATEGIA:

“Comunicación efectiva”

1. Mejorar la comunicación entre directivos y subordinados
2. Fomentar la participación de los empleados en las reuniones de directivos
3. Efectuar capacitaciones de comunicación efectiva para los empleados.
4. Realizar encuentros entre colaboradores para mejor comunicación.

CUARTA ESTRATEGIA:

“Trabajo en equipo”

1. Designar funciones a los empleados
2. Incentivar y motivar a los equipos de trabajo
3. Controlar los equipos de trabajo
4. Reunión con los equipos para determinar sus logros

QUINTA ESTRATEGIA:

“Estructura organizacional”

1. Delegar funciones
2. Comunicación fluida entre los empleados y directivos
3. Respeto entre directivos y empleados
4. Brindar un excelente servicio de salud

SEXTA ESTRATEGIA:

“Capacitar al personal.”

1. Preguntar a los colaboradores cuales son los temas de vital
2. Importancia para la capacitación.
3. Comunicar al personal el día que se realiza la capacitación.
4. Reunir al personal y realizar trabajos en equipos.
5. Aplicar los conocimientos adquiridos en la empresa y en sus
6. actividades diarias.

SEPTIMA ESTRATEGIA:

“Desarrollo de proyectos para instalación

1. Reunión con los directivos para el desarrollo del proyecto
2. Buscar los medios necesarios para comprar los medidores
3. Realizar las respectivas instalaciones

4.10.1 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO 29: PLAN DE ACCIÓN DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C.

PROBLEMA: Falta de una estructura organizativa en el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c.		
Fin del proyecto: Implementar en el centro de salud un diseño organizacional.		INDICADORES: Encuestas y observación directa, realizadas en el centro de salud, y los servidores, personal operativo y pacientes
Coordinador del Plan de Acción: Elizabeth Nancy Bacilio Alejandro		
INDICADORES	METAS ESTRATÉGICAS	ACCIÓN ESTRATÉGICA
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> Buena distribución en las funciones administrativa y operativa. Mejorar el grado de responsabilidad de los empleados. Lograr un resultado en conjunto Cumplir las metas previstas en la institución. 	Lograr el compromiso de cada uno de los empleados del centro de salud, para que desempeñen satisfactoriamente sus actividades laborales con eficiencia y eficacia.
Espíritu Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> Involucrar a los empleados a participar en las reuniones de directivos. Involucrar a los directivos en un plan de mejoramiento continuo. Comunicación efectiva entre directivos y empleados. 	Integrar en la toma de decisiones los puntos de vista de los empleados del centro de salud, en las reuniones de directivos.
Ambiente Laboral Estable	<ul style="list-style-type: none"> Motivar al personal para lograr un buen desempeño en sus labores. Buen trato y aceptación de sus ideales sin reproches alguno. Creación de un lugar específico para desarrollar sus actividades. 	Aumentar el rendimiento laboral de los empleados, fomentando valores y principios institucionales

Fuente: Centro de Salud Materno Infantil

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

PROBLEMA: Falta de una estructura organizativa en el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c.		
Fin del proyecto: Implementar en el centro de salud un diseño organizacional.		INDICADORES: Encuestas y observación directa, realizadas en el centro de salud, y los servidores, personal operativo y pacientes
Coordinador del Plan de Acción: ELIZABETH NANCY BACILIO ALEJANDRO		
Indicadores	Metas estratégicas	Acción estratégica
Incentivos y Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Implementar nuevas oportunidades de superación a los empleados. 	Brindarle la confianza necesaria que cada uno de los empleados para que estén comprometidos con el desarrollo institucional.
Capacitación al personal del centro de salud	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar continuamente al personal en programas de atención al cliente. Capacitación en programas de salud. 	Capacitación constante del talento humano del centro de salud materno infantil venus de Valdivia tipo c.
Desarrollo de nuevos programas y proyectos (Innovación)	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones constantes para generar nuevos ideales de trabajo. Servicios de atención al cliente 	Buscar los medios necesarios para la creación de nuevos proyectos que permitan el buen funcionamiento institucional, mejorando su eficiencia y eficacia.

Fuente: Centro de Salud Materno Infantil

Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

4.11 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA

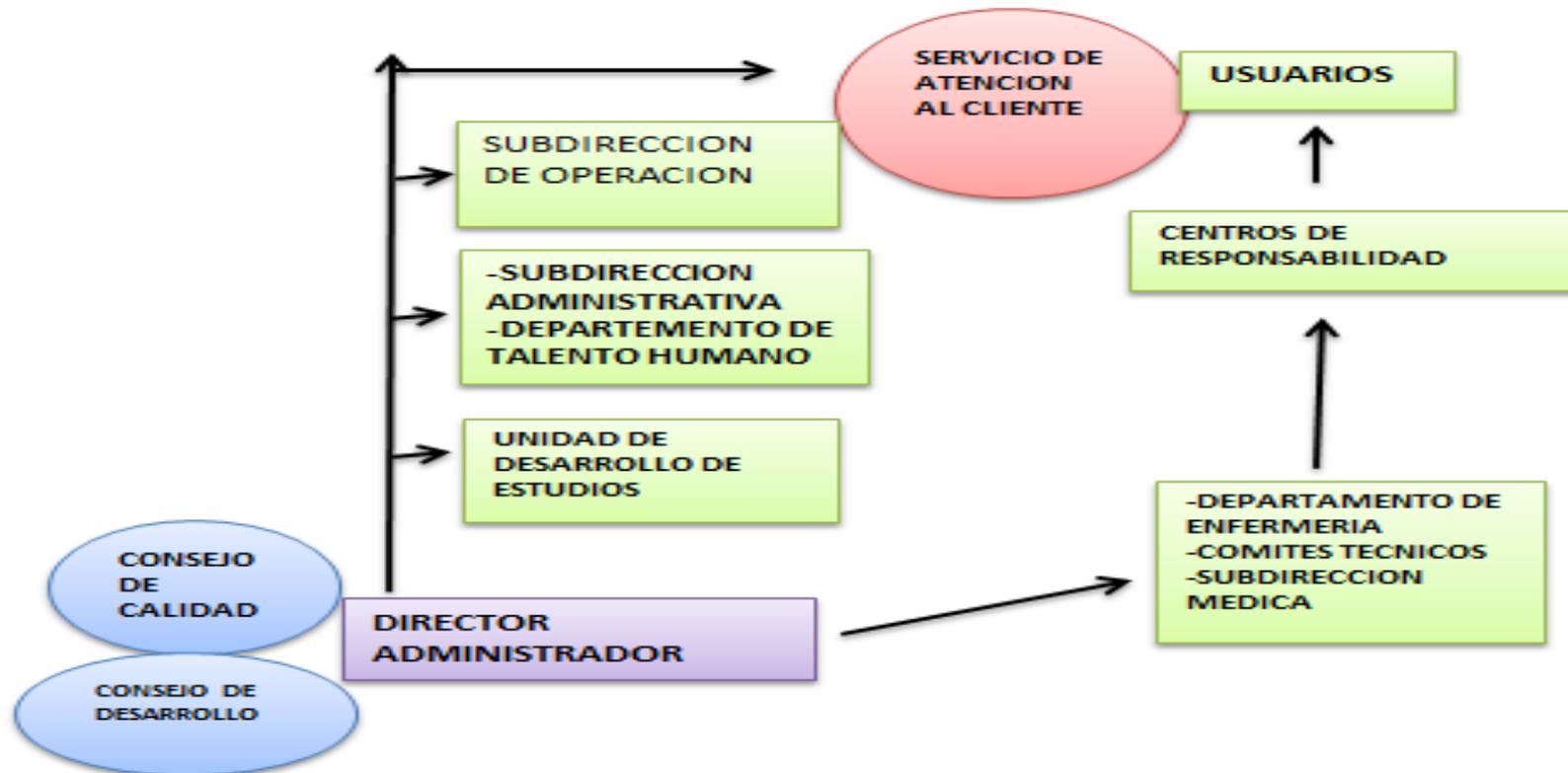
En el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo c; se empleará algunos sistemas de gestión y procesos en cada área para que los roles que desempeñan cada uno de los empleados sean más eficientes y obtener una excelente aceptación de los pacientes que visitan a diario esta institución; se identifica los centros de responsabilidad, los macro procesos como se demuestra en el siguiente gráfico #22:

GRÁFICO 26: PROCESOS GENERALES DEL CENTRO DE SALUD VENUS DE VALDIVIA.



Fuente: Centro de Salud Materno Infantil
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

GRÁFICO 27: MODELO DE PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS VALDIVIA TIPO C.



Fuente: Centro de Salud Materno Infantil
Elaborado por: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.

4.11.1 DIMENSIONES ESTRUCTURALES

La relación funcional del centro de salud se define a través de una estructura orgánica que tiende a agrupar funciones claves para la organización, modificando la estructura concentrada el nuevo modelo da relevancia a áreas de gran importancia como son la atención ambulatoria, la gestión de ayuda técnica y Desarrollo de las Personas.

Para establecer la relación funcional se ha definido los niveles de responsabilidad de la organización y la distinción entre las áreas, desde el punto de vista funcional. Se distinguen:

- a) **Nivel Dirección:** se considera en este nivel la dirección y las subdirecciones.
- b) **Nivel Departamento:** se considera en este nivel las jefaturas de centros de responsabilidad.
- c) **Nivel Sub-Departamento:** se considera en este nivel las jefaturas de servicios clínicos, unidades de apoyo y administrativos.
- d) **Nivel Sección:** se considera en este nivel las unidades coordinadoras, supervisoras clínicas, unidades administrativas u operacionales de menor jerarquía que las consideradas como sub departamentos.

4.11.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Este es el organigrama estructural que se propone para el centro de salud materno infantil tipo C:

GRÁFICO 28: ORGANIGRAMA FUNCIONAL



ELABORADO POR AUTORA: NANCY BACILIO

4.11.3 DIRECTIVOS Y PERSONAL DE PLANTA:

El centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, cuenta con 135 personales de planta, tanto administrativo, doctores especialistas y operativo, sin embargo el talento humano varía de acuerdo a la selección de personal que el Ministerio de Salud Pública envía a la Institución.

PERSONAL ADMINISTRATIVO:

DIRECTOR:	DR. JHONNY ALAVA
ADMINISTRADOR:	ING. ADRIAN BALÓN
ASISTENTE DE DIRECCIÓN	MA. BELÉN GONZÁLEZ

DOCTORES ESPECIALISTAS:

PEDIATRA

- Domingo Villegas
- Betschy García

GINECÓLOGO

- Julio Rubio

ODONTÓLOGOS

- Richard García
- Christian Estrella
- Verónica Carbo

PSICÓLOGOS

- Mariana Calvache
- Francisco Salazar

MÉDICOS GENERALES

Cliffor Parraga

- Laura Tamayo

- Manuel Palma

- Victoria Avellan

- Jorge Macías

4.11.4 FUNCIONES DEL ORGANIGRAMA

Se muestra las funciones de las áreas que compone el Centro de salud Materno Infantil Venus Valdivia, la cuales son las siguientes:

SUB DIRECTOR: es la subdirección del Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, es el área comprendida por el propio ministerio de salud a nivel provincial, cumple roles importantes. Dentro de la institución se toma de decisiones se da de acuerdo a la necesidades que requiera la institución y el administrador o director de área de la institución aplica las debidas decisiones tomadas por los altos directivos.

ADMINISTRACIÓN.-es el área de mayor relevancia en la institución, donde el administrador es la máxima autoridad de la institución, no toma decisiones más complejas pero si las más necesarias, cuando el caso lo amerite. Esta área es la encargada de supervisar a todo el personal administrativo y operativo, además tiene la facultad de dirigir, organizar, planificar, controlar y evaluar todas actividades que se encomienda al personal, su función es la dirección es la dirección total de centro de salud. Las áreas que comprende son todas pero las más propietarias las su mejor control son:

1. Recursos humanos
2. Finanzas
3. Contabilidad
4. Estadística: Estadística

5. Informática: Técnico. Software
6. Farmacia
7. Abastecimiento
8. Bodega
9. Mantenimiento y Seguridad

ÁREA DE CONSULTA EXTERNA

Encargada de entregar citas o fichas a los pacientes para su chequeo con los especialistas del centro de salud. Los especialistas que tiene a cargo esta área son:

1. Rayos x
2. Pediatría
3. Ginecología
4. Odontología
5. Ecografía
6. Psicología
7. Entre otras

ÁREA DE ENFERMERÍA

Es el área de mayor relevancia en la institución, donde se chequea y analiza la gravedad de la enfermedad y después de analizar la gravedad de la salud se envía al paciente al lugar correspondiente: Su área que tiene a cargo son: Parto, internalización, emergencia

UNIDAD AMBULATORIA

En esta área donde se considera al paciente más delicado de salud y se le traslada a otro centro de salud según sea el caso, el encargado de vigilar y controlar esta unidad es el jefe d ambulancia.

4.12 MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y EL PERSONAL OPERATIVO DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C

MANUAL DE FUNCIONES PARA LAS AREAS DEL CENTRO SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C

DENOMINACIÓN DEL CARGO: DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD

Funciones Específicas

- a) Lograr los objetivos funcionales de los sistemas y procesos de planeamiento, organización, inversión en salud y presupuesto, que conduce y supervisa en su jurisdicción, en coordinación con el ministerio de salud de la provincia de Santa Elena.
- b) Conducir y formular el análisis funcional organizacional y documentos de gestión institucional, según la normatividad vigente, realizando el control y difusión de los mismos.
- c) Conducir la implementación de los modelos de organización que se establezcan, así como el mejoramiento continuo de la organización.
- d) Establecer procedimientos para organizar los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Prestar asesoría técnica a las unidades orgánicas y órganos desconcentrados del Centro de Salud, para el logro de los objetivos funcionales de los sistemas y

procesos de planeamiento, organización, presupuesto e inversión en salud y para el cumplimiento de las normas legales correspondientes.

- a) Efectuar el diagnóstico situacional, identificar y proponer los objetivos, metas y estrategias de corto, mediano y largo plazo, formular el Plan Estratégico, el Plan Operativo del Centro de Salud.
- b) Evaluar la efectividad de las estrategias y el logro de los objetivos y metas de salud de corto, mediano y largo plazo.
- c) Integrar y asistir a los Comités y/o Comisiones, requeridas por la Gerencia Municipal y otros niveles superiores.
- d) Asesorar al Administrador en asuntos de su competencia.
- e) Supervisar y controlar la programación del proceso presupuestario
- f) Supervisar y monitorear el cumplimiento de las funciones administrativas de los demás órganos de línea.
- g) Coordinar los horarios del personal, su contratación y su cese respectivamente.
- h) Otras funciones que le asigne el Director Provincial de Salud

**LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DEL CARGO:
ADMINISTRADOR Y SECRETARÍA DEL CENTRO DE SALUD.**

1. Depende directamente del director provincial de salud.
2. Tiene mando directo sobre todos los servidores del Centro de Salud.

Requisitos Mínimos:

EDUCACIÓN: Título profesional universitario de Médico con Maestría en Salud Pública.

CAPACITACIÓN: Especializado en Adm. y Dirección del centro.

EXPERIENCIA: 1 año mínimo en Docencia Universitaria

ALTERNATIVA: Poseer una combinación equivalente de formación universitaria y experiencia.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: ADMINISTRADOR

Los administradores de servicios médicos y de salud, planifican, dirigen y coordinan servicios médicos y de salud. A medida que la atención de la salud cambia, los administradores de servicios médicos y de salud deben ser capaces de adaptarse a los cambios en las leyes, normas y tecnología.

Funciones Específicas.

- a) Trabajar para mejorar la eficiencia y calidad en la provisión de servicios de atención de la salud.

- b) Mantenerse actualizados sobre las nuevas leyes y regulaciones para que las instalaciones a su cargo las cumplan.
- c) Supervisar a los administradores asistentes en instalaciones lo suficientemente grandes para necesitarlos
- d) Gestionar las finanzas de la instalación, como las tarifas y la facturación a los pacientes.
- e) Preparar programas de trabajo.
- f) Representar a las instalaciones en las reuniones o juntas gubernamentales.
- g) Mantener y organizar registros de los servicios de las instalaciones, como la cantidad de camas de internación utilizadas
- h) Comunicarse con los miembros del personal médico y los jefes de departamento

DENOMINACIÓN DEL CARGO: SECRETARÍA

Funciones Específicas

- a) Recibir, clasificar, registrar, despachar, tramitar y archivar la documentación dirigida al Centro de Salud, seleccionando la correspondencia personal y oficial del Director, Administrador y del personal.
- d) Redactar correspondencia de carácter sencillo o tomar dictado o

mecanografiar los documentos que disponga el Director y Administrador y someterlo a su consideración para la firma.

- e) Atender al público y al personal que acuda a la Oficina y llevar el libro de entrevistas, compromisos y visitas del Director y Administrador.
- f) d) Velar por el suministro adecuado de materiales y útiles de escritorio o de otro tipo de la Oficina del Director y de la secretaría, así como por el mantenimiento y conservación de su capacidad instalada.
- g) Conocer y cumplir los reglamentos, manuales, normas y dispositivos de la Oficina que se relacionen con el funcionamiento de la secretaría.
- h) Otras funciones que le asigne e director.

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA EL CARGO DE MÉDICOS

Depende del Director del Centro de Salud.

Requisitos Mínimos:

Título Profesional Universitario de Médico-Cirujano

Experiencia de actividades preventivas promocionales.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: MÉDICOS

Funciones Específicas.

- a) Programar, supervisar, ejecutar y evaluar las actividades preventivo promocionales, asistenciales y programas de salud en el área de medicina.
- b) Elaborar el petitorio de materiales de medicina.
- c) Prestar atención médica en la consulta ambulatoria.
- d) Realizar el Examen Médico a los alumnos primarios y secundarios de las diferentes escuelas del distrito, previa coordinación con el sector Educación.
- e) Realizar visita médica domiciliaria y hospitalaria para la constatación del estado de salud del estudiante, personal administrativo y docente cuando el caso lo amerite.
- f) Participación en la formulación de política de salud en el área de su competencia.
- g) Programar y realizar campañas de educación sanitaria por medio de conferencias, charlas y otros medios de difusión.
- h) Elaboración de informes estadístico mensual, trimestral, semestral y anual del servicio de su competencia.

- i) Ejecutar intervenciones quirúrgicas menores, procedimientos y actividades de asistencia médica.
- j) Realizar las demás funciones afines al cargo que le asigne el director del Centro de Salud.

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA EL CARGO DE ENFERMERÍA

- Depende directamente del Director.

Requisitos Mínimos:

EDUCACIÓN: Título de Licenciada en Enfermería.

CAPACITACIÓN: Capacitación en Salud Pública

EXPERIENCIA: En Servicios de Salud y Docencia Universitaria.

Alternativa

De no poseer experiencia en Docencia Universitaria, contar con experiencia en labores asistenciales como mínimo dos (02) años.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: ENFERMERA

Funciones Específicas

El cargo de enfermera es de mucha confianza ya que es la encargada de supervisar toda la parte operativa del Centro de Salud, coordina con los médicos los procedimientos e intervenciones que se realizan, además, brinda

información al público en general.

Sus principales funciones y actividades son:

- a) Supervisar al personal técnico en las labores operativas
- b) Coordinar acciones e intervenciones médicas.
- c) Verificar el stock de insumos médicos de todas las áreas.
- d) Informar el consumo de insumos, procedimientos y visitas médicas de los pacientes.
- e) Informar a los pacientes sobre todos los servicios del Centro de Salud.
- f) Informar cualquier desperfecto de los equipos médicos.

Actividades y tareas:

1. Verificar el consumo y abastecimiento de la red de oxígeno.
2. Apoyo logístico a los médicos en intervenciones.
3. Conteo y control de insumos de todas sus áreas.
4. Revisión y llenado de las historias clínicas y formatos de consumo de los pacientes internados.
5. Coordinaciones con los médicos.
6. Información al público.

Sus responsabilidades están relacionadas principalmente con los siguientes factores:

1. Operación de equipo.
2. Supervisión del trabajo de otras personas
3. Mantenimiento en general

Las principales aptitudes que se tiene que considerar para el puesto de enfermera son los siguientes:

1. Coordinación general.
2. Capacidad de juicio
3. Atención (al público en general).

Los factores con los que se puede medir el desempeño para este puesto son:

1. Actitud para el trabajo
2. Calidad coordinadora.
3. Conocimientos del puesto.
4. Disciplina.

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA EL CARGO DE OBSTÉTRA-OBSTETRIZ

Depende directamente del Director.

Requisitos Mínimos:

EDUCACIÓN

Bachiller y Título de Licenciada en Obstetricia.

CAPACITACIÓN

Conocimiento de programas básicos de Computación, de Marketing en salud.

EXPERIENCIA

- a) Experiencia de trabajo como Obstetras asistencial no menor de 2 años.
- b) Experiencia en el manejo de programas de salud.
- c) Amplia experiencia en la conducción de personal.
- d) Experiencia de evaluación en base a competencias profesionales.

CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES:

CAPACIDADES

- a) Liderazgo, asertividad y trabajo en equipo para el logro de los objetivos.
- b) Capacidad de análisis, síntesis, expresión, coordinación técnica y de organización para tomar decisiones oportunas.

HABILIDADES

Habilidad para la toma de decisiones y para proponer y ejecutar nuevos modelos, metodologías y estrategias de trabajo.

ACTITUDES

1. Actitud de vocación de servicio en la solución a problemas del usuario.
2. Motivación y actitud con ética.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: OBSTÉTRA-OBSTETRIZ

Funciones Específicas

- a) Colaborar con el médico director del Centro de Salud, en la organización y funcionamiento del mismo.
- b) Participar en la formulación de los programas de servicio y realizar guardias hospitalarias.
- c) Cumplir con la atención de su especialidad en hospitalización, consulta externa, emergencia, según sea el caso.
- d) Mantener un nivel óptimo de conocimientos de su especialidad y aspectos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud en el marco del nuevo Modelo de Atención Integral.
- e) Realizar actividades especializadas sobre trabajos complejos y resolver las situaciones técnicas no previstas.
- f) Informar diariamente al director y administrador las ocurrencias habidas en consultorios externos, hospitalización, emergencia y guardias hospitalarias.
- g) Participar activamente en los programas de formación y capacitación del personal, en función de la especialidad.
- h) Orientar y ayudar al personal profesional de la salud en los procedimientos y técnicas de la especialidad.

- i) Proponer normas y procedimientos que permitan mejorar el funcionamiento del Servicio.
- j) Cumplir con las demás funciones específicas que le asigne el Director del Centro de Salud.
- k) Incentivar y colaborar con el desarrollo de actividades de investigación y docencia en el Servicio.
- l) Integrar activamente los comités de Mortalidad Materna, Lactancia Materna, Auditoria y otros comités.
- m) Analizar la información actualizada de datos estadísticos e indicadores de productividad, calidad y otros del Profesional de obstetricia en los servicios correspondientes.
- n) Elaborar los reportes diario, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual del servicio.
- o) Participar en la referencia y contra referencia de pacientes obstétricas
- p) Elaborar el reporte y entregar los Certificados de nacido vivo Originales previa presentación de documentos.
- q) Realizar el informe y entrega de los certificados de nacido vivo como constatado en el formato estipulado de los partos.
- r) Dirigir y evaluar el plan anual de capacitación permanente promoviendo cursos de actualización, perfeccionamiento y

adiestramiento del profesional de Obstetricia para mejorar la calidad de atención en coordinación con el Director.

- s) Programar ejecutar y evaluar actividades académicas dirigidas al personal profesional de pasantía, internos de obstetricia y personal técnico.
- t) Participar activamente en Programas de Docencia
- u) Promover y participar en los proyectos de investigación mediante la identificación de factores de riesgo, problemas de salud en Obstetricia, contribuyendo a mejorar el nivel de salud de la población.
- v) Asesorar y colaborar en las investigaciones que se realicen o asignen

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD QUÍMICO FARMACÉUTICO.

Depende directamente del Médico Jefe.

Requisitos Mínimos:

EDUCACIÓN: Título Universitario de Químico Farmacéutico.

CAPACITACIÓN: Capacitación en Salud Pública

EXPERIENCIA: En Servicios de Salud y Docencia Universitaria.

Alternativa

De no poseer experiencia en Docencia Universitaria, contar con experiencia en labores asistenciales como mínimo dos (02) años.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: QUÍMICO FARMACÉUTICO

Funciones Específicas.

- A) Responsable de controlar directamente la marcha técnica del establecimiento asesorando y controlando al personal técnico

- b) Vigilar la calidad de los productos farmacéuticos que ingresan al servicio, velando por la conservación de estos, y, equipo bajo su responsabilidad.

- c) Ejercer el control de narcóticos que se dispensen en la Farmacia y elaborar balances trimestrales al Director.

- d) Organizar y manejar los procesos relacionados a la previsión y provisión de medicamentos de acuerdo al plan y normas establecidas.

- e) Orientar al paciente en lo referente a la utilización de los medicamentos prescritos, así mismo coordinar con los Médicos en caso de dudas acerca de la prescripción y/o cambio por medicamento similar o alternativo.

- f) Actualizar e informar periódicamente a los Médicos sobre el stock

de medicamentos, asegurando la rotación de los mismos.

- g) Cumplir y hacer cumplir las normas reglamentarias y leyes vigentes relativos al ejercicio profesional, funcionamiento del servicio de farmacia y otros.
- h) Realizar las demás funciones afines al cargo que le asigne el Director del Centro de Salud.

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Depende directamente del Médico Jefe.

REQUISITOS MÍNIMOS:

- a) Título universitario de Nutricionista
- b) Contar con 1 año de experiencia mínima en el área de salud pública
- c) Capacidades, habilidades y actitudes
- d) Disposición para el servicio.
- e) Interés en participar en proyectos de investigación.
- f) Habilidades y destrezas manuales que faciliten su quehacer académico.
- g) Interés en el área de la salud y de los alimentos.
- h) Capacidad de análisis y síntesis.
- i) Iniciativa y capacidad de decisión.
- j) Deseos de actualización y gusto por la lectura.
- k) Habilidades de integración a equipos interdisciplinario

DENOMINACIÓN DEL CARGO: NUTRICIONISTA

Funciones Específicas.

- A) Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional para las actividades de nutrición, dentro y fuera del ámbito del distrito.
- B) Ejecutar, supervisar y evaluar el Plan Operativo del Área de Nutrición.
- C) Realizar la Programación de la población de las áreas en riesgo de la deficiencia de Micro nutrientes
- D) Hacer cumplir las normas técnico administrativo establecido para la Atención de Salud.
- E) Informar sobre la marcha del Área a la Oficina de Atención Integral en Salud y del área de Calidad en Salud.
- F) Contribuir en la Capacitación del Personal de Salud en materias de Nutrición.
- G) Contribuir técnicamente en las réplicas de capacitación en el área de Nutrición y otras.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: PSICÓLOGO-A

Funciones Específicas.

- n) Programar, supervisar, ejecutar y evaluar las actividades

asistenciales en el servicio de psicología Clínica, Psicopedagogía y del Programa de salud.

- o) Elaborar el petitorio de materiales, mobiliario y otros en el área de Psicología.
- p) Participar en la formulación de política de bienestar en el área de su competencia.
- q) Programar y realizar campañas de Salud Mental por medio de conferencias, charlas y otros medios de difusión.
- r) elaboración de informes estadístico mensual, trimestral, semestral y anual del servicio de su competencia.
- s) Prestar servicio de consulta, asesoría, consejería, evaluación y orientación psicológica a la comunidad escolar del distrito.
- t) Organizar el servicio de consejería psicopedagógico para los escolares.
- u) Promover y desarrollar charlas, conferencias y exposiciones relacionadas con el área de su competencia.
- v) Investigar y desarrollar métodos, técnicas y procedimientos para mejorar su aplicación en los programas de sicopatología, psicometría, psicotécnica, psicoterapia y similares.

DENOMINACIÓN DEL CARGO: TÉCNICO EN SEGURIDAD Y LIMPIEZA

Funciones específica de seguridad

- 1 Tratar con respeto y cortesía a los trabajadores y público en general.
- 2 Impedir el acceso a trabajadores y público en general, que se presenten en estado inconveniente, o bajo el influjo de alcohol o drogas.
- 3 Permitir el acceso a los trabajadores, fuera de horas y días laborales, mediante la autorización correspondiente, (a excepción de mandos medios y superiores), registrará sus datos y hora de entrada y salida.
- 4 Llevar el registro del ingreso de bultos, paquetes y bienes que puedan ser introducidos a las instalaciones, e impedir el acceso cuando existan instrucciones al respecto.
- 5 No permitir la salida a empleados sin el pase de salida, autorizado por el Director o Administrador.
- 6 Permitir la salida de bultos, bienes muebles, y otros artículos, con la autorización correspondiente.
- 7 Vigilar que ninguna persona no autorizada, se introduzca en áreas de acceso restringido.
- 8 Elaborar un reporte sobre los hechos o sucesos más sobresalientes, durante su servicio.
- 9 Revisar bolsas o bultos a los trabajadores y visitas que ingresen al Centro de Salud.
- 10 Impedir el acceso de vehículos que por sus características puedan dañar las instalaciones.
- 11 Vigilar bomba de agua y pozos o cisternas

- 12 Vigilar que no se consuman alimentos, se utilicen estufas, se enciendan fósforos o cigarrillos u materiales peligrosos.
- 13 No permanecer en el exterior del inmueble.
- 14 Verificar la veracidad de los reportes.

LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE SEGURIDAD

Depende directamente del Administrador y Director.

Requisitos Mínimos:

1. EDUCACIÓN: Secundaria completa
2. CAPACITACIÓN: Capacitación en Seguridad y limpieza.
3. EXPERIENCIA: En Seguridad y limpieza
4. Habilidad para tolerancia al estrés
5. Habilidad para lograr cooperación y para motivar al personal
6. Capacidad de trabajar en equipo
7. Cooperación alta

FUNCIONES DE LIMPIEZA

1. Limpieza de consultorios
2. Limpieza de laboratorio
3. Limpieza de baños.
4. Limpieza de consultorio odontológico.
5. Limpieza de las áreas administrativas
6. Limpieza de tópico, sala de parto y de reposo.

De esta manera queda claro que el presente puesto debe ser ocupado por alguien que tenga realmente experiencia en Seguridad y Limpieza, asimismo es un puesto que realmente depende en tener una buena implementación de materiales para desarrollar un buen trabajo, de otro lado cabe señalar que el técnico en Seguridad y Limpieza debe de tener un alto grado de Honradez ya que va tener acceso a todas las áreas del Centro de Salud.

4.10.4 PROCEDIMIENTO DE OTRAS ÁREAS DEL CENTRO DE SALUD

4.10.4.1 ÁREA DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Los objetos importantes del mejoramiento continuo de los procesos son optimizar los procesos utilizando el mínimo de recursos pero alcanzando el mayor impacto, esto va a permitir revisar constantemente los procesos, y detectar las áreas a optimizar proponiendo planes de mejora, controlar y evaluar sus resultados, todo ello orientado a buscar la excelencia hospitalaria con criterios como: liderazgo, gestión de la satisfacción de los pacientes, gestión de los procesos, información y análisis, la responsabilidad y equipamiento.

Para este fin se creará la unidad de calidad encargada de los procesos, formada por un equipo profesional que deberá gestionar la aplicación de las pautas de evaluación; establecer planes de mejora con los involucrados; monitorear los grados de avance, emitir informes periódicos y participar en la capacitación de funcionarios y directivos en metodologías analíticas para el mejoramiento de procesos y solución de problemas de calidad.

4.10.4.2 ÁREA DE CENTROS DE RESPONSABILIDAD

Se entenderá como centro de responsabilidad, una organización que realiza y presta uno o varios servicios, de carácter final o de apoyo, dirigido por un responsable en quién se ha delegado un determinado nivel de decisión, sobre el

uso de los recursos financieros, humanos y organizacionales, físicos y tecnológicos, para el logro de los objetivos del centro y del establecimiento.

Los objetivos de los centros de responsabilidad son:

- a) Transparentar la utilización de los recursos.
- b) Facilitar la planificación global del establecimiento.
- c) Descentralizar las decisiones de uso de recursos del establecimiento.
- d) Incorporar una herramienta de gestión que apoye el diseño de atención que adoptado por el establecimiento.
- e) Crear una estructura organizacional que facilite el control de gestión, la gestión de procesos y una orientación hacia el usuario

Las características de estos centros de responsabilidad son:

- a) Contar con un jefe de equipo que asuma la responsabilidad de liderar este proceso, explicitando compromisos de desempeño anual, con informes de evaluación y monitoreo periódicos.
- b) Realizar actividades y funciones homogéneas, claramente identificables.
- c) Generar un producto final o de apoyo susceptible de ser medido.
- d) Identificar su demanda, oferta y a sus usuarios.
- e) Formar parte de la estructura funcional del establecimiento.

- f) Ajustarse al modelo de producción y cadena de procesos
- g) Tener un grado autonomía y flexibilidad en el uso de los recursos.
- h) Constituirse en una unidad básica de análisis y tratamiento de la información.

La administración del centro de salud será a través de centros de responsabilidad significa cambiar el actual modelo de gestión de administración vertical donde la responsabilidad y el control se concentra en los niveles superiores.

Se analiza que es por donde se descentraliza la responsabilidad y el control, evaluándose la gestión de cada unidad, a través de indicadores que muestran los resultados objetivos en distintas áreas: producción (atención abierta y cerrada), gasto, calidad y satisfacción usuaria.

Los centros de responsabilidad clínicos o finales son:

- a) Medicina
- b) Quirúrgico (agrupa los equipos de Traumatología, Cirugía)
- c) Obstetricia y ginecología;
- d) Urgencia;
- e) Centro de diagnóstico y tratamiento (CDT).

Los centros de responsabilidad intermedios se agrupan en:

1. Apoyo clínico diagnóstico (Laboratorio; Anatomía Patológica e Imagenología).
2. Aplicación terapéutica (Pabellones, Medicina; Unidad de Medicina farmacia, Unidad de apoyo nutricional intensiva y Alimentación y nutrición.)
3. Gestión de camas (Administración de camas básicas médicas y quirúrgicas, camas de Pacientes Críticos, etc.).
4. Gestión de cuidados.

Los centros de responsabilidad administrativos se agrupan en:

1. Operación (Lavandería, Esterilización, mantención, Servicios Generales, Movilización, Aseo)
2. Administración (Abastecimiento, Finanzas, Contabilidad, Informática y Estadística, etc.),
3. Atención de usuarios (Informaciones, Servicio Social, etc.)
4. Desarrollo de las personas (Personal, Capacitación, bienestar, etc.)
5. En relación con la disponibilidad de recursos humanos para los centros de responsabilidad, es necesario homologar los puestos de trabajos

El trabajo consiste en definir y mantener actualizado el número de cargos por cada centro de responsabilidad y la definición de perfiles para cada uno de ellos, esto permitirá mejorar la relación entre funciones al dejar de manifiesto las brechas existentes entre lo que se quiere y se tiene de los funcionarios.

**PRESUPUESTO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL
TALENTO HUMANO**

DETALLE	COSTO
Programa de capacitación de Servicio al cliente	200,00
Seminario de Planificación	150,00
Seminario de comportamiento organizacional y trabajo en equipo	120,00
Seminario de Relacione Humanas	150,00
INSUMOS UTILIZADOS PARA LA CAPACITACION	
-Alimentación	150.00
-Papel de escritorio	20.00
-Impresión y encuadernación	135.00
-Útiles de oficina	20.00
TOTAL	620.00

CONCLUSIONES

El estudio, diagnóstico e investigación que se desarrolló en este trabajo de investigación, permitió conocer la realidad que vive actualmente el centro de salud materno infantil Venus Valdivia tipo c, esta institución carece de directrices para la realización de las funciones, ocasionando la deficiencia en los procesos en la administración organizativa.

Debido aquello no se logra la efectividad operativa que la institución desea para alcanzar sus objetivos organizacionales; e incluso cabe mencionar que las personas que están a cargo del área administrativa ejercen sus funciones de forma empírica lo que implica tener falencias en los procesos administrativos.

El reto que se plantea el Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, es aplicar el diseño organizacional, que genere un ambiente laboral estable y coordinado, y de esta manera mejore su efectividad operativa.

Se concluye que el diseño organizacional servirá como guía de apoyo al Directorio Administrativo en cuanto a la transparencia facilitándole una buena Planificación, Organización, Dirección, Control de las actividades y procesos. Con aplicación de este instrumento la institución conocerá su nivel de desempeño y podrá medir sus avances de manera significativa, apreciando en que aspectos debe mejorar para seguir creciendo y todo se conseguirá mediante la participación de todos los empleados, para lograr la efectividad operativa de la institución.

El único interés es dar a entender que se puede cambiar los antiguos paradigmas de una administración efímera, por los procesos modernos que hablan de un capital humano altamente eficiente, involucrado con los objetivos estratégicos del centro de salud, que mediante el desarrollo de competencias, pueda realmente mejorar su efectividad operativa, permitiendo alcanzar sus metas y objetivos.

RECOMENDACIONES

El Centro de Salud materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, debe tener un Diseño organizacional que mejore procesos del sistema, estas deben estar bien coordinados, y ejecutarse en función de las actividades programadas dentro de la unidad de salud antes mencionada, así logrará ser un componente y guía para la institución.

Se deben dar seguimiento a las actividades y procesos que se realizan internamente, esto ayudará que el cumplimiento de objetivos sea un beneficio común, además que le den la prioridad al personal para que se superen en su campo de acción. El disponer de una estructura organizacional es fundamental, debido a que garantiza una administración efectiva, normalizando la ejecución de las actividades y regulando la participación entre colaboradores.

Las capacitaciones deben ser constantes, para que los empleados se encuentren motivados y logren el mejor desempeño en sus actividades y la efectividad de las funciones que el personal cumple, sea para buen desarrollo institucional del centro de salud materno infantil venus Valdivia tipo c.

Que el factor más importante es el ambiente laboral en toda institución pública o privada, en este caso el centro de salud, por ende se sugiere establecer estrategias que permitan el elevar la eficiencia y eficacia que toda institución de salud necesita, en beneficio de la comunidad de la provincia de Santa Elena, para que de esta manera sea un ejemplo a seguir.

Dar aplicabilidad al diseño organizacional para asegurar que realmente sea útil para el Centro de Salud Materno Infantil Venus Valdivia Tipo C, con la finalidad de que sus funciones sean más eficientes y sirvan de guía para otras instituciones de salud de la Provincia de Santa Elena.

BIBLIOGRAFÍA

- AKTOUF, OMAR,. (2006)La administración: entre tradición y renovación, Ed.Artes Gráficas Univalle, Universidad del Valle, Santiago de Cali. Formulación y evaluación de proyectos.
- BATEMAN THOMAS, SCOTT (2009) Administración 8va edición uía para estudios de factibilidad.
- CEGARRA SÁNCHEZ JOSÉ (2012).Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica.
- CORDOBA MARCIAL PADILLA. (2006) Formulación y evaluación de proyectos.
- CÓRDOBA, V. Y OTROS. (2006) Metodología de la investigación III: Métodos cualitativos, Caracas, UNA. Instituto de Investigación y Postgrado. Corredor, J.
- DAFT L. RICHARD, (2007) Teoría y Diseño Organizacional. 9na Edición. Cengagelearning Editores S.A.
- GABRIEL BACA URBINA. (2007) Evaluación de proyectos 6ta edición.
- GALLEGHER T., ANDREW J. (2007) Metodología de la Investigación. Pearson Education editores –México.
- GALLEGHER T., ANDREW J. (2007). Metodología de la Investigación Pearson Education editores –México

- GILLI JUAN JOSÉ. (2007) Diseño Organizativo.
- HENRY MARIN MARIN (2009). Paradigmas y Modelos de Diseño Organizacional para los Procesos de Cambio.
- KINNEAR T. & TAYLOR J. (2006) Investigación de Mercado, 5ta Pearson/Prentice Hall, México.
- MÉNDEZ, CARLOS EDUARDO. (2006) Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales, Bogotá: Limusa, Cuarta Edición. México.
- WILSON GONZALO PAREDES. (2009) Como desarrollar una tesis Pearson/Prentice Hall, México.

GLOSARIO

El diseño organizacional.- es el desarrollo o cambio de la estructura de una organización, a través de esta, se puede obtener una distribución formal de los empleados dentro de una organización, ROBBINSS. (2005);

Estructura Organizacional.- Ser una de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de la organización, prácticamente garantiza que los administradores comprenden el diseño organizacional, y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización” Hitt M. y Pérez M. (2006)

Clima laboral.- “El clima organizacional es el ambiente psicológico que resulta de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y que se refleja en las relaciones interpersonales” Reinaldo da Silva (2007)

Organización.- La organización no funciona sola, necesita de los recursos humano, material, técnico, tecnológico y financiero del diseño organizacional para lograr sus metas.. Hitt M.M. (2006)

Dimensiones.- Las dimensiones describen rasgos específicos de diseño de la organización, estas dimensiones describen a las organizaciones en gran parte en la misma forma en que la personalidad y los rasgos físicos lo hacen con la gentes. Daft R. (2007)

Organigrama.- “El organigrama es la representación visual de un conjunto completo de actividades y procesos subyacentes a una organización, este instrumento puede ser de gran utilidad para entender la forma en que una compañía trabaja”. Daft R. (2007)

Proceso administrativo.- “El proceso administrativo es una serie de pasos para sistematizar la operación de una empresa en forma efectiva, desde la planeación, organización, dirección y control de sus actividades, que permitan el adecuado aprovechamiento de sus recursos. Granados. M (2007)

Estructura administrativa.- Un modelo de estructura administrativa, válido para cualquier tipo de empresas o entidades, desarrollado para materializar el enfoque sistemático de las organizaciones. Se orienta el trabajo hacia la satisfacción de las necesidades, y a través de las expectativas del cliente, mediante el proceso de alto valor agregado”. DUNCAN Robert, (2006)

Gestión.- La gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados. Maritza Hernández (1997).

Eficiencia organizacional.- La eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y restantes, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización. Wilson Paredes (2009)

Trabajo en equipo.- Un equipo es necesario que exista antes que nada un propósito común a todos los miembros del equipo, con el cual se sientan comprometidos, para entonces trazar un plan de acción que lleve a definir roles y a hacerse responsables de los resultados del desempeño del. Bernal Torres (2006)

Toma de decisiones.- Es un trabajo principal en una organización, porque constantemente se tiene que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta como se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención. Wilson Paredes (2009).

Calidad.- La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez C. Humberto (2006).

Estrategia.- como la determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo de la empresa, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas. Alfred Chandler Jr. (1962).

Planificación.- Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos. Jiménez (1982).

Evaluación.- La etapa del proceso educativo que tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. P. D. Laforucade (2009)

Recurso.-“Conceptualizado como una totalidad organizada, en la cual los elementos no son “separables” y, por tanto, no pueden ser estudiados aisladamente.”. García (2006).

Administración.- La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.Iván Thompson (2008)

Evaluación.- “Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa”. <http://www.ite.educacion.es>

ANEXO 1: ENCUESTA A EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



OBJETIVO DE LA ENCUESTA

DIRIGIDO A: Personal Administrativo, Operativo el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Objetivo: Recopilar información veraz y oportuna en función del Instrumento de investigación, mediante la aplicación de técnicas de investigación (encuesta, cuestionario), con el fin de obtener la información relevante que me permitan llevar a cabo el diseño organizacional del centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo , del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

1. Identificación institucional

- ❖ Nombre de la Entidad:
- ❖ Departamento Laboral:
- ❖ Tiempo de Trabajo:

2. Instrucciones

Responda con honestidad cada una de las preguntas que aparecen en la presente ENCUESTA.

Marque con una X al momento de seleccionar su respuesta y posteriormente analice las mismas.

3. Cuestionarios:

12. ¿Conoce de los procesos que desarrolla su área de trabajo?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()
Muy poco () Nada ()

13. ¿Se planifican las actividades en el centro de salud

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

14. ¿La organización de actividades es eficiente

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

15. ¿La Estructura Organizacional del centro de salud es:

Mala () Regular () Buena ()

Muy Buena () Excelente ()

16. ¿Cómo califica el servicio del centro de salud?

Mala () Regular () Buena ()

Muy Buena () Excelente ()

17. ¿Si se realizara procesos de mejora por donde cree que se debería empezar?

❖ Mejores procesos estructura organizativa ()

❖ Información oportuna ()

❖ Toma de decisiones ()

❖ Control de actividades ()

❖ Otros: _____

18. ¿Conoce de sus funciones q debe realizar en la organización?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

19. ¿El clima laboral es el adecuado para desempeñar sus tareas?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

20. ¿La comunicación interna es efectiva?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

21. ¿Existe un control y nivel de autoridad adecuado para la eficiencia de sus funciones?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

22. ¿Cómo es el proceso de selección del personal en el centro de salud?

Mala () Regular () Buena ()

Muy Buena () Excelente ()

23. ¿Considera Ud. que la aplicación de un diseño organizacional mejoraría el funcionamiento y la calidad del servicio

Totalmente () Parcialmente () Poco ()
Muy poco () Nada ()

GRACIAS

ANEXO 2: ENCUESTA PARA LOS CLIENTES



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



OBJETIVO DE LA ENCUESTA

DIRIGIDO A: cliente o paciente del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia Tipo C, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Objetivo: Recopilar información veraz y oportuna en función del Instrumento de investigación, mediante la aplicación de técnicas de investigación (encuesta, cuestionario), con el fin de obtener la información relevante que me permitan llevar a cabo el diseño organizacional del centro de salud materno infantil Venus de Valdivia tipo , del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

1. Identificación Personal

- ❖ Nombre y Apellido:
- ❖ Edad:
- ❖ Lugar:

2. Instrucciones

Responda con honestidad cada una de las preguntas que aparecen en la presente ENCUESTA.

Marque con una X al momento de seleccionar su respuesta y posteriormente analice las mismas.

3. Cuestionarios:

1. ¿Cómo califica Ud. los procesos para la atención al usuario dentro del centro de salud?

Malo () Regular () Buena ()
Muy Buena () Excelente ()

2. ¿Cómo considera la organización de actividades del centro de salud?

Malo () Regular () Buena ()

Muy Buena () Excelente ()

3. ¿Cómo considera la estructura organizativa del centro de salud?

Malo () Regular () Buena ()

Muy Buena () Excelente ()

4. ¿Qué debería fortalecer el centro de salud?

❖ Mejores procesos estructura organizativa ()

❖ Información oportuna ()

❖ Toma de decisiones ()

❖ Control de actividades ()

❖ Otros: _____

5. ¿Cree que se deberían mejorar la calidad del servicio?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

6. ¿Cumplen los funcionarios con sus responsabilidades en su área de trabajo?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()

Muy poco () Nada ()

7. ¿Cree usted que la aplicación de un diseño organizacional permitirá mejorar el funcionamiento atención y calidad del servicio?

Totalmente () Parcialmente () Poco ()
)

Muy poco () Nada ()

GRACIAS

ANEXO 3: CARTA AVAL DEL CENTRO DE SALUD



Ministerio de Salud Pública
 Dirección Provincial de Salud de Santa Elena
 Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia
 Dirección Técnica



AUTORIZADO
 CENTRO MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA
 DIRECCIÓN TÉCNICA

OFICIO No. 0040-DT-CSMIVV-2013
 La Libertad, 20 de Agosto del 2013

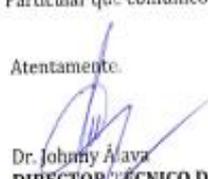
Señor Economista:
 David Batallas González
**DIRECTOR CARRERA ADMINISTRACION PÚBLICA,
 UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA (UPSE).**
 Presente.-

De mis consideraciones:

En contestación al Oficio No. AP-461-2013, de fecha 29 de julio del 2013, en el cual nos solicitan autorización a la Srta. Elizabeth Nancy Bacilio Alejandro para realizar su tesis en base a un proyecto de DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA, de nuestra institución lo cual ha sido acogido de manera **favorable** y la suscrita puede empezar su trabajo de tesis el día 26 de agosto, fecha en la cual se compromete a presentarnos su cronograma de trabajo en nuestra unidad, requisito necesario e indispensable para esta institución.

Particular que comunico para fines consiguientes.

Atentamente,




Dr. Johnny Aya
DIRECTOR TÉCNICO DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA.
 C.C. Mercedes Freyre - Decana de Facultad de Ciencias Administrativas.
 Archivo

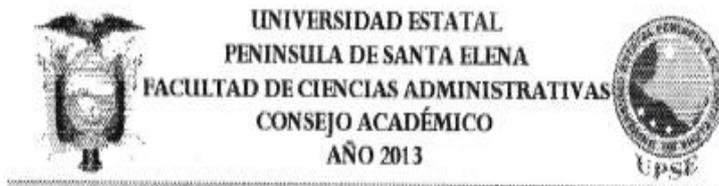
Elaborado	Tec. Belén González
Revisado	Dr. Johnny Aya
Aprobado	Dr. Johnny Aya



UPSE
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO
 HORA 15:03 20 AGO 2013
 FIRMA AUTORIZADA

La Libertad Av. Puerto Lucía y calle 8 av

ANEXO 4: APROBACIÓN DEL TUTOR



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONSEJO ACADÉMICO
AÑO 2013



RESOLUCIÓN

CA -015-DCA-391

PARA : Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.
DOCENTE

DE : DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ASUNTO : Consejo Académico 29 de julio del 2013

FECHA : Julio 30/2013

Por la presente, tengo a bien comunicar a usted, que el Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas en su sesión realizada el 29 de julio de 2013, y dando cumplimiento a lo que estipula el Reglamento de Títulos y Grados, se analizó la denuncia del tema de tesis presentado por la estudiante de la Escuela de Administración, Carrera de Administración Pública por lo que resolvió: APROBAR la propuesta y designar a usted Tutor del trabajo de graduación con el siguiente tema:

EGRESADO (A)	TITULO DE LA TESIS
BACILLO ALEJANDRO ELIZABETH NANCY	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

- ✓ El tutor en conjunto con la egresada deberá:
 - Consensuar, analizar y cumplir con lo establecido en el Reglamento del Trabajo de Titulación, Capítulo IV, artículos 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27.
 - Firmar el acta de compromiso de culminación del trabajo de titulación
- ✓ En caso de ausencia a la tutoría por el lapso de un mes quedarán suspendidas y el tema del trabajo de titulación quedará derogado

Atentamente,

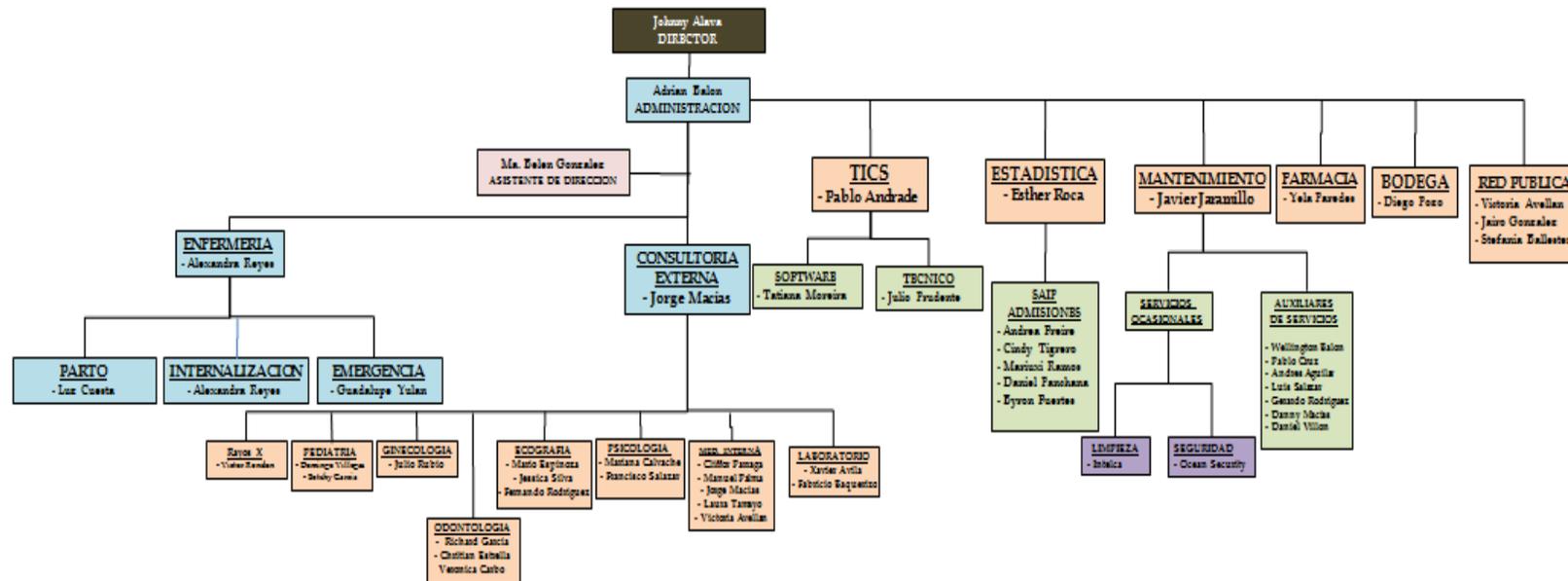
Ing. Mercedes Priore Roldán, MSc.
DECANA



RECIBIDO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ESTADÍSTICA
FECHA: 01 JUL 2013
HORA: 17:00
Pico

ANEXO 5: ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA

**ORGANIGRAMA GENERAL PROPUESTO
CENTRO MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA**



ANEXO 6: MATRIZ FORMULACIÓN DE PROBLEMA GENERAL, TEMA, OBJETIVO E HIPOTESIS

TÍTULO: DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA EN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2014.			
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	TEMA:	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS
¿Qué incidencia tiene la organización administrativa en la efectividad operativa para el desarrollo del Diseño organizacional del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?	Incidencia de la organización administrativa en la efectividad operativa, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de datos para el diseño organizacional para lograr la efectividad operativa del centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014.	Analizar la organización administrativa y su incidencia en la Efectividad Operativa, mediante la aplicación de herramientas de investigación que permitan vislumbrar la problemática existente en el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2014,	La incidencia de la organización administrativa en la efectividad operativa, permitirá mejorar los procesos, estructura organizativa, funciones administrativas, procedimientos, manuales, toma de decisiones, empleando el Diseño organizacional en el Centro de Salud materno infantil venus de Valdivia tipo c, del cantón la libertad, Provincia Santa Elena año 2014.

Elaborado por autora: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro

ANEXO 7: MATRIZ CUESTIONAMIENTO DE VARIABLES: INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

TÍTULO: DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA EN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2014.	
VARIABLES	
INDEPENDIENTE: DISEÑO ORGANIZACIONAL	DEPENDIENTE: EFECTIVIDAD OPERATIVA
<p>¿Qué es el diseño organizacional? ¿Por qué es importante del DO? ¿Cuáles son las características del DO? ¿Cuáles son las ventajas del DO? ¿Cuáles son los modelos del DO? Cuáles son los componentes del DO?</p>	<p>¿Cómo se consigue la efectividad operativa? ¿Por qué es indispensable emplear el proceso administrativo en la efectividad operativa? ¿Por qué es indispensable administrar los recursos, material, humano y financiero en la efectividad operativa? ¿De qué depende la efectividad operativa en centro de salud materno infantil venus de Valdivia tipo c, del cantón la libertad, provincia santa Elena año 2014?</p>

Elaborado por autora: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro

ANEXO 8: MATRIZCUESTIONAMIENTO DE SUB-PROBLEMAS Y FORMULACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

TÍTULO:DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA EN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2014		
SUB-PROBLEMAS		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
VI	¿De qué manera incide la inobservancia de los procesos en la organización administrativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?	Analizar la incidencia de la inobservancia de los procesos en la organización administrativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
VI	¿De qué manera incide la experiencia de los servidores públicos en la organización administrativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?	Indagar la incidencia en la experiencia de los servidores públicos en la organización administrativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
VD	¿De qué manera inciden los procedimientos administrativos idóneos en la efectividad operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?	Analizar la incidencia de los procedimientos administrativos idóneos en la efectividad operativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
VD	¿Cómo afecta el inadecuado reclutamiento del personal en la efectividad operativa del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?	Interpretar en qué manera afecta el inadecuado reclutamiento del personal en la efectividad operativa, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
Propuesta	¿Qué incidencia tiene la organización administrativa en la efectividad operativa para el desarrollo del Diseño organizacional del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena año 2014?	Proponer de qué manera un diseño organizacional permitirá mejorar la calidad de los procesos administrativos, a través de la observación directa y aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo, y pacientes del Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia tipo C, del Cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2013.
PROPUESTA:DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA EN CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL VENUS DE VALDIVIA TIPO C, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2014		

Elaborado por autora: Nancy Elizabeth Bacilio Alejandro.