



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

DISEÑO DE PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: INGENIERIA COMERCIAL

TITULO DEL PROYECTO

“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES, PARA EL MEJORAMIENTO DEL
SISTEMA ORGANIZACIONAL DEL SNEM MILAGRO”

AUTORES:

MARÍA ESTHER LUCIO LANDY

PEDRO WILSON MARIDUEÑA MACANCELA

TUTOR:

DR. WALTER LOOR BRIONES

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2013

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. María Esther Lucio Landy y el Sr. Pedro Wilson Maridueña Macancela, para optar al título de Ingeniero Comercial y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

DR. WALTER LOOR BRIONES

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Concejo Directivo de la Unidad Educativa de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013

MARÍA LUCIO LANDY

PEDRO MARIDUEÑA

Firma del egresado (a)

CI: 092842733-5

Firma del egresado (a)

CI: 090828766-7

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA ()

DEFENSA ORAL ()

TOTAL ()

EQUIVALENTE ()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico A mis queridos Padres, Sr. Francisco Lucio y Sra. Judith Landy, por apoyarme en cada etapa de mi vida y darme fuerzas cuando más las necesitaba.

Quienes me supieron guiar por el camino del bien y que con sus consejos me ayudaron a cumplir este sueño de ser una profesional.

Los cuales me enseñaron en cada momento darle gracias a DIOS por cada bendición otorgada y a aceptar su voluntad siempre.

María Esther Lucio Landy

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a la ciudadanía por ser esta la receptora de los servicios públicos.

En segundo lugar ha sido elaborado pensando en la institución “SNEM”, la cual es fundamental dentro del servicio de salud pública en nuestro país.

La imagen de esta institución ha tenido múltiples problemas pero, esta tesis es elaborada con el único fin de lograr sostener a la misma dándole las herramientas necesarias para realizar los correctivos necesarios y a tiempo; que le facilite el trabajo y el servicio brindado durante tantos años a la ciudadanía a través de los distintos programas de asistencia y control vectorial.

Esperamos que esta sirva para sostener los lineamientos de trabajo establecidos por el Gobierno Nacional, en lo referente al sector salud en el Ecuador y del cual no puede estar ajeno nuestra querida Institución SNEM de la Ciudad de Milagro.

Pedro Wilson Maridueña Macancela

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento:

A Dios Padre ser especial quien participa en todas las acciones importantes en mi vida y por dame paciencia y sabiduría.

A mis Padres quienes desde el principio me apoyaron al 100%, llenándome de fortalezas, ganas de seguir adelante y siempre colmándome de oraciones y bendiciones.

A mi tutor Dr. Walter Loo Briones, por su generosidad al impartir sus conocimientos en la realización y culminación de este trabajo.

A mi compañero de tesis Sr. Pedro Maridueña quien me acompañó en la desarrollo de este proyecto con la finalidad de alcanzar nuestro tan anhelado título.

María Esther Lucio Landy

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer plano a Nuestro Señor Jesús por darme la paciencia y perseverancia para alcanzar todas las metas propuestas i no darme por vencido en todo este tiempo.

También agradezco a mi Madre, Esposa e Hijas, sin las cuales todo este esfuerzo no tendría significado alguno.

A la universidad UNEMI por permitirme formar parte de ella, a cada uno de mis Maestros por el esfuerzo realizado capacitándose continuamente para brindarnos lo mejor de sí en cada una de sus exposiciones.

En especial al Tutor, catedrático y amigo; el cual fue la persona encargada de guiarme y poner en mí todos los conocimientos necesarios para que este problema detectado sea transformado en un proyecto que sirva de soporte para mejorar el sistema Organizacional de nuestra institución pública SNEM en la Ciudad de Milagro.

Pedro Wilson Maridueña Macancela

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES, PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DEL SNEM MILAGRO”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

MARÍA LUCIO LANDY

PEDRO MARIDUEÑA

Firma del egresado (a)

CI: 092842733-5

Firma del egresado (a)

CI: 090828766-7

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Aceptación del tutor.....	ii
Declaración de Autoría de la Investigación	iii
Certificación de la Defensa.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Cesión de Derechos del Autor.....	ix
Índice General.....	x
Índice de Cuadros	xiv
Índice de Figuras.....	xviii
Resumen.....	xxi
Abstract.....	xxii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.1.3 Formulación del Problema	5
1.1.4 Sistematización del Problema.....	6
1.1.5 Determinación del Tema	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General de la investigación.....	6

1.2.2	Objetivos Específicos de la investigación	6
1.3	Justificación.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL	8
2.1	MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1	Antecedentes Históricos	8
2.1.2	Antecedentes Referenciales	10
2.1.3	Fundamentación	13
2.2	MARCO LEGAL	28
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	30
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
2.4.1	Hipótesis General.....	32
2.4.2	Hipótesis Particulares	32
2.4.3	Declaración de Variables	33
2.4.4	Operacionalización de las Variables	34
CAPÍTULO III	37
MARCO METODOLÓGICO	37
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	38
3.2.1	Características de la Población.....	38
3.2.2	Delimitación de la Población	39
3.2.3	Tipo de Muestra	39
3.2.4	Tamaño de la Muestra	39
3.2.5	Proceso de selección	40

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	40
3.3.1 Métodos Teóricos.....	40
3.3.2 Métodos Empíricos	41
3.3.3 Técnicas e instrumentos	41
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .	42
CAPÍTULO IV.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	43
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS ...	55
4.3 RESULTADOS	56
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	57
CAPÍTULO V.....	58
PROPUESTA.....	58
5.1 TEMA	58
5.2 JUSTIFICACIÓN	58
5.3 FUNDAMENTACIÓN	59
5.4 OBJETIVOS	63
5.4.1 Objetivo General de la Propuesta	63
5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	63
5.5 UBICACIÓN	64
5.6 FACTIBILIDAD	65
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	65
5.7.1 Actividades.....	67
5.7.1.1 Diagnóstico FODA	67

5.7.1.2 Estructura Funcional (Organigrama).....	72
5.7.1.3 Manual de Funciones.....	73
5.7.1.4 Plan de Socialización y Capacitaciones sobre Manual de Funciones.	85
5.7.1.5 Cronograma para cumplimiento de capacitaciones	88
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	89
5.7.3 Impacto	90
5.7.4 CRONOGRAMA.....	92
5.7.5 LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA.....	93
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
LINKOGRAFÍA	98
Anexo 1: Encuesta	100
Anexo 2: Acta de Compromiso.....	103
Anexo 3: Matriz del Problema	104
Anexo 4: Fotografías encuestas.....	105
Anexo 5: Plagiarism Detector	108

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Ciclo Administrativo	16
Cuadro 2	
Operacionalización de las variables (Hipótesis General)	34
Cuadro 3	
Operacionalización de las variables (Hipótesis Particulares)	35
Cuadro 4	
Necesidad de capacitación de los trabajadores sanitarios del SNEM-Milagro.....	45
Cuadro 5	
Relación entre las capacitaciones y desarrollo de destrezas	46
Cuadro 6	
Relación entre motivación del personal (programas sociales) y mejor desarrollo de funciones (atención)	47
Cuadro 7	
Periodicidad de capacitación actual	48
Cuadro 8	
Calificación de la estructura organizativa	49
Cuadro 9	
Necesidad de cambio en controles	50

Cuadro 10	
Nivel de importancia de los manuales de funciones.....	51
Cuadro 11	
Opinión sobre estructura y distribución de puestos y cargos	52
Cuadro 12	
Presencia de organigrama estructural en la empresa	53
Cuadro 13	
Opinión sobre el funcionamiento del SNEM.....	54
Cuadro 14	
Verificación de Hipótesis	57
Cuadro 15	
Análisis FODA.....	67
Cuadro 16	
Estrategia FOFADODA	70
Cuadro 17	
Manual de Funciones (Director Región 5).....	75
Cuadro 18	
Manual de Funciones (Administrador).....	76
Cuadro 19	
Manual de Funciones (Estadística)	77
Cuadro 20	
Manual de Funciones (Trabajador Sanitario)	78

Cuadro 21	
Manual de Funciones (Encargado Zonal)	79
Cuadro 22	
Manual de Funciones (Inspector Sanitario)	80
Cuadro 23	
Manual de Funciones (Director Auxiliar de Laboratorio Evaluador)	81
Cuadro 24	
Manual de Funciones (Revisor)	82
Cuadro 25	
Manual de Funciones (Microscopista)	83
Cuadro 26	
Manual de Funciones (Bodeguero)	84
Cuadro 27	
Plan de Socialización y Capacitación sobre el Manual de Funciones	87
Cuadro 28	
Plan de Capacitaciones técnicas	88
Cuadro 29	
Cronograma para el cumplimiento de capacitaciones	88
Cuadro 30	
Costo de Planes	89

Cuadro 31	
Beneficio de la institución	90
Cuadro 32	
Cronograma	92

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	
Necesidad de capacitación de los trabajadores sanitarios del SNEM-Milagro	45
Figura 2	
Relación entre las capacitaciones y desarrollo de destrezas	46
Figura 3	
Relación entre motivación del personal (programas sociales) y mejor desarrollo de funciones (atención)	47
Figura 4	
Periodicidad de capacitación actual	48
Figura 5	
Calificación de la estructura organizativa	49
Figura 6	
Necesidad de cambio en controles	50
Figura 7	
Nivel de importancia de los manuales de funciones.....	51
Figura 8	
Opinión sobre estructura y distribución de puestos y cargos	52
Figura 9	
Presencia de organigrama estructural en la empresa	53
Figura 10	
Opinión sobre el funcionamiento del SNEM.....	54

Figura 11	
Lugar de ubicación del SNEM Milagro	64
Figura 12	
Logotipo de SNEM Milagro.....	66
Figura 13	
Área de iniciativa ofensiva.....	68
Figura 14	
Área de iniciativa defensiva.....	69
Figura 15	
Estructura Organizacional SNEM.....	72
Figura 16	
Plan de Socialización y Capacitación sobre el Manual de Funciones	86

RESUMEN

El presente trabajo de tesis, fue realizado al SNEM (malaria) ubicado en la ciudad de Milagro, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial.

SNEM (Malaria) es una entidad dedicada a la inspección y control de vectores artrópodos que se presentan con la llegada de cada época invernal.

A lo largo de los años esta entidad ha tenido dificultades con el manejo del Talento Humano, pero a pesar de ello no se pusieron los correctivos necesarios para solucionar estos inconvenientes.

La carencia de un Organigrama Estructural adecuado a las nuevas normas, afecta directamente en el trabajo que efectúa el personal, que le facilite a la institución estar preparada para superar todos los cambios y retos que la tecnología nos obliga con su constante cambio evolutivo.

La investigación describe que es necesario diseñar una estructura organizacional, un manual de procedimientos y un manual de políticas que estandaricen los procedimientos debidamente ordenados y detallados. Estos manuales servirán para el mejoramiento y cumplimiento de las tareas, de esta manera la SNEM cumpla con sus objetivos trazados.

La aplicación de las evaluaciones está dada no solo dentro de un espacio físico determinado, sino también en el terreno o área de trabajo.

La aplicación de este trabajo permitirá que el personal cumpla con todas sus labores mejorando su rendimiento.

La propuesta a implementar al SNEM (Malaria) es factible ya que se han analizado cada una de sus áreas dando como resultado la necesidad de emplear a un Bodeguero, un Administrador para la correcta Administración de la sede. También es necesario implementar las capacitaciones para el personal en general estas serán impartidas por un profesional las cuales corresponden al servicio puerta a puerta o llamado servicio personalizado. Este proceso de capacitación se lo debería

implementar en las fechas en que según el calendario malarico existen tendencias de menor trabajo de control vectorial.

PALABRAS CLAVES

- Organigrama Estructural
- Manual De Funciones
- Capacitaciones
- Control Vectorial
- Desempeño
- Servicio Público
- Operatividad

ABSTRACT

This thesis work was done to SNEM (malaria) located in the town of Milagro, prior to obtaining the Commercial Engineering degree.

SNEM (Malaria) is an organization dedicated to the inspection and control of arthropod vectors that occur with the arrival of each winter.

Over the years this company has struggled with Human Resource management, but nevertheless did not put the necessary corrective measures to solve these problems. The lack of a proper structural organization to the new rules, directly affects the work that made the staff that provide the institution will be prepared to overcome all the changes and challenges that technology compels us with its constant evolutionary change.

Describes research that is necessary to design an organizational structure, a procedures manual and policy manual to standardize procedures and detailed duly ordained. These manuals will serve to improve and fulfill the tasks, so the SNEM meet its objectives.

The application of the assessment is given not only within a particular physical space, but also in the field or work area.

The application of this work will allow staff to fulfill all of your efforts to improve its performance.

The proposal to implement the SNEM (Malaria) is feasible since they have analyzed each of the area resulting in the need to hire a Winemaker, a Director for the proper administration headquarters. You also need to implement training for staff in general these will be taught by a professional which correspond to the service door to door or call personalized service. This training process it should be implemented in the dates on schedule trends is lower malarial vector control work.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el **sistema organizacional** y su incidencia en el **cumplimiento de las tareas del personal** que labora en el SNEM Milagro, la misma que debido a los cambios registrados actualmente en nuestro régimen de trabajo y que junto a las disposiciones de optimización de los recursos y apegados al cuidado del medio ambiente, obliga a todas las dependencias públicas y privadas a dar un servicio cada vez más eficiente, oportuno, rápido y de calidad.

El primer capítulo consiste específicamente en el planteamiento de los problemas, en la delimitación y la evaluación del mismo lo cual nos permite darnos cuenta de la importancia que tiene el desarrollo y estudio de este trabajo investigativo.

También encontramos los objetivos generales y específicos que abarcan los logros y beneficios que pretendemos alcanzar con el desarrollo del mismo. La justificación nos revela el porqué de nuestro proyecto la importancia y seriedad ya que le daremos al mismo una herramienta que les permitirá siempre estar a la vanguardia del control y vigilancia de que sus procesos se cumplan de una manera organizada y por ende bien planificada.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico que explica y pone de manifiesto que nuestro proyecto es auténtico. En su fomentación científica consta la respectiva reseña histórica que nos da amplios conocimientos sobre aspectos organizacionales, de control y delegación de funciones.

El tercer capítulo, aquí nos referimos a la modalidad de investigación que es de campo y también la bibliografía que nos permite definir claramente el problema existente y nos conlleva a formularnos interrogantes con respuestas trascendentales para la realización de una investigación y análisis profunda.

Contamos con el marco metodológico el mismo que nos da la pauta para el respectivo estudio e investigación de la muestra que estamos considerando para el desarrollo del presente tema. Además contamos con las técnicas e instrumentos de la investigación que nos posibilita la interpretación de datos encontrados para nuestra investigación.

En el cuarto capítulo se detalle los gastos incurridos en el proceso investigativos con sus respectivos valores, también se realizó un cronograma donde se determinó el tiempo de inicio y finalización de este trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La entidad de servicios públicos MALARIA (SNEM), es una empresa dedicada a la inspección y control del brote de plagas que han azotado a nuestro País por décadas, una de ellas es en la actualidad el llamado DENGUE CLÁSICO.

A lo largo de los años la entidad tuvo dificultades con el manejo del Talento Humano, pero a pesar de ello no se pusieron los correctivos necesarios para solucionar estos inconvenientes. La carencia de un Organigrama Estructural adecuado a las nuevas normas, afecta directamente en el trabajo que efectúa el personal, que le facilite a la institución estar preparada para superar todos los cambios y retos que la tecnología nos obliga con su constante cambio evolutivo.

El Servicio de Erradicación de la Malaria (SNEM), es una institución comprometida a seguir aumentando su nivel de desempeño, en busca de la satisfacción de todas aquellas personas que se benefician de sus servicios. Por tal motivo en pro del aumento del desempeño y la productividad de la empresa se hace indispensable un Estudio Organizativo con el propósito de analizar la situación actual, ya que vienen trabajando con la misma estructura organizativa de sus inicios. De este modo lo que buscan es un diseño estructural que esté acorde con la situación real de los cargos

presentes en ella y que vaya de la mano con la visión y misión de la empresa. Así como también de manuales de procedimientos que indiquen las maneras adecuadas de realizar las actividades encomendadas ya que no cuentan con un manual de funciones definidos.

Estas situaciones mencionadas anteriormente son producto de la carencia de planificación estratégica y de un proceso de organización que incluya estudios que sustenten la creación de estructuras y manuales que permita el óptimo de las actividades que se realizan en la empresa.

La finalidad de esta nuestra investigación para la empresa es establecer y mantener una estructura organizacional idónea que le permita definir la línea de mando de los diferentes niveles superiores. Formular y establecer los organigramas de la organización, departamentalización, descripción de cargos, evaluación de cargos y una propuesta organizacional acorde a sus actividades así como también un manual de procedimientos, que garantice el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos, brindándoles a los trabajadores la manera más fácil y óptima de ejecutar sus actividades.

Pronóstico

Las distintas áreas que conforman la empresa en caso de no contar con responsables que tengan conocimientos y experiencias en Administración del Talento Humano de esta dependencia, no podrán realizar una eficiente labor y por ende se pierde recursos económicos, tiempo, y la aplicación de conocimiento humano.

Control del pronóstico

Es urgente adoptar nuevos procesos organizacionales en la SNEM que permitan a los directivos preparar a su Talento Humano, en el manejo y dominio de su potencial con respecto a las diversas dificultades o carencias que se pudieren presentar en el cometimiento de sus actividades cotidianas.

La correcta aplicación de los procesos organizativos se traducirá en eficiencia de todas las actividades y funciones de la organización, de los distintos departamentos y de la eficiente labor de los funcionarios de la empresa.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Área: Organizacional- Talento Humano

Tiempo.- El estudio de la problemática planteada se la realizará en el periodo de tiempo del 2013, la información obtenida para este trabajo investigativo no tendrá una ambigüedad mayor a cinco años.

Universo.- El trabajo de investigación está dirigido a la empresa de Servicio Público “MALARIA (SNEM) “del cantón Milagro.

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera afecta el actual sistema Organizacional en el desempeño de las funciones del personal del SNEM del cantón Milagro?

1.1.4 Sistematización del problema

¿Cómo incide la capacitación en el desarrollo de las actividades operativas del personal del SNEM del cantón milagro?

¿De qué manera afecta la aplicación de Programas Sociales en el desempeño de las actividades del Talento Humano?

¿Cómo afecta la falta el manual de funciones, en la operatividad de la empresa?

¿De qué manera incide el mantener un organigrama estructural en el sistema organizacional de la empresa?

1.1.5 Determinación del tema

“Estudio del Sistema Organizacional y su incidencia en el desempeño de funciones del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro”

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la investigación

Analizar los factores que inciden en el sistema Organizacional, mediante la obtención de información empleando técnicas investigativas, para medir el nivel de afectación en el desempeño de las funciones del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro.

1.2.2 Objetivo Específicos de investigación

- ✓ Analizar cómo incide la capacitación en el desempeño del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro.

- ✓ Demostrar cómo afecta la aplicación de Programas Sociales en el desempeño de las actividades del Talento Humano.
- ✓ Identificar el efecto que produce el manual de funciones, en la operatividad de la empresa.
- ✓ Analizar como incide un organigrama estructural en el sistema organizacional de la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El trabajo investigativo tiene como característica principal el analizar el actual manejo del sistema Organizacional que viene sosteniendo el SNEM del Cantón Milagro, debido a las deficiencias que se han venido presentando durante los dos últimos años, entre las cuales se evidencian la falta de un programa de capacitación constantemente al personal, ni cuenta con un manual de funciones definido.

Todos estos aspectos antes mencionados actúan directamente sobre el rendimiento de las labores del personal y por ende afectan los Sistemas Administrativos y de Control; generando con ello insatisfacción en los beneficiarios que reciben los servicios, junto con una disminución de la Imagen Social que debe proyectar la empresa.

Bajo estas circunstancias creemos necesario que la empresa antes mencionada haga una revisión de su sistema Organizacional, que permitan fortalecer el conocimiento y dinamizar las tareas encomendadas al Talento Humano existente; es ahí donde la empresa necesita definir un organigrama estructural que ayude a sus procesos internos.

Para la ejecución de esta investigación de campo se hace necesario la aplicación de herramientas de investigación tales como la encuesta, entrevista entre otros, según los criterios del investigador, con el fin de obtener de información del universo objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

Se ha considerado que la implementación de un amplio programa para el control de la Enfermedades Epidemiológicas en el Ecuador debe ser recogida como una de prioridad inexcusable por el Ministerio de Salud Pública.

La sostenibilidad del control a medio y largo plazo depende de la implementación de un sistema descentralizado de vigilancia entomológica y epidemiológica en las zonas de riesgo.

La imperiosa necesidad de erradicar la Malaria del territorio Nacional para proteger la salud de la población, la cual está afectada en más del 60%; en especial las que residen en las Zonas de clima tropical templado de la Costa Ecuatoriana.

Cabe recordar también que el Concejo Asesor del SNEM en Agosto de 1965, recomendó la conveniencia de obtener un préstamo a largo plazo de la Agencia Internacional para el Desarrollo, el cual ayudaría al financiamiento de la Campaña.

Que la realización del proyecto de erradicación de la malaria es de urgente necesidad y de gran beneficio para el País.

El SNEM, estará organizado como una entidad separada; pero adscrita al Ministerio de Salud. Administrada por un Director General que deberá ser un Médico

Ecuatoriano especializado en Salud Pública y Malariología, designado por el Ministro de Salud.

Teniendo como responsabilidad el SNEM, el reclutamiento, despido, transferencias y promoción, del personal de operaciones; según las necesidades operativas del programa que se pretenda implantar. A partir del año 2012 y por decreto del gobierno nacional, las instalaciones funcionarían dentro de los hospitales por ser dependencias de salud.

La Ciudad de Milagro por ser de clima tropical no estaba a salvo de este tipo de enfermedades vectoriales y es por ello que aquí se mantenía por parte del SNEM una brigada encargada del control y tratamiento de este mal endémico. Fue por el comienzo del año 2012 que el SNEM comenzó a funcionar en nuestra ciudad como una sede Adscrita al MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, y fue a partir de allí que la institución acantonada en Milagro como capital de región no ha podido tener la consistencia de contar con un director encargado de la parte administrativa en toda su extensión como tal. Lo cual permite que se presenten problemas que a la fecha debieron ser superados, para tranquilidad de todos los trabajadores y la ciudadanía en general; pues son ellos los que reciben los servicios que presta la misma, los que deben de ser brindados con prontitud, calidad y calidez.

2.1.2 Antecedentes referenciales

“Institución: **Universidad Técnica de Machala**

Facultad: Ciencias Empresariales

Tema: “Análisis del Sistema Organizacional de la Empresa Grupo Noblecilla y Compañía del Cantón Santa Rosa, Provincia de El Oro y Propuesta de un Manual Orgánico Funcional.”

Autores: Silvia Beatriz Merino Fierro

Diana Claribel Morocho Figueroa

MACHALA - EL ORO - ECUADOR 2011

Resumen:

Generalmente las empresas medianas y pequeñas que adolecen de esta problemática, aplican un sistema de administración empírico, con personal que no tiene la suficiente preparación académica y cuyos directivos no están actualizados en las modernas teorías de la administración de empresas.

En el caso de la Empresa Grupo Noblecilla y Cía., esta empresa no se desarrolla de acuerdo a las expectativas deseadas debido a la falta de organización y al empleo de recursos tecnológicos y humanos modernos y capacitados.

Por otra parte, los directivos no poseen conocimientos actualizados en administración y gestión empresarial, lo que es ocasionado por su falta de preparación académica que trae como consecuencia una mala dirección de la empresa.

Según se desprende de otras fuentes de información teórica sobre situaciones similares en el campo de la Administración de empresas, la falta de un manual orgánico de funciones afecta significativamente al desarrollo de sus actividades, porque el cumplimiento de funciones del personal no se controla con una guía escrita ni aprobada y el personal no está capacitado adecuadamente por lo que sus labores son discontinuas y desorganizadas.

Esta realidad se refleja en una inadecuada distribución del personal administrativo repercutiendo en la vida de la Empresa que no se desarrolla de acuerdo a las expectativas deseadas y cuyas funciones no se operan bajo una apropiada dirección gerencial.”¹

“Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Título: **MODELO ORGANIZACIONAL PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE TURISMUNDIAL S.A.**

Autor: JACOME TOPON, EDUARDO MARCELO

Fecha de publicación: 2003-06-25

Resumen:

Todo tipo de empresa, independientemente de su naturaleza o sector productivo, busca ser rentable; este fin, se logra a través de la productividad, en otras palabras:

Un manejo eficaz de los recursos genera productividad dentro de los cuales se encuentra el generador de esta producción; es decir, el Recurso Humano sin el cual la tecnología y el proceso para ejecutar la acción de generar riqueza no sirven.

Con esta primicia un Modelo Organizacional y Funcional, es fundamental para reconocer las respectivas funciones y responsabilidades sobre las tareas

¹ MERINO, Silvia y MOROCHO, Diana: *Análisis del Sistema Organizacional de la Empresa Grupo Noblecilla y Compañía del Cantón Santa Rosa, Provincia de El Oro y Propuesta de un Manual Orgánico Funcional*, <http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/804/1/T-UTMACH-FCE-ADM-009.pdf>, extraído el 5 de Septiembre del 2013.

encomendadas y evitar la doble función y el consiguiente retraso y pérdida de tiempo y recursos.

Se puede afirmar que un Modelo Organizacional mejorará en forma positiva la estructura y funcionalidad de la empresa, ya que se ha definido un organigrama estructural y funcional que muestra la ubicación dentro de la organización y las tareas a desempeñar en su puesto de trabajo y a quién es directamente responsable y a quién debe rendir cuentas, o sea su inmediato superior.

Así mismo se han definido elementos fundamentales de una empresa como la misión, visión, valores, derechos y deberes del personal y la empresa, para poseer un pilar que sostenga las acciones gerenciales que han de tomarse tanto a corto como mediano plazo.

Se han analizado los recursos humanos y materiales presentes, las falencias y posibles medidas correctivas para subsanar los errores. Sin embargo, la estructura básica siempre será rígida por su obvia clasificación de empresa familiar con sus elementos previsible.

El modelo propuesto plantea una alternativa de gestionar el recurso humano, e identifica las acciones a emprender con el cliente interno y externo, quién es la razón de ser de la empresa, sino que involucra el cambio para el servicio final y el valor agregado que no posea otra agencia.

El fundamento y la filosofía del modelo puede ser aplicada en una agencia similar y cuyos objetivos sean también la productividad, eficiencia, rentabilidad y calidad del servicio.

El modelo debe ser flexible y aplicable por fases, para evitar un cambio brusco y por tanto generar resistencia al cambio, se integrará las modificaciones paulatinamente y tener un consenso entre todos los órdenes jerárquicos para obedecer, cumplir y hacer cumplir las funciones delegadas, que pueden haberse realizado con anterioridad o ser nuevas en su contenido o acaso ajenas del todo.

El modelo es dinámico; es decir, conforme la organización crezca y desee alcanzar nuevas metas este ha de ser modificado en función a las exigencias del entorno interno y externo.

En todo caso si se tienen las facultades intelectuales y deseo de cambio este han de ser recompensadas en el futuro, puesto que para su funcionamiento los recursos materiales son adecuados y en todo caso una inversión en personal como en tecnología no sería oneroso y debe considerarse como una inversión y no como un gasto.

La ventaja competitiva es el resultado de transformar habilidades diferenciales en atributos valorados por la demanda. La fuente clave de la ventaja competitiva está en el mercado, que es desde donde proviene el posicionamiento alcanzado.”²

2.1.3 Fundamentación

La empresa y la Administración

“LA EMPRESA

Es una organización de talentos humanos, materiales y financieros que ofrecen productos y/o servicios.

Aunque existen varios tipos de empresas a lo largo de los diferentes sectores principalmente se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- a) **Industriales:** la actividad principal de este clase de empresas es la producción de bienes, mediante la transformación y/o extracción de materias primas, las industrias a su vez son susceptibles de clasificarse en:
 - **Extractivas:** cuando se dedican a la exportación de recursos naturales, ya sean renovables o no renovables. Ejemplo: empresas pesqueras, madereras, etc.

² JACOME, Eduardo: *Modelo Organizacional para incrementar la eficiencia de Turismundial S.A.*, <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/6279>, extraído el 5 de Septiembre del 2013.

- Fabricantes: son empresas que transforman las materias primas en productos terminados.
- b) Comerciales:** son mediadoras entre productor y consumidor, su función principal es la compra-venta de productos terminados y pueden clasificarse en:
- Mayoristas: cuando realizan ventas en gran nivel a otras empresas (minoristas) que a su vez distribuyen el producto al consumidor.
 - Minoristas o detallistas: las que venden el producto al menudeo o en pequeñas cantidades al consumidor.
 - Comisionistas: se dedican a vender mercancías que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.
- c) Servicios:** como su nombre lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden o no, tener fines lucrativos y pueden clasificarse en función del sector en el que suministren el servicio: transporte, turismo, sectores públicos (estado), educación, etc.”³

Empresario es quien emprende actividades para iniciar, mantener o ampliar un negocio orientado a la producción de artículos o servicios. El empresario aporta al bienestar general al satisfacer necesidades de la comunidad.

En la empresa se realiza muchas actividades cuyas características conoce bien el empresario. El dominio directo o indirecto de todas las actividades es lo que se conoce como administración.

La administración de empresas es el conjunto de conocimientos y destrezas que permiten dominar, directa o indirectamente, todas las actividades y transacciones de una empresa.

El microempresario, que desarrolla las mismas tareas, en menor escala, no deja por ello de ser un empresario, y como tal, asimilar estos conceptos.

³ GARCIA HIGUERA, Andrés y CASTILLO GARCIA, Francisco: *CIM: El computador en la automatización de la producción*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, España, 2008.

“El Ciclo Administrativo

La Administración es un arte cuando actúan los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se emplean conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia.

Las técnicas son fundamentalmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

A partir de estos conceptos se inicia el Proceso Administrativo, con elementos de la función de Administración que Fayol definió en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. Dentro de la línea expuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus Cuatro Elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

Autores como Urwick determina al proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:

1. Investigación
2. Planificación
3. Coordinación
4. Control
5. Previsión
6. Organización
7. Comando

Koontz y O'Donnell define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:

1. Planificación
2. Designación de Personal
3. Control
4. Organización
5. Dirección

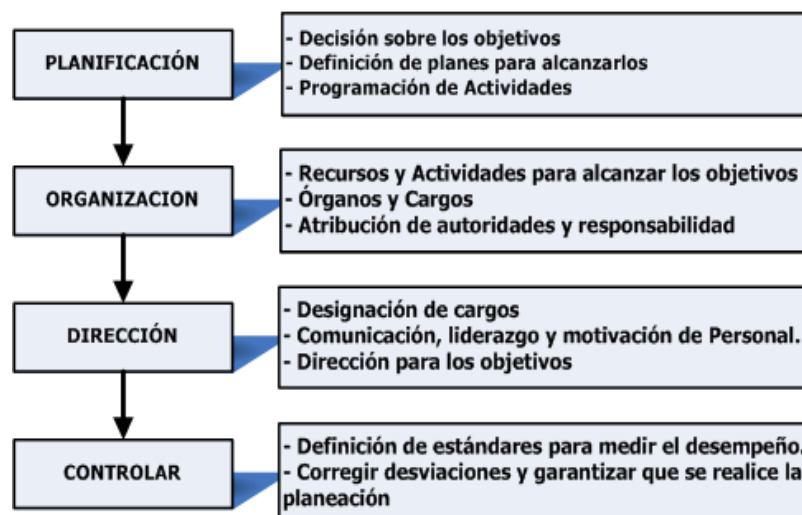
Miner define el **Proceso Administrativo** con cinco (5) elementos:

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección
4. Coordinación
5. Control

La Administración es la primordial actividad que marca una diferencia en el grado que las Organizaciones les sirven a las personas que afectan.

El éxito que puede tener la Organización al lograr sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan correctamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del Proceso Administrativo, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones.”⁴

Cuadro 1. Ciclo Administrativo



Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. Autor: I. Chiavenato.

⁴ THOMPSON, J.Mónica y ANTEZANA, Jonathan: El Proceso Administrativo, <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>, extraído el 30 de Agosto del 2013.

Áreas Funcionales de la Empresa

Las actividades del proceso administrativo: planificación organización, dirección y control, se desarrollan en las áreas funcionales de una empresa. Estas son:

Las empresas necesitan incorporar las variables “valor social” a sus consideraciones estratégicas y tácticas, inclusive para mejor asegurar la realización de sus objetivos dentro de las comunidades donde se inserten.

La empresa debe estar para el hombre, así como el hombre debe estar para la empresa; de lo contrario no se consiguen eficacia y salud.

Esta conclusión está ligada a aquellas en que se enfoca lo social en el contexto de la estrategia. Pero va más allá, pues descende del hecho indiscutible de que si la empresa se realiza y se consolida a través de los hombres que trabajan en ella, su eficacia y salud dependerá del potencial desarrollo de los hombres. La empresa, la organización está constituida por personas que hacen cosas, toman decisiones y dan vida a papeles funcionales.

No puede haber salud si la empresa aliena, despoja, manipula o “empobrece” a sus hombres, malversa sus recursos humanos (talento humano). Y no puede haber eficacia ni eficiencia, si sus hombres no se desarrollan, enriquecen, crecen y se valorizan; para alcanzar el progreso de la empresa y el perfeccionamiento de las actividades organizacionales.

El hombre es instrumento de la empresa así como la empresa es instrumento del hombre. Esto es lo que se conoce como humanismo realista de la empresa.

“La Planeación

La planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito.

Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿Qué queremos?, ¿Quiénes somos?, ¿Hacia dónde nos dirigimos? De esta forma, con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos, se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar.

Algunas de las ventajas de la planeación son:

- Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución.
- Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.
- Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.
- Establece la base para efectuar el control.

Tipos de Planeación

De acuerdo con el orden jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo que comprenda, la planeación puede ser:

Estratégica.- se realiza en los altos niveles de la organización. Se refiere a la planeación general; generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de éstas se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa.

Táctica o funcional.- comprende los planes que elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad el plan estratégico.

Operativa.- se diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realizan en los niveles operativos.

Herramientas de la planeación

Las herramientas de la planeación son técnicas que pueden utilizarse durante todas las etapas del proceso administrativo, específicamente en el momento de tomar decisiones.”⁵

“La administración y su importancia

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como la “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos.

Para entender el proceso de administración basta con analizar en qué consisten cada uno de los elementos de la anterior definición:

- **Objetivos.-** la administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.
- **Eficiencia.-** se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad.
- **Competitividad.-** es la capacidad de una organización para generar productos y/o servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, características y calidad, con respecto a los de otras empresas de productos similares.
- **Calidad.-** implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- **Coordinación de recursos.-** es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración.

⁵ MUNCH, Lourdes: ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, Pearson Educación, México, 2010.

- **Productividad.-** implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. En este sentido, la productividad es la relación que existe entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos. Es obtener los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia.

Características inherentes de la disciplina administrativa

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas:

Universalidad: es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.

Valor instrumental.- su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.

Multidisciplina.- utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

Especificidad.- aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

Versatilidad.- los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.”⁶

“La organización

La organización consiste en el diseño u determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo.

⁶ MUNCH, Lourdes: ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, Pearson Educación, México, 2010.

Importancia de la organización

La organización implica múltiples ventajas que fundamenta la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

- Reduce costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad.
- Establece la arquitectura de la empresa.
- Simplifica el trabajo.

El proceso de organización

El proceso de organización está constituido por las siguientes etapas:

- División de trabajo
- Coordinación

División del trabajo.- consisten en la delimitación de las funciones con el fin de realizar con mayor precisión, eficiencia y especialización para simplificar los procesos y el trabajo.

Coordinación.- es el proceso de sincronizar y armonizar las actividades para realizarlas con la oportunidad y calidad requeridas.

Estructuras de Organización

Dependiendo de las características y requerimientos de cada empresa, es posible utilizar diversos modelos de organización aplicables a la estructuración a la estructuración de departamentos o áreas; las más usuales son:

- Funcional.- consiste en juntar las actividades análogas según su función primordial para lograr la especialización y, con ello, una mayor eficiencia del personal. Este es el tipo de organización más usual.
- Por productos.- es recomendable en empresas que se dedican a la fabricación de diversas líneas de productos. La departamentalización se lo realiza en base a un producto o grupo de productos relacionados entre sí.

- Geográfica o por territorios.- en general se utiliza cuando las áreas a la organización realizan actividades en sectores alejados físicamente, y/o cuando el tramo de operaciones y de personal es muy extenso y está disperso en áreas muy grandes y diferentes. Se utiliza sobre todo en el área de ventas. Por ejemplo: organizar la empresa en zonas regionales.
- Clientes.- consiste en establecer departamentos cuyo objetivo es servir a los distintos compradores o clientes, por lo general se aplica en empresas comerciales, principalmente en tiendas de autoservicios y almacenes departamentales, aunque pueden también utilizarse en organizaciones de servicio e industriales.
- Por procesos o equipo.- al fabricar un producto, cuando el proceso o equipo es fundamental en la organización, se crean departamentos enfocados al proceso o equipo (herramientas de producción), sobre todo si reportan ventajas económicas, de eficiencia y de ahorro de tiempo, ya sea por la capacidad del equipo, manejo especial del mismo o porque el proceso así lo requiera.
- Secuencia.- se lo utiliza por lo general en niveles intermedios u operativos. Es conveniente cuando por técnicas o económicas se requiere hacer la departamentalización por secuencias alfabéticas, numéricas o de tiempo.

Coordinación

La coordinación es el proceso de sincronizar y armonizar las actividades para con la oportunidad y calidad requeridas.

Modelos de organización

Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implementar en una empresa.

La determinación de la clase de organización o estructura más adecuada depende de factores tales como el giro, magnitud, características, recursos, objetivos, tipos y volumen de producción de la empresa. Los tipos de estructuras más comunes son:

Lineal o militar

Se caracteriza porque la autoridad se centra en una sola persona, que toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando. El superior asigna o distribuye el trabajo a los subalternos, quienes a su vez reportan a un solo jefe.

Lineo-funcional

La organización lineo-funcional es la que comúnmente se usa por ser la más práctica. Se basa en agrupar las funciones de acuerdo con las áreas funcionales de la empresa. Las más comunes son: mercadotecnia, recursos humanos, finanzas, producción y sistemas.

Staff

Este tipo de estructura surge de la necesidad de las empresas de contar con la ayuda de especialistas en el manejo de conocimientos, capaces de proporcionar información experta y asesoría a los departamentos de línea. Es aconsejable en las empresas medianas y grandes.

La organización de staff carece de autoridad de línea o poder para imponer sus decisiones. La autoridad se representa por medio de líneas punteadas mientras que la autoridad lineal se representa con línea continua.

Comités

Consisten en asignar funciones o proyectos a un grupo de personas de la empresa que se reúnen y se comprometen para discutir y decidir en común los asuntos que se les encomiendan. Los comités generalmente son de carácter temporal y existen en combinación con otros tipos de estructura.

Multidivisional

Este tipo de estructura es propia de grandes empresas en las que, por la magnitud de sus operaciones y para lograr una mayor eficiencia, la organización se subdivide en unidades con base con base en productos, servicios, áreas geográficas o procesos.

Herramientas de la Organización

Las técnicas de organización que se utilizan en el proceso de organización deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada empresa. A continuación se describen las principales técnicas de organización.

Organigramas

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura formal de una organización; muestra las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y las líneas de seguridad.

También se los denomina gráficas de organización o cartas de organización. Los organigramas pueden clasificarse en:

Por su objeto:

- **Estructurales.-** muestran la estructura administrativa.
- **Funcionales.-** indican las áreas y funciones de los departamentos.
- **Especiales.-** se destaca alguna característica.

Por su área:

- **Generales.-** representa toda la organización. Se llaman también cartas maestras.
- **Departamentales.-** representan a la organización de un departamento o sección.

Por su contenido:

- **Esquemáticos.-** contienen solo las áreas principales, se elaboran para el público, no contienen detalles.
- **Analíticos.-** más detallados y técnicos.

Existen cuatro formas para representar organigramas:

1. **Vertical.-** los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo.
2. **Horizontal.-** los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.
3. **Circular.-** los niveles jerárquicos se grafican desde el centro hacia la periferia.
4. **Mixto.-** se utiliza por razones de espacio, tanto el horizontal como el vertical.

Manuales

Los manuales son documentos que poseen en forma sistemática, información acerca de la organización.

Los manuales, acorde con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, de técnicas y de puestos.

Algunas ventajas de los manuales son:

- Son un medio para lograr que se observen y se respete la estructura formal y los procesos.
- Promueven la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que debe hacerse y cómo debe hacerse.
- Son una fuente de información y capacitación.
- Evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para la optimización de sistemas, procesos y operaciones.”⁷

⁷ MUNCH, Lourdes: ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, Pearson Educación, México, 2010.

“EL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Es el proceso mediante el cual la organización decide evaluar las conductas, valores, creencias, y actitudes de la gente en busca de enfrentar la resistencia al cambio, mediante el diagnóstico, provocando un cambio en la cultura organizacional.

El origen del desarrollo organizacional se encuentra en los estudios sobre la conducta y las relaciones humanas. La cantidad de estudiosos del desarrollo organizacional es amplia. Por otra parte, también hay diferentes puntos de vista sobre algunos aspectos del desarrollo organizacional, sin embargo, lo que resulta claro es que todos ellos coinciden en que el DO se enfoca a la dirección de las organizaciones a optimizar la salud y productividad de la compañía aplicando acciones planeadas y utilizando las experiencias de las ciencias de las conductas.

Importancia del Desarrollo Organizacional

El ambiente mundial ha dejado su huella en todos los ámbitos de nuestra existencia. Vivimos en una época de desarrollo y expansión tecnológicos, de gran velocidad en la información, de modificación de sistemas económicos, políticos y de reordenamiento social, así como de cambios en la conformación geográfica de nuestro planeta, y, en general, de múltiples transformaciones estructurales que afecta a la humanidad, no hay país que se a ajeno a lo anterior a que es casi posible sustraerse a todo ello; la apertura de los mercados internacionales a los productos y servicios nos sumerge cada vez más en una competencia comercial feroz con el exterior, sin descuidar el mercado nacional.

Para competir en ambas esferas es preciso modernizarse y mantenerse a la vanguardia en procesos, equipo, maquinaria, sistemas financieros, etc., pero sobre todo en el factor humano, ya que es el elemento más importante en casi cualquier organización.

El desarrollo organizacional apoya el cumplimiento –tanto de los administradores de las empresas como, y sobre todo, a nivel gerencial- de sus responsabilidades mediante el manejo adecuado de la diversidad.

El DO representa una herramienta para que los administradores de las empresas renueven y fortalezcan las relaciones interpersonales de los empleados.

El DO realiza un diagnóstico de la empresa, con el fin de hallar soluciones adecuadas, para que el personal sea aprovechado en toda su capacidad.

El DO apoya a las empresas en tiempos difíciles tanto para que sean competitivas en un torno globalizado como para concientizar a los dirigentes sobre la necesidad de un cambio constante.

De esta manera el desarrollo organizacional indaga como alcanzar un cambio planeado de la organización de acuerdo con las necesidades, requerimientos o peticiones de la organización misma. Así, la atención se puede enfocar en las características de acción de determinados grupos, en renovar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos, en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos humanos y en el liderazgo. Se centra casi siempre en los valores, las actitudes, las relaciones y el clima organizacional. En conclusión del DO se dirige más hacia las personas que a los objetivos, la estructura o las técnicas de organización: el cambio planeado se concentra esencialmente en el lado humano de la empresa por medio del desarrollo organizacional.

Objetivos Básicos del Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional es un proceso que se enfoca en la cultura, los procesos y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema. El DO es un camino, no un punto de destino, es una serie de acontecimientos que se despliegan y evoluciona, no un procedimiento mecánico de paso a paso. Cada programa de DO es único en sí. El DO es un proceso interactivo para diagnosticar y emprender una acción. La cultura de la organización influye poderosamente en la conducta individual y de grupo.

Las organizaciones son sistemas sociales complejos que interactúan con el ambiente. Los esfuerzos del DO están dirigidos hacia el mejoramiento de la organización total o de grandes partes de ellas. El paradigma de los sistemas es un

eficaz modelo para comprender la complejidad y en emprender la acción en escenarios complejos. DO es perfeccionar el sistema, asegurándose de que los componentes del sistema sean armoniosos y congruentes.”⁸

2.2 MARCO LEGAL

“RELACIONES LABORALES DE SERVICIO PUBLICO

ACUERDO MINISTERIAL N°

DR. DAVID CHIRIBOGA ALLNUTT

MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, determina las facultades que tienen las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos para ejercer las competencias y facultades que la Constitución les atribuye y el deber de, coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines;

QUE, el artículo 361 de la Constitución determina 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.”;

QUE, mediante Decreto Ejecutivo 195 publicado en el Registro Oficial No. 111 de 19 de enero del 2010, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador emite lineamientos estructurales para organizar las unidades administrativas en los

⁸ HERNÁNDEZ, Jorge, GALLARZO, Manuel y ESPINOZA, José: Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano, Pearson Educación, México, 2011.

niveles de dirección asesoría, apoyo y operativo de los ministros de coordinación y sectoriales, secretarías e institutos nacionales pertenecientes a la Función Ejecutiva.

QUE, mediante Resolución No. OSCIDI 2003-0026 del 17 de julio del 2003, se remitió la Estructura Orgánica por Procesos Transitoria del Ministerio de Salud Pública, hasta que se haya concluido el Estatuto Orgánico por Procesos, Estructura Ocupacional; y, se emita la Resolución de Dictamen Favorable definitivo por parte del Ministerio de Relaciones Laborales;

QUE, el Ministerio de Relaciones Laborales por medio Oficio Nro. 0366-VSP-MRL-2011 de fecha 10 de octubre del 2011, emite dictamen favorable al Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

Art. 3.- Estructura Organizacional de Gestión por Procesos

La estructura organizacional del Ministerio de Salud Pública está alineada con su misión y las políticas determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, las Políticas del Estado, leyes y otras normas vigentes. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y/o servicios.

Art. 4.- Procesos del Ministerio de Salud Pública

Los procesos del Ministerio de Salud Pública se agrupan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Estos son:

- Los Procesos Gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, normas, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones para la adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la institución.
- Los Procesos Agregadores de Valor son los autorizados de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios internos y externos y permiten cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos.
- Los Procesos desconcentrados forman productos y servicios destinados a los usuarios finales acercándolos al territorio”⁹

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

A continuación damos a conocer algunos términos que han sido incluidos en este capítulo el cual ayudará a entender fácilmente este proyecto.

Control.- permite comparar lo alcanzado con lo planificado y evalúa los resultados.

Para corregir o remediar si se encuentran errores.

Comunicación.- acto de dar o recibir mensaje o idea.

Estrategia.- nuevas acciones para mejorar la empresa.

Proveedores.- personas naturales o jurídicas es decir microempresas que a lo largo del tiempo han prestado sus servicios sean estos de tipo de consultoría o prestación de bienes, sirviendo de soporte para la ejecución y elaboración de algunas actividades, sean estos de tipo operacional o administrativo, puesto que sin sus aportes dichas organizaciones no serían las mismas, ocupando un lugar importantes dentro de una organización.

⁹ CHIRIBOGA, David: *Ministerio de Salud Pública*, <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/A.1EstatutoOrganico.pdf>, extraído el 5 de Septiembre del 2013.

Objetivo administrativo: es una meta que se determina, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente.

Organigrama.- cuadro que expresa en forma gráfica quienes son los integrantes que se encuentran al mando de una organización.

Planeación.- se ocupa de qué y cómo conseguir un objetivo.

Productos ofertados.- bien o servicio que está a disposición para su consumo o en efecto para que forme parte bien a producirse.

Análisis.- Es un proceso investigativo que permite entender un todo desde sus conceptos básicos.

Capital.- Es el principal elemento de la producción y los constituyen todas las aportaciones en inmuebles, maquinaria o instalaciones de cualquier género, y que, en asistencia con otros factores, como el trabajo y los bienes intermedios, se destina a la producción de bienes de consumo.

Empresa.- persona natural o jurídica que mediante acciones legales da constitución a una organización cuyos fines y alcances están definidos en su carta de constitución, generalmente se conforma la empresa para dar origen a la comercialización formal de bienes y servicios.

Mercados financieros: Es un mecanismo que accede a los agentes económicos el intercambio de activos financieros. En general, todo mercado de materias primas podría ser considerado como un mercado financiero si el propósito del comprador no es el consumo inmediato del producto, sino el retraso del consumo en el tiempo. Los mercados financieros están siendo afectados por las fuerzas de oferta y demanda.

Negocio.- Es la actividad sistemática y metodológica o la forma de conseguir renta por medio de la oferta de un bien a otra persona.

Planificación.- Es un proceso sistemático diseñado con el objetivo de obtener un fin determinado, es necesario tener uno o varios objetivos que realizar junto con las acciones necesarias para conseguir el éxito deseado.

Posicionamiento.- En la mercadotecnia, el posicionamiento se refiere al grado de conocimiento que poseen los consumidores sobre una empresa o sobre un producto existente, el cual (los cuales) han pasado por un proceso para llegar a cumplir el fin deseado o el posicionamiento de mercado.

Presupuesto financiero.- Es un plan o proyección que ayuda significativamente a determinar el monto de inversión que se debe realizar en la creación de un proyecto independientemente de su naturaleza. Contempla costos y gastos, flujo de caja, pérdidas y ganancias, índices de liquidez entre otros.

Rentabilidad: En la economía, el concepto de rentabilidad se refiere, a obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El Sistema Organizacional está afectando el desempeño de las funciones del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- ✓ Si se capacita al personal mejorará el desempeño de las actividades operativas del SNEM en la Ciudad de Milagro.
- ✓ La aplicación de Programas Sociales ayudará en el desempeño de las actividades del Talento Humano del SNEM Milagro.

- ✓ La aplicación de manuales de funciones incide en la operatividad de la empresa.
- ✓ El organigrama estructural permitirá alinear al sistema organizacional de la empresa.

2.4.3 Declaración de las variables

HIPÓTESIS GENERAL

Variable Independiente

Sistema Organizacional

Variable dependiente

Desempeño de las funciones

HIPÓTESIS PARTICULARES

Variable Independiente

Falta de Capacitaciones

Variable dependiente

Actividades Operativas

Variable Independiente

Aplicación de programas sociales

Variable dependiente

Desempeño de las actividades del Talento Humano

Variable Independiente

Falta de un Manual de funciones

Variable dependiente

Operatividad de la empresa

Variable Independiente

Organigrama estructural

Variable dependiente

Sistema organizacional

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables (Hipótesis General)

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS
Sistema Organizacional	El término sistema denotará las unidades (departamentos, equipos, puestos, etc.) y la trama de relaciones de coordinación y subordinación que existe entre ellas y que constituyen el soporte de los procesos laborales mediante los cuales la organización funciona y alcanza sus objetivos.	ACTIVIDADES CORRELACIONADAS ENTRE DEPARTAMENTOS	ENCUESTA Y ENTREVISTA
Desempeño de las funciones	El manual específico de funciones y de competencias es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos.	ACEPATACIÓN Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS	OBSERVACION DIRECTA

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 3. Operacionalización de las Variables (Hipótesis Particulares)

VARIABLES INDEPENDIENTES	DEFINICIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	TÉCNICAS
capacitaciones	Preparación al talento humano para optimizar el cumplimiento de los objetivos	Satisfacción de la Ciudadanía por el servicio brindado.	Minimizar los brotes de enfermedades vectoriales	Capacitaciones técnicas y objetivas, referente a las visitas.
programas sociales	Sostener una estrecha interrelación entre el servidor público y la ciudadanía	Aceptación de la visita del trabajador sanitario por parte de la ciudadanía	Obtener la mayor cobertura de hogares visitados y extensión de los programas	Dialecto fluido y tratamiento de temas sociales con la comunidad.
manual de funciones	Norma requerida para establecer el alcance de cada función.	Grado de satisfacción laboral	Estabilidad emocional y motivacional	Aplicación de técnicas organizacionales.
Organigrama Estructural	Sistematización de todas las funciones establecidas en una organización u empresa	Trabajo bien elaborado y en equipo cronograma de actividades pre establecidas	Superación de los objetivos propuestos	Programas de actividades por procesos y con apego a la socialización.

VARIABLES DEPENDIENTES	DEFINICIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	TÉCNICAS
Actividades operativas	Todas las que se realizan para brindar un servicio a la comunidad	Satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado.	Colaboración de la comunidad sobre los programas de cobertura de salud	Uso de métodos y herramientas que no contaminen el entorno social.
Desempeño de las actividades del talento humano	Ejecución de tareas y funciones bien definidas.	Población con una predisposición a aceptar la cobertura del servicio	Épocas climáticas con mucha propensión al brote epidemiológico	Evaluaciones periódicas sobre la ejecución de sus actividades.
Operatividad de la empresa	Producir conforme a los objetivos trazados por la organización	Satisfacción de la ciudadanía	Nivel óptimo en cuanto a satisfacción al cliente	Capacitación con apertura al compromiso del entorno social.
Sistema organizacional	Distribución adecuada y funcional del Talento Humano en la organización.	Distribución adecuada del Talento Humano dentro de la institución.	Organización comprometida con la misión y visión empresarial.	Formulación de sistemas organizacionales innovadores.

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La Metodología a utilizarse en la investigación es la cualitativa que trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

La investigación también cuenta con el enfoque cualitativo, ya que a través de ello se planteó preguntas relacionadas con la problemática planteada, donde se observó los hechos que afecta a este estudio con el fin de reconstruir las partes que conforman el problema **“De qué manera afecta el actual sistema Organizacional en el desempeño de las funciones del personal del SNEM del cantón Milagro”**.

HERNANDEZ SAMPIERI MENCIONA:

“El enfoque cualitativo, por lo común, se emplea primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. En ocasiones, pero no necesariamente, se prueban hipótesis (Grinnell, 1997). Con frecuencia se fundamenta de métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo general, las preguntas e hipótesis nacen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las

respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito radica en "reconstruir" la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido."

Investigación no Experimental.- La investigación no experimental es la búsqueda empírica que realiza el científico, al no poseer ningún control sobre las variables independientes ya que el estudio se realiza sobre situaciones que ya han ocurrido y por este hecho no son manipulables.

Nuestro proyecto de investigación es de tipo no experimental porque nos limitaremos al análisis de las situaciones encontradas en la estructura organizativa con la que actualmente cuenta el SNEM en la Ciudad de Milagro, que está obstaculizando el desarrollo organizacional de esta empresa.

Revisaremos cuidadosamente la información proporcionada por los empleados en las encuestas para llegar a obtener un resultado real sin alteraciones, ni manipulaciones ya que este es el objetivo de este tipo de investigación.

Investigación Descriptiva.- Se busca llegar a conocer de forma minuciosa las actividades, procesos o fallas que están ocurriendo en el desarrollo de las mismas dentro de la organización objeto de estudio.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la Población

La población sujeta a investigación son los empleados del SNEM de la Ciudad de Milagro tanto del área administrativa como operativa, quienes deberán tener relación directa con la empresa, grado de experiencia mayor a un año en la realización de sus funciones y pertenecer a las áreas de trabajo que están siendo sujetas de análisis.

3.2.2 Delimitación de la Población

Los empleados de la empresa que conforman la población para este proyecto son 30 personas, de las cuales; 2 son Jefes Superiores, 4 son administrativos, 4 supervisores de área y 20 del área operativa, a quienes se les aplicará una herramienta investigativa.

3.2.3 Tipo de Muestra

El tipo de muestra a utilizar en este proyecto será poblacional, es decir, se aplicará al total de la población. A través de este tipo de muestra podremos tomar a todos los empleados de las áreas involucradas en el problema planteado en el SNEM Distrito Milagro, para realizar el estudio de campo que nos conllevará a determinar las situaciones que se dan en esta institución pública de servicios, dedicada a la Erradicación de Vectores Artrópodos.

3.2.4 Tamaño de la Muestra

Para el análisis de este proyecto no se determinará una muestra, debido a que la población obtenida es pequeña y nos permite estudiar a todos los empleados según su área de trabajo y las características adquiridas. Así podremos obtener resultados veraces que nos ayudaran a conocer de forma más amplia las falencias que se presentan en la empresa objeto de estudio.

3.2.5 Proceso de Selección

En nuestra investigación utilizaremos la técnica de la encuesta que se aplicará a los empleados del SNEM del cantón Milagro.

Además se realizará una entrevista a los mandos superiores, junto con una observación de manera directa al manejo administrativo, distribución de puestos, ordenes de trabajo y control de las distintas actividades tema de nuestro estudio y posterior análisis.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Analítico – Sintético.- El método analítico es la separación de un todo en sus partes, este método se fundamenta en que para estudiar un fenómeno es necesario conocer la problemática de cada uno de sus componentes, mientras que el método sintético es la síntesis o unión de los componentes de forma sistemática con el fin de encontrar la individualidad del problema encontrado.

En el proyecto se utilizará el método analítico para el estudio de los componentes que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del SNEM, necesitamos conocer la problemática existente para luego con la síntesis unir todas estas conclusiones y llegar a un resultado satisfactorio.

Hipotético – Deductivo.- Para realizar el método hipotético- deductivo tenemos que realizar varios pasos: observación del método a estudiar, crear una hipótesis para explicar dicho acontecimiento, deducir las consecuencias o circunstancias que conllevan a esta problemática y verificar o comprobar que tan ciertas son las deducciones comparadas con la experiencia.

Este método obliga al científico a combinar las reflexiones alcanzadas con las circunstancias observadas. Ante este análisis nosotros comprobaremos nuestras hipótesis con la situación real que se está dando en la empresa objeto de estudio.

Inductivo – Deductivo.- Es un modo de inducir o predecir, esto significa ir más allá de lo evidente, se basa en la observación de un fenómeno para luego investigar y realizar generalidades que nos llevaran a la confirmación de nuestras indagaciones.

El método inductivo – deductivo incita al ser humano a descubrir, analizar y asimilar diferentes criterios mediante el dominio de su inteligencia.

Con la aplicación de este método podremos llegar a determinar las causas y efectos que surgen de la problemática de nuestro estudio y analizaremos los criterios de los encuestados.

3.3.2 Métodos Empíricos

Observación Directa.- La observación directa es un método que consiste básicamente en observar y recoger las actuaciones y comportamientos de las personas. Utilizaremos este método para observar el comportamiento de los empleados en las actividades que conllevan a diario, con los resultados obtenidos en la actualidad.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Encuesta.- La encuesta es una técnica de investigación en la cual se busca obtener información mediante un cuestionario prediseñado por el investigador que desea conocer la situación actual, sobre una problemática específica.

El cuestionario debe ser elaborado con preguntas acorde a la situación, al tipo de encuestados y a la información que se quiere levantar. Para la presente investigación se utilizara la técnica de la encuesta que será aplicada a los empleados. El cuestionario constara de preguntas mixtas que permitirán la filtración de información.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Luego de aplicar la encuesta a toda la población objeto de estudio y haber obtenido la información relevante y necesaria, procederemos a tabular los datos mediante tablas dinámicas en el programa Microsoft Excel que nos ayudará en la clasificación y el orden de las pregunta, presentándonos al final los resultados individuales de cada ítem, que nos servirán para la realización de los gráficos estadísticos y el posterior análisis de la información.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

.A partir del año 2007 la situación en el SNEM se comenzó a agudizar cada vez más a nivel nacional. Comenzando por quitarle las competencias asignadas a esta institución, por parte de otras entidades del Estado como son los municipios, prefecturas, etc.

El hecho de colocar a personal de otras demencias a realizar las tareas asignadas solo a los trabajadores del SNEM; daba a suponer que el trabajo que estaban realizando no era el adecuado y que debería la institución obtener cambios radicales, que les permitieran retomar el control de sus actividades.

Enfocándonos en los problemas que persisten en la institución en su sede de la Ciudad de Milagro objeto de nuestro estudio y posterior análisis.

Luego de observar detenidamente el manejo inadecuado por parte de las personas responsables del SNEM en la Ciudad de Milagro, en lo que se refiere a la asignación de tareas, distribución de cargos, control de actividades, suministros, seguridad física y capacitaciones.

Por formar parte de esta Institución y con el único afán de que mi investigación sirva en lo posterior como una herramienta que estimule a mejorar la estructura organizacional tan venida a menos en los últimos años.

A comienzos del 2013 se le otorgó a la sede instalaciones dentro del hospital para que sean utilizadas como oficinas de manera provisional hasta que se construya unas para su normal funcionamiento.

Pero los problemas de mala organización persisten, el ambiente laboral sigue siendo hostil, no se cumple con las políticas establecidas por el gobierno en cuanto se refiere a la denominación de puestos, no existe una verdadera capacitación al personal que les permita desarrollar con una mayor eficiencia las labores a ellos encomendada.

Basándonos en todas estas observaciones, y apegados a los cambios de formas de trabajo como son hoy en día por competencias; vinculándose con la colectividad y protegiendo el medio ambiente.

Por tener suficientes elementos de juicio acerca del problema que se está presentando en nuestra institución en la ciudad de milagro; por las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los trabajadores, los mismos que desean cambios que les permitan realizar sus actividades de una forma más técnica y adecuada apegada a brindar un excelente y oportuno servicio a la ciudadanía.

CAPACITACIONES

Pregunta #1

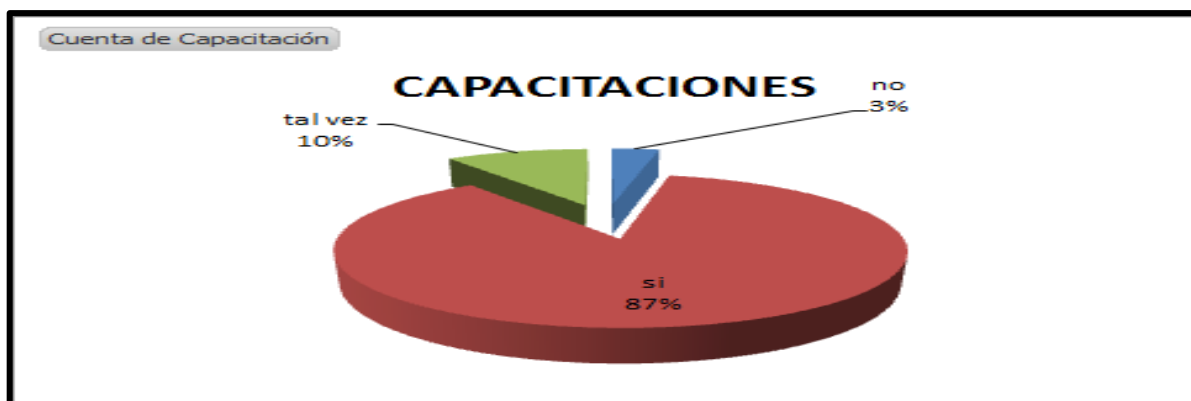
¿Cree Usted, que los Trabajadores Sanitarios con que cuenta el SNEM (MALARIA) en la Ciudad de Milagro necesita de una mayor capacitación en lo referente a la realización de sus tareas?

Cuadro 4. Necesidad de capacitación de los trabajadores sanitarios del SNEM-Milagro.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SÍ	26	87%
NO	1	3%
TAL VEZ	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 1. Necesidad de capacitación de los trabajadores sanitarios del SNEM-Milagro.



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Como podemos apreciar se observa que la institución no ha prestado la debida importancia en cuanto se refiere al adiestramiento del talento humano que posee la misma.

DESTREZAS

Pregunta # 2

¿Considera Usted, que las capacitaciones permanentes le ofrecería mayores oportunidades de desarrollar sus destrezas?

Cuadro 5. Relación entre las capacitaciones y desarrollo de destrezas

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
NO	1	3%
SI	29	97%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 2. Relación entre las capacitaciones y desarrollo de destrezas



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Luego de observar el comportamiento que arroja esta pregunta obteniendo un 97% de aceptación entre los entrevistados, refirma el hecho de habernos involucrado en la investigación de la problemática existente en la institución objeto de nuestro estudio.

ATENCIÓN

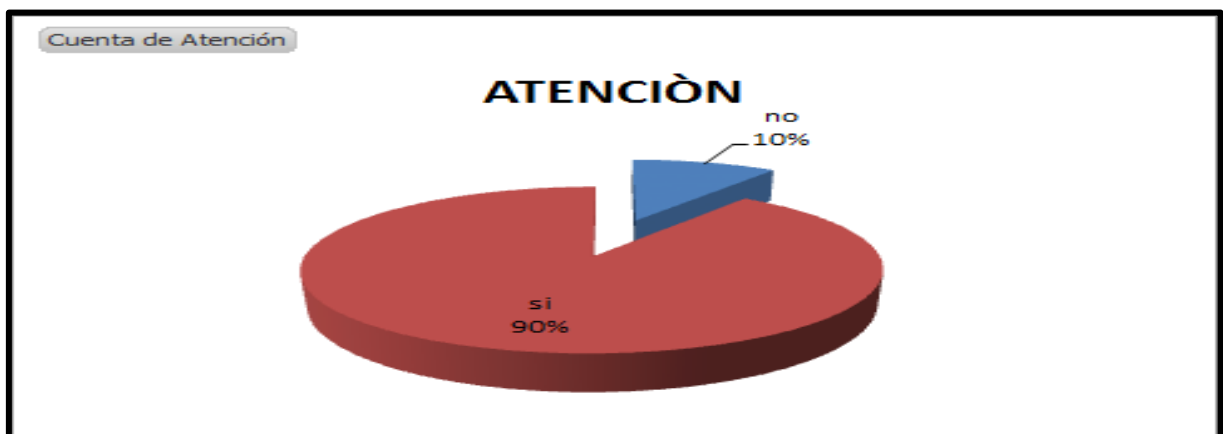
¿Piensa Usted, que incluir al Personal en programas sociales les ayudaría a ofrecer una mejor atención al momento de brindar sus servicios?

Cuadro 6. Relación entre motivación del personal (programas sociales) y mejor desarrollo de funciones (atención)

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SÍ	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 3. . Relación entre motivación del personal (programas sociales) y mejor desarrollo de funciones (atención)



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Como podemos apreciar el 90% del total de la muestra nos demuestra tanto a nosotros como a la ciudadanía, que es la que recibe el servicio a través de los programas preventivos; la razón por mas demostrada que nuestra investigación es muy objetiva y apegada a la realidad

TIEMPO DE CAPACITACIÓN

Pregunta #4

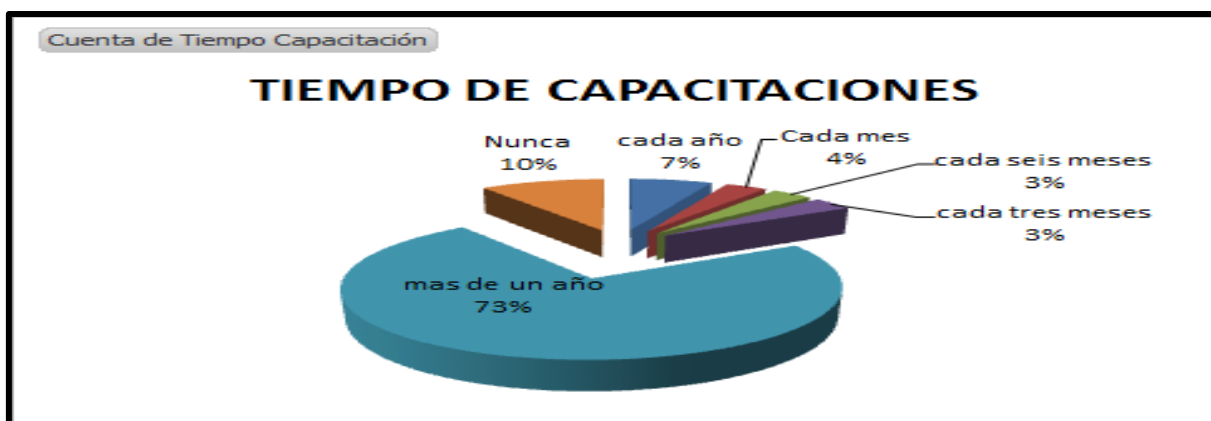
¿Cada qué tiempo son capacitados?

Cuadro 7. Periodicidad de capacitación actual

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
CADA AÑO	2	7%
CADA MES	1	4%
CADA 3 MESES	1	3%
CADA 6 MESES	1	3%
MAS DE UN AÑO	22	73%
NUNCA	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 4. Periodicidad de capacitación actual



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

El 73% que nos presenta el gráfico nos refleja que el talento humano necesita capacitarse, porque así lo sostiene el mayor porcentaje de personas que fueron objeto de la muestra; con pequeñas acepciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Pregunta #5

¿Qué calificación le daría usted, a La Estructura Organizativa de su institución?

Cuadro 8. Calificación de la estructura organizativa

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
DEFICIENTE	7	23%
EFICIENTE	3	10%
REGULAR	20	67%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 5. Calificación de la estructura organizativa



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Por el porcentaje obtenido luego de realizar las encuestas, el cual alcanzo el 67% refiriéndose a un manejo regular y un 23% a un manejo pésimo; contra apenas un 10% que justifico la actual estructura. Este resultado no hace más que aseverar que el problema está bien detectado y muy a tiempo para implementar los correctivos necesarios

CONTROL

Pregunta #6

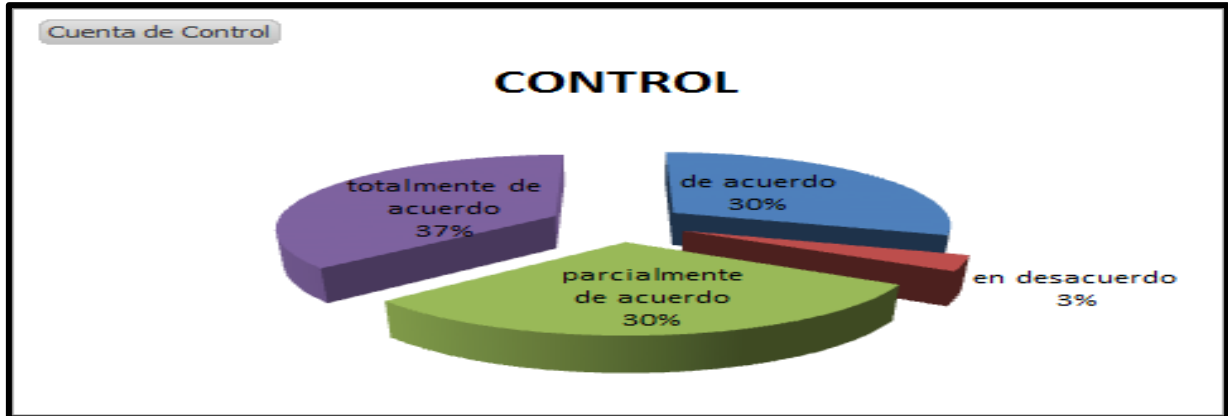
¿Cree usted que el control que llevan debe ser cambiado?

Cuadro 9. Necesidad de cambio en controles

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
DE ACUERDO	9	30%
EN DESACUERDO	1	3%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	9	30%
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	37%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 6. Necesidad de cambio en controles



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Podemos sostener luego de observar el comportamiento que tuvieron las diferentes alternativas contestadas por los Trabajadores Sanitarios; que el manejo del control organizacional debe observar cambios estructurales inmediatos que ofrezcan alternativas renovadoras y sostenibles en el tiempo.

MANUAL DE FUNCIONES

Pregunta #7

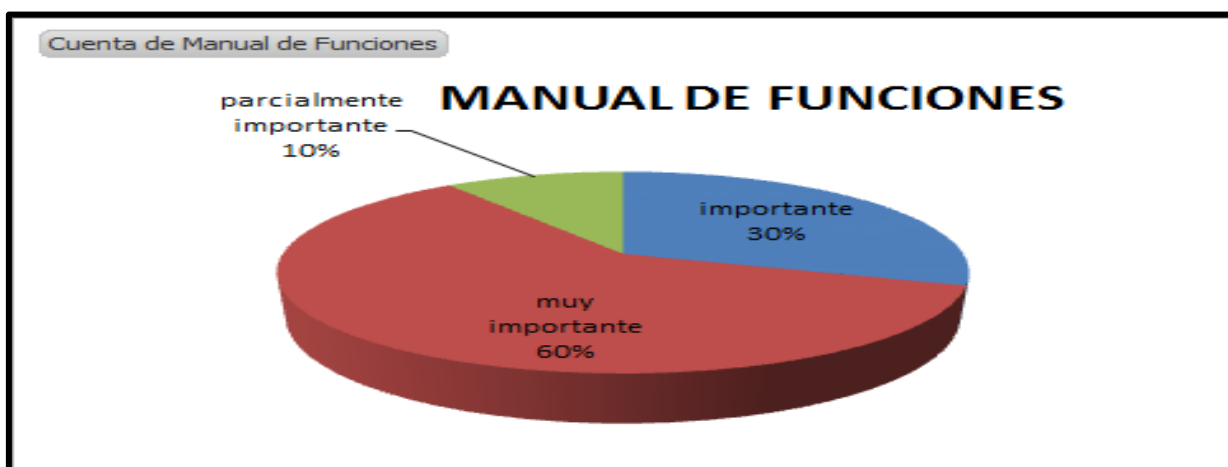
¿Cómo consideran los manuales de funciones?

Cuadro 10. Nivel de importancia de los manuales de funciones

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
IMPORTANTE	9	30%
MUY IMPORTANTE	18	60%
PARCIALMENTE IMPORTANTE	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 7. Nivel de importancia de los manuales de funciones



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

El considerar por parte del talento humano del SNEM al contenido de esta pregunta con un 60% dentro de lo muy importante, no hace más que ratificar nuestra investigación como un aporte significativo dentro del buen manejo y sentido de servicio en que deben de estar enmarcada toda Institución pública y más aún si esta brinda un servicio hacia la colectividad.

CARGOS – PUESTOS

Pregunta # 8

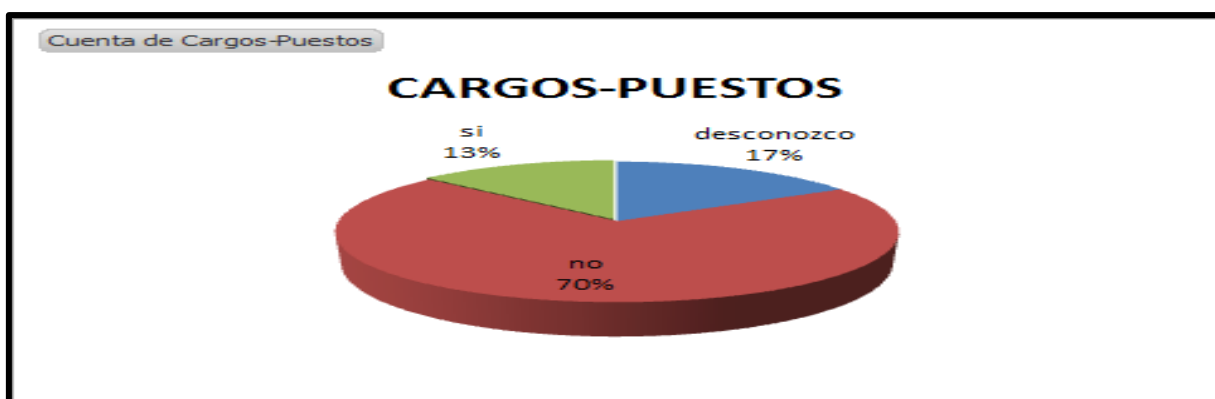
¿Piensa Usted, que la distribución de Cargos y puestos dentro de su organización están bien Estructurados?

Cuadro 11. Opinión sobre estructura y distribución de puestos y cargos

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SÍ	4	13%
NO	21	70%
DESCONOZCO	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 8. Opinión sobre estructura y distribución de puestos y cargos



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Luego de realizada la respectiva encuesta, esta sostiene que un 70% desea cambios contra apenas un 13% que se encuentra conforme y un 17% que dice desconocer a lo que nos referimos.

ORGANIGRAMA

Pregunta # 9

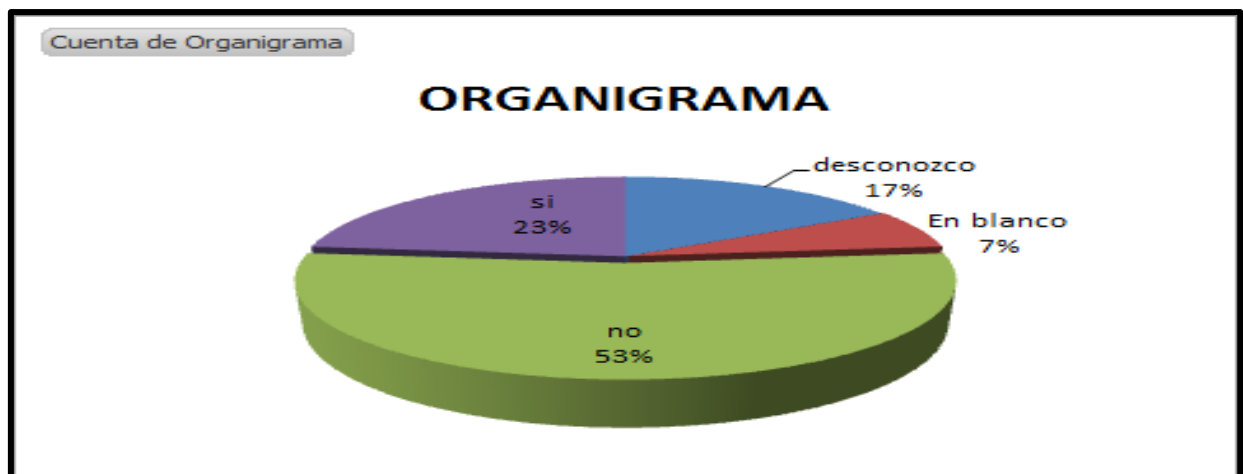
¿La Institución cuenta con el respectivo organigrama estructural?

Cuadro 12. Presencia de organigrama estructural en la empresa

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	7	23%
NO	16	53%
DESCONozCO	5	17%
EN BLANCO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 9. Presencia de organigrama estructural en la empresa



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

Sabemos que no es una Institución que recién se está formando, más bien ese 53% que arroja la encuesta realizada demuestra las falencias que tiene la misma dentro de la región 5 Milagro; tema de nuestro investigación y estudio.

ADMINISTRACIÓN

Pregunta #10

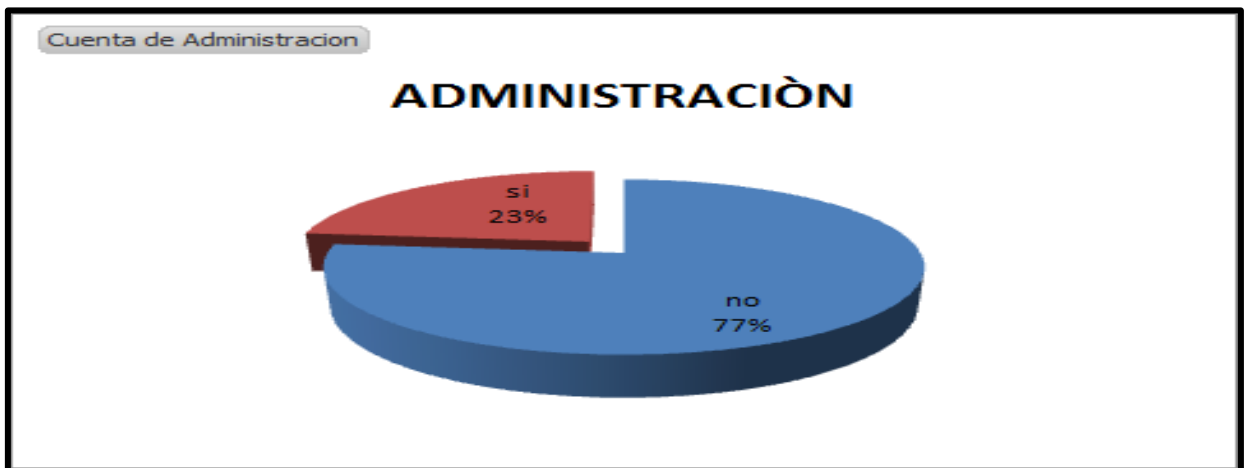
¿Considera Usted, que el SNEM Distrito (Milagro) está funcionando como una verdadera sede Zonal?

Cuadro 13. Opinión sobre el funcionamiento del SNEM

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SÍ	7	23%
NO	23	77%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada en el SNEM Milagro

Figura 10 Opinión sobre el funcionamiento del SNEM



Fuente: Trabajadores del SNEM Milagro

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Análisis:

El 77% de los encuestados, sostienen que a la institución en la ciudad de milagro le falta mucho, y en diversos aspectos para funcionar como una verdadera zona. Contra apenas un 23% que dice lo contrario.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

En los últimos años las empresas se preocupan en definir su estructura organizacional que les permita alcanzar a través de ella los objetivos que se pretendan alcanzar.

Si establecemos una comparación entre el manual de funciones que poseen las entidades privadas con las públicas veremos que en las primeras se ejerce un control más estricto con respecto a definir tanto el orden jerárquico, como las funciones que a cada uno les corresponde para delimitar a cada trabajador su función específica que permita mantener un ambiente laboral sano.

El profundo análisis realizado en el SNEM de la ciudad de milagro, nos permite establecer que en lo que se refiere al manual de funciones si bien es cierto el gobierno nacional establece un organigrama y manual de funciones definido para todos la actividades públicas; hemos podido notar que en esta entidad no se siguen los parámetros establecidos para asignación de cargos y funciones del personal, que conlleven a mejorar su Estructura y conseguir a través de ellos para mejor distribución de las tareas y ordenes asignadas; lo cual se trasluce en un descontento o clima laboral desfavorable para la misma en el momento de cumplir con sus actividades.

Es por eso que nuestra propuesta se proyecta a alcanzar un rendimiento más eficaz y eficiente que permita a esta institución a lograr todos sus objetivos propuestos y una socialización más acorde con lo que proyecta las normas del buen vivir.

4.3 RESULTADOS

Basados en los cambios que la misma tecnología nos envuelve, podemos en base a nuestra investigación objeto de nuestro estudio; decir que las estructuras organizacionales se han convertido en una herramienta administrativa muy importante para sostener tanto los programas que se deben implementar, como para alcanzar los objetivos trazados por la institución.

Es así, que luego de obtener los resultados derivados de nuestra encuesta; podemos afirmar que la organización está aduciendo de problemas organizacionales, los cuales se traduce en un deteriorado clima laboral, desinterés en la realización de sus actividades por parte del talento humano existente y por ende en un bajo servicio al cliente que en estos casos es la colectividad.

En una institución pública, donde lo primordial es brindar un servicio de calidad y calidez; estos inconvenientes deben ser detectados a tiempo y corregidos.

4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Cuadro 14. Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
El Sistema Organizacional está afectando el desempeño de las funciones del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro.	La solidez que demuestre la estructura organizacional en toda empresa les dará la apertura de perdurar en el tiempo; pero esto es lo que no demuestra la actual estructura del SNEM en la ciudad de Milagro según las respuestas hechas por sus propios trabajadores en las preguntas 1 y 5
Capacitar al personal mejorará el desempeño de las actividades operativas de los trabajadores del SNEM en la Ciudad de Milagro	Basándonos en la respuesta de la pregunta #4 podremos afirmar que de las capacitaciones dependerá en gran medida que el personal realice sus actividades más técnicamente, logrando como supone la pregunta #2 Alcanzar la plenitud de sus destrezas que trascenderá en un servicio de calidad.
La aplicación de Programas Sociales ayudara en el desempeño de las actividades del Talento Humano del SNEM Milagro.	Según lo alcanzado por las respuestas obtenidas en la pregunta #3 de nuestra encuesta nos permiten aseverar que la hipótesis planteada nos da la razón; que a través de ellas se podrán sensibilizar al personal para que de esta manera realice sus actividades de servicio a la comunidad de la manera más óptima.
La aplicación de manuales de funciones incide en la operatividad de la empresa.	Los manuales de funciones van de la mano con los controles que debe ejercer de manera acertada la organización, porque de lo contrario daría como resultado lo que está ocurriendo actualmente según aseveran los integrantes del SNEM en las preguntas 6 y 7 de nuestra encuesta.
El organigrama estructural permitirá alinear al sistema organizacional de la empresa.	Las preguntas 8, 9 y 10, están estrechamente ligadas a conocer el grado de afectación que está causando, según las respuestas dadas por los trabajadores del SNEM. Institución pública que aduce problemas al momento de contar con personal perfectamente capacitado que le permitan realizar su servicio de manera técnica y con gran apego del servicio brindado a la colectividad.

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de un Manual de Funciones, para el mejoramiento del sistema organizacional del SNEM Milagro.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Los continuos problemas y descontento en el personal, han determinado un clima laboral poco agradable; que trasciende en una baja autoestima del Talento Humano al momento de realizar las labores a ellos encomendadas.

El estar formando parte de la institución, y el observar todas y cada una de las diferentes circunstancias que ahondan el problema laboral. Determinado en una dirección organizacional que no cumple con las políticas y los procedimientos ya establecidos dentro de la función pública, la cual no hace más que detener y obstaculizar el desenvolvimiento de las actividades, requeridas para alcanzar los objetivos para lo cual fue creada.

Los renovados cambios dentro de las instituciones exigen que se las implemente, no solo de personal calificado en el área; sino más bien dependiendo de la calidad de servicios que estas presten, se las debe de dotar de talentos humanos calificados en Administración, en suministros, en financiero, en personal, en distribución de infraestructura, y de un requisito indispensable y que lastimosamente pocos

cumplen; como es el apego y amor al servicio público. Característica fundamental en la cabeza de la organización para evitar que se susciten problemas de orden jerárquico y de funciones.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

Si el prepararse académicamente nos obliga hoy más que nunca que estamos viviendo épocas de cambios constantes en el manejo organizacional de las empresas brinden estos servicios o distribuyan bienes. A demostrar al país y al mundo entero que estamos preparados para afrontar cualquier reto que se nos presente durante el cometimiento de las actividades a nosotros encomendadas.

Las tareas que realizo la institución durante muchos años, hoy son trasladadas a otras; como son los municipios, los concejos provinciales, etc. Esto como una alerta de que el SNEM va perdiendo terreno en el cometimiento de las actividades a ella encomendada.

Por todo lo expuesto, luego de realizar una observación detenidamente del problema y una investigación minuciosa junto con la recopilación de la información dada por el personal mediante la encuesta realizada ; no hace más que sostener nuestra hipótesis en cuanto se refiere a la no existencia de un verdadero sistema organizacional que permita través de capacitaciones permanentes y manejos adecuados del talento humano existente en el mismo alcanzar los objetivos determinados apegados al buen servicio a la colectividad y cuidando el medio ambiente.

Planificación

Es el proceso que inicia con la visión de la empresa; la misión; establecer objetivos, estrategias y políticas organizacionales, utilizando como herramienta el Mapa estratégico; todo esto asumiendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la empresa, también las oportunidades y amenazas del análisis FODA. La planificación

abarca el largo plazo que es de 5 a 10 ó más años, el mediano plazo que es entre 1 y 5 años y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual con más detalle.

Importancia de la planificación

Si la empresa no tiene un plan, serían pocas las posibilidades de los gerentes y sus seguidores de alcanzar las metas propuestas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino, es por ello que con frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la empresa.

La planificación es esencial, ya que ésta:

- 1.- Permite que la organización este orientada al futuro
- 2.- Se puede diseñar procedimientos y métodos de operación.
- 3.- Destaca los objetivos organizacionales
- 4.- Se establece con anticipación qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- 5.- Proporciona la facilidad para la coordinación de decisiones.
- 6.- Impide operaciones inservibles logrando mejores sistemas de trabajo.
- 7.- La planeación es el período básico del proceso administrativo: antecede a la organización, dirección y control, ya que es su fundamento.
- 8.- Constituye un sistema racional para tomar las decisiones, evitando el empirismo.
- 9.- Facilita el control al aprobar medir la eficiencia de la empresa.

Propósito de la planificación

La planificación minimiza el impacto del cambio, reduciendo el desperdicio y la redundancia con la fijación de los estándares para facilitar el control.

La planificación construye un esfuerzo coordinado. Da dirección a los que son administradores y a los que no lo son. Cuando todos los interesados saben a dónde va la empresa y con que deben ayudar para lograr el objetivo, pueden empezar a coordinar sus actividades, a trabajar en equipo y cooperar los unos a los otros.

Se establece entonces los propósitos de la planeación que son:

- Reducir el riesgo del fracaso.
- Impedir los errores y asegurar el éxito de la organización.

- Administrar con eficiencia los recursos de la empresa.
- Asegurar el éxito en el futuro.

Procesos de organización

Es el establecimiento de roles, responsabilidades y relaciones que tienen el objetivo de trabajar con eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos.

SISTEMA ORGANIZATIVO

Definición

Se entiende por sistema organizacional al conjunto de procesos y herramientas, empleadas como red de comunicación de actividades o tareas ordenadas para alcanzar los objetivos de la empresa.

IMPORTANCIA

La forma en que se encuentra estructurada una empresa, es parte fundamental dentro de su permanencia y aceptación en el mercado aspectos.

QUE ASPECTOS O VARIABLES LO CONSTITUYEN

Los factores indispensables toman en cuenta los efectos que causa la actual estructura organizacional para crear o para rediseñar las mismas, los factores que influyen son los siguientes.

- Mecanismos de coordinación
- Variables dependientes
- Variables independientes
- Variables intermedias

COMO INCIDE EL ORGANIGRAMA EN EL SISTEMA OPERATIVO

Un organigrama bien definido en toda organización determina un buen nivel jerárquico y esto se lo aprecia en la distribución correcta del personal y un efectivo

cumplimiento y satisfacción por parte del talento humano, permitiendo que se alcancen los objetivos previstos y la satisfacción en el entorno social.

IMPORTANCIA DE LOS ORGANIGRAMAS

El organigrama es parte fundamental en toda empresa sin importar el tamaño de la misma, ya que nos permite conocer los diferentes puestos de la organización, sus niveles jerárquicos, niveles de autoridad y visualizar de una manera gráfica el personal que labora en la empresa, evita la duplicidad de funciones para definir las estrategias para alcanzar los objetivos propuestos.

LOS MANUALES DE FUNCIONES

Definición

Es un instrumento de trabajo que confiere el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independiente, mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa.

IMPORTANCIA

- Determinar las funciones específicas por cada cargo y por cada unidad orgánica establecida en el reglamento de organización y funciones.
- Determinar las responsabilidades y requisitos mínimos por cada cargo.
- Proporciona información a cada trabajador sobre sus funciones y su ubicación dentro de la estructura orgánica.
- Permite una mejor capacitación al personal respecto a sus funciones.

- Permite profundizar procesos de simplificación administrativa, evitando que se genere duplicidad de funciones.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Fortalecer el Sistema Organizacional del SNEM Milagro, mediante el diseño de la estructura funcional y el desglose de tareas, segregándolas a través de los manuales de funciones, para contribuir a la mejora de la operatividad laboral.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

Efectuar un diagnóstico FODA para concretar las deficiencias que existen en el sistema organizacional del SNEM Milagro.

Diseñar la estructura funcional, incorporando las áreas de trabajo y desglosándolas en puestos y cargos.

Segregar las tareas de cada funcionario a fin de evitar duplicidad de las mismas.

Elaborar un Manual de funciones donde se especifique las tareas a efectuar por cada colaborador, de acuerdo a la posición que ocupe en la estructura funcional.

Crear un plan de socialización y capacitación en el manejo del manual de funciones.

Establecer un cronograma de capacitaciones técnicas que permitan desarrollar las destrezas en el talento humano, como resultado del incremento de competencias laborales.

5.6 FACTIBILIDAD

Administrativamente la factibilidad se da con la aplicación de la propuesta al sujetarse a las normas establecidas por el Ministerio de Salud, así se podrá implementar la propuesta del manual de funciones y segregación de tareas, cumpliendo con la estructura orgánica que posee el SNEM.

Legalmente no hay impedimento para dar paso al desarrollo de la propuesta y a su futura implementación, se está considerando cada reglamento del Ministerio de Salud, sin alterar la estructura orgánica que este ha delimitado para el SNEM, por el contrario, se efectúa un aporte relevante que dará agilidad a las actividades que se desarrollan en la institución.

Desde el punto de vista presupuestario, no se requiere de una inversión importante, basta con financiar la reproducción del manual de funciones y su socialización entre las personas que integran el SNEM, de esta forma su difusión permitirá cubrir las tareas de forma eficiente.

La factibilidad técnica queda demostrada desde el momento que se aplican los principios organizacionales de la administración, más allá de ese aspecto no se requiere de aspectos técnicos adicionales.

5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se detallan las actividades que permitirán cumplir con la factibilidad antes detallada, haciendo de la propuesta una oportunidad de mejora para el funcionamiento de la institución (SNEM).

Razón Social

SERVICIO NACIONAL DE CONTROL DE ENFERMEDADES			
TRANSMITIDAS POR VECTORES ARTRÓPODOS – SNEM			
“Dr. Juan Antonio Montalván Cornejo”			

Figura 12. Logotipo de SNEM Milagro.



Fuente: <http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/>

MISIÓN

Somos la institución responsable a nivel nacional de Planificación y ejecución de las acciones de prevención, control y vigilancia epidemiológica de las enfermedades transmitidas por vectores artrópodos, que ofertamos servicios de salud con calidad y calidez dirigida a la población que vive en áreas de riesgo de transmisión.

VISIÓN

Seremos la Institución Nacional con liderazgo en el marco de la política de prevención, control y vigilancia de las enfermedades transmitidas por vectores artrópodos, buscando la sostenibilidad de indicadores epidemiológicos que no representen un problema de salud pública para lograr el desarrollo social y económico de las poblaciones que viven en áreas de riesgo de enfermedades metaxénicas.

5.7.1. Actividades

5.7.1.1. Diagnóstico FODA

Cuadro 15. Análisis FODA

FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">➤ Suficiente insumos de control vectorial.➤ Personal con excelente predisposición al trabajo.➤ Ubicación favorable.➤ Planes y programas de control.➤ Plan económico estable.	<ul style="list-style-type: none">➤ Estructura organizacional deficiente.➤ Asignación inadecuada de cargos y funciones.➤ Recurso humano sin capacitación.➤ Entorno laboral poco agradable.➤ Infraestructura inadecuada y temporal.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">➤ Nuevos planes y programas de control vectorial.➤ Variedad de proveedores.➤ Crecimiento del mercado potencial.➤ Aceptación de la sociedad.➤ Estabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none">➤ Cambios negativos del presupuesto.➤ Cambios en políticas de salud.➤ Designación de funcionarios no capacitados en el área administrativa.➤ Rechazo social a los nuevos programas de prevención.➤ Contratos de personal sin previa evaluación.

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Figura 13. Área de iniciativa ofensiva.

AREAS DE INICIATIVA ESTRATÉGICA OFENSIVA						
<p>Alta=9 Baja=3 Media=1 Nula=0</p>	OPORTUNIDADES					TOTAL
	Nuevos planes y programas de control vectorial	Variedad de proveedores	Crecimiento del mercado potencial	Aceptación de la sociedad	Estabilidad Económica	
FORTALEZAS						
Suficientes insumos de control vectorial.	9	9	9	3	9	39
Personal con excelente predisposición al trabajo	9	9	9	9	9	45
Ubicación favorable	9	9	9	9	9	45
Planes y programas de control	9	9	9	9	9	45
Plan económico estable.	9	9	9	9	9	45
TOTAL	45	45	45	39	45	

Foco de las acciones ofensivas

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Figura 14. Área de iniciativa defensiva

AREAS DE INICIATIVA ETRATÉGICA DEFENSIVAS							
<p>Alta=9 Baja=3 Media=1 Nula=0</p> <p>→</p> <p>↑</p>	<p>DEBILIDADES</p>	<p>Estructura organizacional deficiente</p>	<p>Asignación inadecuada de cargos y funciones</p>	<p>Recurso humano sin capacitación</p>	<p>Entorno laboral poco agradable</p>	<p>Infraestructura inadecuada y temporal</p>	<p>TOTAL</p>
		<p>AMENAZAS</p>					
<p>Cambios negativos del presupuesto</p>		9	3	3	3	3	21
<p>Cambios en políticas de salud</p>		3	3	1	1	1	9
<p>Designación de funcionarios no capacitados en el area administrativa</p>		3	1	3	3	3	13
<p>Rechazo social a los nuevos programas de prevención</p>		3	3	3	1	9	19
<p>Contratos de personal sin previa evaluación</p>		3	3	1	3	3	13
<p>TOTAL</p>		21	13	11	11	19	

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 16. Estrategia FOFADODA

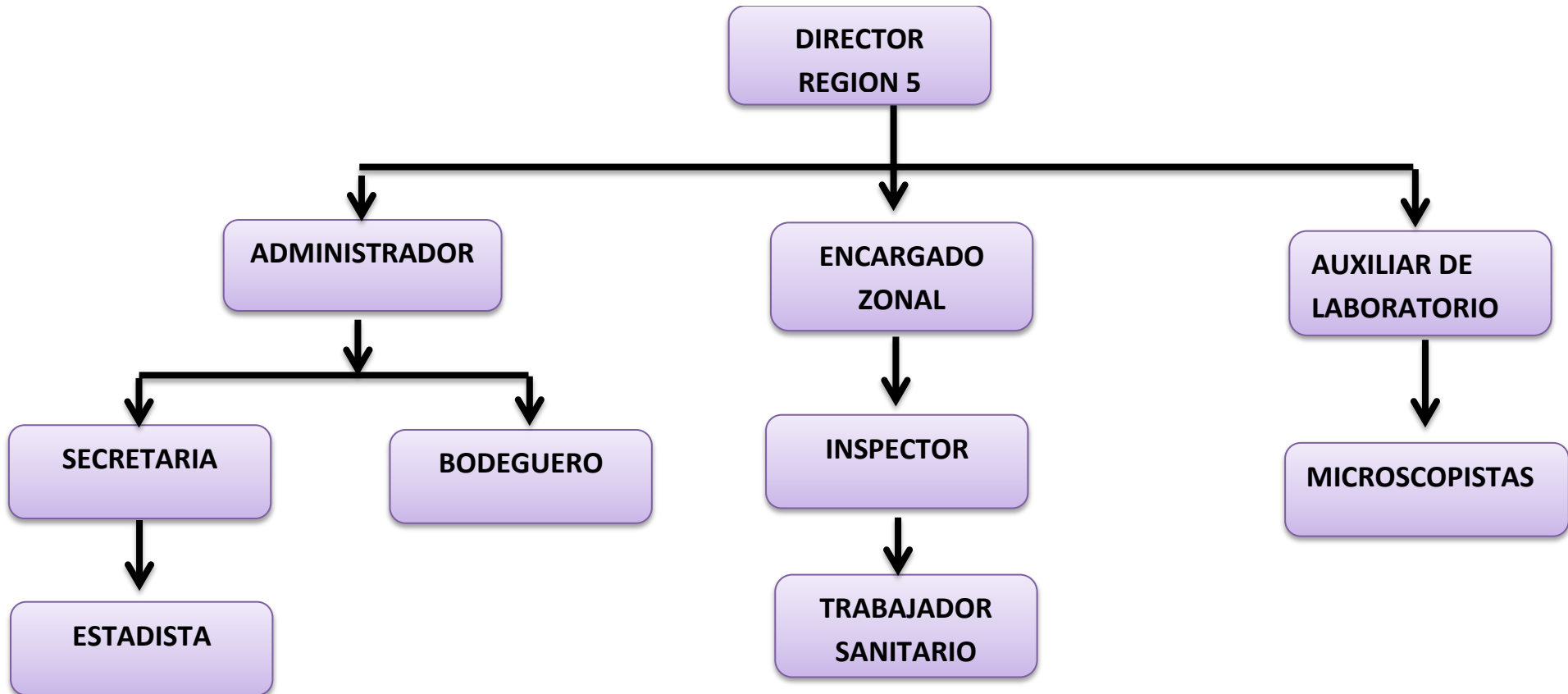
<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con excelente predisposición al trabajo. ➤ Ubicación favorable. ➤ Planes y programas de control. ➤ Plan económico estable. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructura organizacional deficiente. ➤ Asignación inadecuada de cargos y funciones. ➤ Recurso humano sin capacitación. ➤ Entorno laboral poco agradable. ➤ Infraestructura inadecuada y temporal.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevos planes y programas de control vectorial. ➤ Variedad de proveedores. ➤ Crecimiento del mercado potencial. ➤ Aceptación de la sociedad. ➤ Estabilidad Económica 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Efectuar capacitaciones técnicas que promuevan la puesta en práctica de la pro actividad y disposición al cambio del personal.</p> <p>Negociar con proveedores que ofrezcan beneficios en precios y calidad.</p> <p>Ampliar el servicio y contribuir a la calidad de vida de la población.</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Segregar correctamente los cargos diseñando manuales de funciones.</p> <p>Brindar charlas de motivación y formación de clima laboral estable y positivo.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambios negativos del presupuesto. ➤ Cambios en políticas de salud. ➤ Designacion de funcionarios no capacitados en el area administrativa. ➤ Rechazo social a los nuevos programas de prevencion. ➤ Contratos de personal sin previa evaluacion. 	<p>Negociar para mantener el plan económico estable a través de las asignaciones presupuestarias.</p> <p>Efectuar planes de trabajo u operativos que justifiquen las necesidades económicas requeridas.</p> <p>Trabajar en la comunidad con programas de concienciación y evitar así el rechazo a los programas de prevención.</p>	<p>Ajustar el manual de funciones propuesto a la estructura organizacional existente.</p> <p>Trabajar en base a las políticas de salud que mantiene el Ministerio.</p>

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

5.7.1.2. Estructura Funcional (Organigrama).

Figura 15. Estructura Organizacional SNEM



Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

5.7.1.3. Manual de Funciones (con la correspondiente segregación de tareas)

La propuesta realizada tiene como finalidad impulsar el cumplimiento del Organigrama Estructural y una mejor ejecución del manual de funciones (Establecido de antemano por el Gobierno Nacional, junto con sus Normas, Políticas y Reglamentos internos), que permitan alcanzar un ambiente laboral agradable y sostenido, el cual se transforme en un excelente servicio a la comunidad. De modo que se ajuste a los puestos de trabajo en la empresa y refleje la verdadera distribución de estos; así como también las líneas de mando, los responsables, entre otros; contribuyendo al fortalecimiento de esta entidad de control sanitario de vectores Artrópodos como es el SNEM.

Que permitan el reclutamiento y selección del personal requerido con las competencias deseadas para la duplicidad de funciones.

Basándonos en estas falencias encontradas se propone lo siguiente:

- a) Designación de un profesional para el cargo de Administrador del Distrito 5
- b) Designación de un bodeguero
- c) Establecer capacitaciones continuas y actualizadas al personal existente.
- d) Estudio previo en la designación de cargos y puestos.
- e) Capacitaciones y adiestramiento previo a la contratación.

Para fortalecer todo lo planteado por nosotros, luego de haber realizado una observación detallada y fortalecido por las respuestas dadas en las encuestas realizadas el personal que labora actualmente en el SNEM Milagro. Detallaremos a continuación los parámetros de los requerimientos establecidos que aporten a obtener una dirección y ejecución favorable para la imagen de la institución.

- a) El profesional debe de serlo en Administración, Economía o Afines.
Solo de esta manera se dará la apertura de obtener una excelente dirección que apunte a la obtención de los objetivos planteados para conseguir las metas trazadas y trabajar en la obtención de procesos generadores de valor.

- b) Persona que se encargara del pedido, distribución y control de los suministros; tanto de oficina como también lo referente a los insumos necesarios para el control de los vectores artrópodos por parte del personal de campo.
- c) Las capacitaciones al personal existente, no solo deben darse en el orden de lo referente a la labor de detección, control y seguimiento del vector. Si no también en la parte de atención al público que para todos los ciudadanos que reciben este beneficio es algo fundamental dentro de las visitas periódicas que se realizan, con lo que se lograría fortalecer la imagen de la institución un tanto venida a menos en los últimos años.
- d) Acompañar cada designación de un cargo o puesto, con una previa capacitación de la ejecución del mismo. Esto aunque para algunos no merezca ser tema de análisis, para el trabajador le significa su estabilidad tanto emocional como de ejecución de sus tareas; pues la convivencia continua con un superior que no les ofrezca un buen trato ni una buena relación de labor, por el desconocimiento de una buena operatividad del mismo.
- e) Debido a la constante revolución del sistema laboral y de trabajo, en la actualidad ninguna institución que tenga como meta u objetivo no solo realizar un trabajo más eficaz y eficiente; si no de perdurar en el tiempo, puede darse el lujo de contratar personal previa capacitación de la labor a ejecutar.

Cuadro 17. Manual de Funciones (Director Región 5)

		
MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR REGIÓN 5	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1	
SUPERVISA A:	Personal en General	
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o en cualquier ausencia temporal, le sucederá en sus funciones el director administrativo el cual estará encargado de tomar las decisiones que competen al Director de la Región 5.	
OBJETIVO:	Director Encargado de la Sede Milagro ejercerá como representante legal de la institución, consolidando las políticas operativas, administrativas y de calidad.	
ACTITUDES:		
Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesional de la salud con especialidad en entomología y medicina tropical. ➤ Mínimo 5 años de experiencia laboral ➤ Ser mayor de 30 años ➤ Sexo indistinto. ➤ Conservar liderazgo. ➤ Poseer un alto grado de manejo de talento humano 		
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talento Innovador ➤ Trabajar en equipo. ➤ Actitud de líder. ➤ Don de mando. ➤ Trabajo por Competencia ➤ Iniciativa Propia. ➤ Capacidad de tomar decisiones. 	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar, dirigir y controlar los programas de prevención vectorial. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:


Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 18. Manual de Funciones (Administrador)

		
MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1	
SUPERVISA A:	Personal en General	
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o en cualquier ausencia temporal, le sucederá en sus funciones el director el cual estará encargado de tomar las decisiones.	
OBJETIVO:	Trabajar en consecución de alcanzar objetivos propuestos por la Administración.	
ACTITUDES: Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudios superiores en Ingeniería comercial, Administración de empresas o carreras afines. ➤ Mínimo 2 años de experiencia laboral ➤ Ser mayor de 25 años ➤ Sexo indistinto ➤ Poseer un alto grado de manejo de talento humano 		
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talento Innovador ➤ Actitud de líder. ➤ Don de mando. ➤ Iniciativa Propia. ➤ Capacidad de tomar decisiones. 	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigir y controlar las actividades de la Institución. ➤ Nombrar a personal de la empresa señalando atribuciones y responsabilidades. ➤ Establecer las dimensiones y limitaciones de cada cargo asignado. ➤ Manifestar y emitir políticas de trabajo que regularicen y permitan orientar y conducir con mayor seguridad las distintas actividades de la Institución. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:


Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 19. Manual de Funciones (Estadista)

		
MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO:	ESTADISTA	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	2	
PERFIL DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pensamiento analítico ➤ Trabajar en equipo. ➤ liderazgo ➤ Capacidad para analizar la información. 	
OBJETIVO:	Analizar e interpretar los datos obtenidos de las muestras entregadas por el personal de la SNEM para ayudar en la toma de decisiones.	
ACTITUDES:		
Honesto, responsable, puntualidad.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser profesional en Ingeniero Estadísticas ➤ Experiencia laboral mínima 1 año. ➤ Ser mayor a 25 años. ➤ Excelente manejo de datos estadísticos, Excel y base de datos ➤ Sexo indistinto. 		
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Abordar la discusión y creación de nuevos métodos estadísticos y nuevas aplicaciones. ➤ Desarrollar labores de asesoría y consultoría estadística ➤ Desarrollar procesos estadísticos y científicos. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 20. Manual de Funciones (Trabajador Sanitario)

 <p style="text-align: center;">MANUAL DE FUNCIONES</p>		
NOMBRE DEL CARGO:	TRABAJADOR SANITARIO	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	9	
DELEGACIONES:	Ante un eventual problema y en ausencia del inspector a cargo, puede delegar parte de su trabajo a un compañero de labores (el trabajador que este más cercano)	
OBJETIVO:	Prestar un servicio de calidad y calidez. Apegado siempre a la satisfacción del entorno social.	
ACTITUDES: Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bachiller ➤ experiencia laboral no indispensable ➤ Ser mayor de edad. ➤ Sexo indistinto. 		
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talento Innovador ➤ Trabajar en equipo. ➤ Actitud de servicio. ➤ Trabajo por Competencia ➤ Dialecto fluido e innovador. 	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar el trabajo de manera satisfactoria. ➤ Mantener una excelente relación laboral. ➤ Estar preparado para trabajar por competencias. ➤ Relación de trabajo en equipo. ➤ Hábil de expresión e interrelación con la colectividad. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:


Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 21. Manual de Funciones (Encargado Zonal)

 <p style="text-align: center;">MANUAL DE FUNCIONES</p>		
NOMBRE DEL CARGO:	ENCARGADO ZONAL	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	4	
SUPERVISA A:	Personal destinado a su cargo.	
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o asistencia a cursos de actualización; le sucederá en reemplazo el trabajador con más experiencia para el cargo.	
OBJETIVO:	Dirigir y supervisar todas las labores encomendadas al personal asignado a su jurisdicción.	
ACTITUDES:	Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.	
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad , experiencia y Supervisión del manejo del Talento Humano asignado a su cargo. ➤ Ser mayor de 30 años ➤ Sexo indistinto. ➤ Conservar liderazgo. ➤ Poseer un alto grado de manejo de talento humano 	
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talento Innovador ➤ Trabajar en equipo ➤ Liderazgo ➤ Capacidad de toma de decisiones. 	
FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigir, organizar al personal de cada zona ➤ Realizar informes mensuales. ➤ Ejercer dominio del cargo asignado por su superior. 	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:


Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 22. Manual de Funciones (Inspector Sanitario)

		
MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO:	INSPECTOR SANITARIO	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	5	
SUPERVISA A:	Personal en General	
OBJETIVO:	Director Encargado de la Sede Milagro ejercerá como representante legal de la institución, consolidando las políticas operativas, administrativas y de calidad.	
ACTITUDES:	Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.	
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudios superiores, no indispensable. ➤ Mínimo 1 años de experiencia laboral ➤ Ser mayor de edad. ➤ Sexo indistinto. ➤ Conservar liderazgo. ➤ Poseer un alto grado de manejo de talento humano 	
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar en equipo. ➤ Actitud de líder. ➤ Don de mando. ➤ Iniciativa Propia. ➤ Capacidad de tomar decisiones. 	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar las actividades operativas de los miembros de la Institución. ➤ Nombrar a personal de la empresa señalando atribuciones y responsabilidades. ➤ Realizar informes tanto semanales como mensuales del trabajo realizado. ➤ Ejercer dominio del cargo asignado por sus superiores. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 23. Manual de Funciones (Director Auxiliar de Laboratorio Evaluador)

 <p style="text-align: center;">MANUAL DE FUNCIONES</p>		
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE LABORATORIO (EVALUADOR)	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1	
SUPERVISA A:	Microscopistas	
DELEGACIONES:	Ante su ausencia, se delegara estas funciones al Microscopistas que posea mayor dominio del tema o de la actividad a realizar	
OBJETIVO:		
Evaluar y preparar a los Microscopistas para que realicen sus funciones apegados a las competencias deseadas en las poblaciones donde se presta el servicio público.		
ACTITUDES:		
Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser Licenciado en Tlgia. Medica ➤ Experiencia 2 años ➤ Sexo indistinto ➤ Edad mínima 30 años 		
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talento Innovador ➤ Don de mando ➤ Liderazgo 	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar los resultados obtenidos por las muestras tomadas. ➤ Realizar los seguimientos a los posibles alertas de brotes vectoriales. ➤ Evaluar el trabajo de la red de los Microscopistas zonales. ➤ Distribuir el material de trabajo asignado al personal a cargo. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 24. Manual de Funciones (Revisor)

	
MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	REVISOR
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	4
SUPERVISA A:	Microscopistas Zonales.
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, le sucederá en sus funciones el trabajador sanitario con mayor conocimiento de la actividad.
ACTITUDES: Honesto, responsable, respetuoso, tolerante y puntualidad.	
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bachilleres. Experiencia laboral no indispensable ➤ Ser mayor de edad. ➤ Sexo indistinto. ➤ Licencia tipo B ➤ Conservar liderazgo 	
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo por Competencia ➤ Iniciativa Propia. ➤ Capacidad de tomar decisiones.
FUNCIONES:	Supervisar los distintos sub-centros de atención a lo largo de la zona designada y transportar con mayor agilidad las distintas pruebas tomadas a las personas que presentan posibles signos de brote vectorial.
ELABORADO POR:	APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:	FECHA APROBACIÓN:


Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 25. Manual de Funciones (Microscopista)

		
MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO:	MICROSCOPISTA	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	9	
DELEGACIONES:	En caso de vacaciones, enfermedad, viaje o en cualquier ausencia temporal, le sucederá en sus funciones uno de sus compañeros de labores similares.	
OBJETIVO:	Encargado de ofrecer los diagnósticos de posibles enfermedades sictotrópicas	
ACTITUDES: Honesto, responsable, respetuoso, tolerante, autonomía, puntualidad.		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciatura en Tnlg. Médica o carreras afines. ➤ Mínimo 1 años de experiencia laboral ➤ Ser mayor de 23 años ➤ Sexo indistinto. 		
PERFIL DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo por Competencia ➤ Iniciativa Propia. ➤ Capacidad de tomar decisiones. 	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar reuniones periódicas con los distintos encargados departamentales ➤ Establecer las dimensiones y limitaciones de cada cargo asignado. ➤ Manifiestar y emitir políticas de trabajo que regularicen y permitan orientar y conducir con mayor seguridad las distintas actividades de la Institución. ➤ Mantener capacitaciones permanentes sobre el personal tanto administrativo como operativo o de campo. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

Cuadro 26. Manual de Funciones (Bodeguero)

		
MANUAL DE FUNCIONES		
NOMBRE DEL CARGO:	BODEGUERO	
NUMERO DE PERSONAS EN EL CARGO:	1	
DELEGACIONES:	Ser la persona encargada de manejar las maquinarias de fumigación, equipos de cómputo, útiles de oficina, equipos de micros copistas, accesorios y repuestos de vehículos; así como el suministro de los insumos requeridos para el control de los vectores artrópodos.	
OBJETIVO: Mantener un stop permanente de los requerimientos necesarios que permitan a la institución alcanzar los objetivos propuestos.		
ACTITUDES: Responsable, creativo, dinámico, puntual, honesto, tolerante.		
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formación académica: Ingeniero Administración y o Afines. ➤ Experiencia: 2 años en manejo y mantenimiento de bodegas. 	
PERFIL DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despacho y atención pronta y oportuna. ➤ Dominio y manejo de sistemas de cómputo. ➤ Técnicas para el manejo de utilitarios en Excel. ➤ Procedimientos de caja. ➤ Manejo y distribución de inventarios 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de requerimientos de suministros. ➤ Registro de los movimientos de ingreso y egresos de suministros. ➤ Realizar informe de existencias a mandos superiores. ➤ Controlar la entrega y ubicación de los suministros en la bodega. ➤ Determinar el espacio físico requerido para el almacenamiento. 		
ELABORADO POR:		APROBADO POR:
FECHA ELABORACIÓN:		FECHA APROBACIÓN:

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

5.7.1.4. Plan de Socialización y Capacitación sobre el Manual de Funciones

Estas capacitaciones se deben implementar previamente a un diagnóstico elaborado mediante evaluaciones al personal, que prueben el real conocimiento que poseen cada uno en la realización de sus actividades cotidianas.

Las evaluaciones deben ser dadas no solo dentro de un espacio físico determinado, sino también en el terreno o área de trabajo.

Estas deben de ser Ofrecidas por un personal profesional o con varios años de experiencia (los mejores en cada una de las áreas a capacitar); y además deben dárseles charlas sobre el servicio puerta a puerta o llamado hoy como servicio personalizado.

Este proceso de capacitación se lo debería implementar en las fechas en que según el calendario malarico existen tendencias de menor trabajo de control vectorial.

Un personal bien preparado dará como resultado una excelente socialización con la colectividad de su entorno y sus alrededores.

Alcanzando a través de ellas restaurar la imagen de la institución y la superación de cada uno de sus miembros.

Figura 16. Plan de Socialización y Capacitación sobre el Manual de Funciones



Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

El Plan de Capacitación debe sujetarse a las políticas de salud establecidas por el Ministerio, así se podrá cumplir con los requerimientos que permiten una factibilidad legal a la propuesta.

POLÍTICAS DE LA SALUD

- ✓ Fortalecimiento del cargo rector del ministerio de salud pública y asistencia social.
- ✓ Satisfacción de las diversas necesidades de salud de la población ecuatoriana intercultural en los diferentes niveles de atención.
- ✓ Fortalecimiento del proceso de desconcentración y descentralización de competencias, recursos y responsabilidades en las áreas de salud.

- ✓ Adquisición y abastecimiento de insumos en forma oportuna para el desarrollo de las acciones de promoción, prevención y recuperación de la salud.
- ✓ Innovación del sistema de gestión administrativa y financiera del ministerio de salud pública como elemento básico de apoyo para la prestación de servicios.
- ✓ Fortalecimiento de la administración de los recursos humanos en salud.
- ✓ Promoción de las acciones de apoyo al saneamiento del medio que optimicen la calidad de vida de la población.
- ✓ Protección a los pobladores de los riesgos inherentes al consumo y exposición de alimentos, medicamentos y sustancias nocivas a la salud.

Plan de Socialización y Capacitación sobre el Manual de Funciones

Cuadro 27. Plan de Socialización y Capacitación sobre el Manual de Funciones

ACTIVIDADES DEL PLAN	RECURSOS	COSTOS	RESPONSABLES	RESULTADOS	INDICADORES
Diseño y reproducción Del plan	Contratación de especialista en diseño de manuales.	250	ADMINISTRADOR	Ejercer una verdadera disposición física y por competencias del Talento Humano en el ejercicio de sus funciones.	Superación del T.H Optimización de actividades. Agradable Ambiente Laboral.
	Reproducción del manual.	150			
Capacitación para difusión del manual.	Contratación de especialista.	200		El ejercicio de las actividades con apego al manual ejercido y dispuesto por todo el personal.	Entorno Social Favorable. Aceptación de la ciudadanía a las visitas periódicas.
	Separar el local	0			
	Refrigerios	100			
TOTAL:				\$ 700.00	

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

El costo total del plan es de \$ 700,00

Plan de Capacitaciones técnicas

Cuadro 28. Plan de Capacitaciones técnicas

ACTIVIDADES TÉCNICAS	RECURSOS	COSTOS	RESPONSABLE	RESULTADOS	INDICADORES
Capacitación en seguridad y salud ocupacional	Contratación de especialista.	500	ADMINISTRADOR	La participación activa de la gerencia y los trabajadores, entrenamiento técnico y responsabilidad compartida.	Objetivos previstos Impactos esperados Capacidad y competencia.
	Separar el local	0			
	Refrigerios	100			
Capacitación sobre destrezas y calidad para manejo de laboratorio	Contratación de especialista.	500		Dianópticos con mayor precisión Acortar tiempos de entrega de resultados.	Tiempo de atención Grado de efectividad Eficiencia sanitaria.
	Laboratorio del instituto de higiene.	0			
	Refrigerios	100			
Atención al cliente	Capacitador Externo	500		Alcanzar índices altos en la aplicación de programas asistenciales.	Satisfacción ciudadana Niveles mínimos en visitas reuñentes.
	Separar el local	0			
	Refrigerios	100			
TOTAL:			\$ 1800.00		

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

El costo de las Capacitaciones Técnicas es de \$ 1800.00

5.7.1.5 Cronograma para cumplimiento de capacitaciones

Cuadro 29. Cronograma para el cumplimiento de capacitaciones

CRONOGRAMA PARA EL CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIONES (2014)												
TIEMPO	PRIMER CUATRIMESTRE				SEGUNDO CUATRIMESTRE				TERCER CUATRIMESTRE			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
DISEÑO Y REPRODUCCION DEL MANUAL												
CAPACITACION PARA DIFUSION DEL MANUAL												
CAPACITACION EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL												
CAPACITACION SOBRE DESTREZAS Y CALIDAD PARA MANEJO DE LABORATORIO												
ATENCIÓN AL CLIENTE												

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

Costo de Planes

Cuadro 30. Costo de Planes

COSTO DE PLANES	
ACTIVIDADES	COSTO
Diseño y reproducción del plan	\$350.00
Capacitación para difusión del manual.	\$300.00
Capacitación en seguridad y salud ocupacional	\$600.00
Capacitación sobre destrezas y calidad para manejo de laboratorio	\$600.00
Atención al cliente	\$600.00
TOTAL	\$ 2450.00

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

El financiamiento se lo hará con el presupuesto que mantiene el SNEM.

Análisis costo-beneficio:

Se proyecta que al tener talento humano capacitado y con amplio conocimiento sobre sus funciones, como resultado de la segregación de tareas, la institución mejorará en el desempeño laboral y uso y manejo del tiempo de trabajo que permitirá reducir en un 50% el desfase anual que se suele dar en el manejo y aplicación de la partida presupuestaria.

En el 2012 el desfase presupuestario ascendió a \$ 430.000, al tener una disminución del 8% que es \$ 34.400 esto significa un total de \$395.600 A su vez este valor también representa un beneficio institucional.

Cuadro 31. Beneficio de la institución

ACTIVIDADES	COSTOS
Beneficio	395.600
Costo del plan	2.450
TOTAL	393.150

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

En sí el beneficio de la institución será de \$ 393.150.

5.7.3 IMPACTO

Impacto Social

El entorno social es el que va a recibir el primordial impacto, reflejando la mejora de la economía familiar, este es un aspecto que en una sociedad como la nuestra es precisa para conseguir especiales niveles sociales. De la misma manera, si un grupo de personas extiende su frontera cultural, como una inmediata proyección, se mejorará su entorno social, en un mundo globalizado como en el que vivimos con las tecnologías y facilidades de formación técnica y humanística, constituida por las llamadas TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y que requiere a todos las personas una continua evolución intelectual.

Impacto Económico

Ciertamente, muchos individuos serán beneficiados con la implementación de la presente investigación. Se asegura, de forma explícita que, el primer impacto que se va a generar se relaciona con el campo de la economía familiar y también empresarial, porque al tener la empresa una buena administración y llevar de forma técnica su contabilidad el personal será mejor remunerado, creando nuevas ideas y alternativas de seguridad laboral y superación.

El aumento de la economía organizacional dará como resultado inmediato la expansión de la empresa, principalmente al nivel interno, por medio de una tecnificación en todo lo que se refiere a los servicios prestados y a la diversificación del mercado, es decir, que representen la variedad que la demanda requiere en una ciudad con permanente crecimiento como Milagro.

Impacto Ambiental

El contar la institución con personal bien capacitado técnicamente, permitirá obtener una reducción en la contaminación ambiental, reduciendo sustancialmente los porcentajes de impacto ambiental en las distintas aplicaciones que se realicen en los diferentes programas que se den anualmente hacia la ciudadanía y su entorno natural.

5.7.4 CRONOGRAMA

Cuadro 32. Cronograma

ACTIVIDADES	AÑO 2013																			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
COORDINACION DEL PROYECTO	■	■																		
VISITA AL SNEM PARA OBTENER LA FECHA DE LA PRESENTACION DEL PROYECTO			■	■																
PRESENTACION DE LA PROPUESTA					■	■														
DIGITACION DE LAS PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SNEM						■	■													
ENCUESTA AL PERSONAL DEL SNEM PARA SABER CUALES SON LAS FALENCIAS QUE EXISTEN EN ESA INSTITUCION							■	■	■											
TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SNEM										■	■									
ELABORACION DE LA PROPUESTA													■	■	■	■				
PRESENTACION DEL BORRADOR																		■		
REVISION Y CRITICAS																			■	
RECTIFICACIONES																				■
PRESENTACION FINAL																				■

Elaborado por: Pedro Maridueña, María Lucio

5.7.5 LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA

Para evaluar los resultados que se obtendrán, tras implementación de la propuesta; se deberá estudiar el impacto que la misma tendrá, a corto, mediano y largo plazo.

- a) Los resultados que se pudiesen obtener a corto plazo, estarán sujeto al grado de aptitud y predisposición con la que el personal pudiese haber asimilado las capacitaciones y el cumplimiento a los manuales de funciones por parte de los mandos superiores. De obtener los resultados esperados estos se verán reflejados de manera inmediata, en primera instancia en la aceptación del personal a las órdenes impartidas por sus jefes inmediatos, un ambiente laboral sano, predisposición al trabajo, trabajo en equipo y una mejor ejecución de sus tareas diarias.

En esta etapa no se podrán obtener respuestas de tipo económicas de manera reversible a las inversiones realizadas, por ser un plazo relativamente corto que supondrá un análisis de prueba.

- b) A mediano plazo se espera obtener un rendimiento superior por parte de cada uno de los trabajadores, los mismos que se podrán observar ahora si en la aceptación mayoritaria de parte de la ciudadanía al control sanitario y a los proyectos que se podrán socializar de manera conjunta con los entes barriales.

La fluidez con la que transmitan a la ciudadanía los programas de asistencia social para lo cual estarán perfectamente preparados todos y cada uno de los trabajadores sanitarios del SNEM, conllevaran a fortalecer el grado de aceptación de la Institución de control vectorial en la ciudad de Milagro.

En este lapso de tiempo, ya podremos contabilizar una disminución de tipo económico en el gasto de los insumos de control vectorial y de la mano de obra utilizada para tales fines; debido al manejo de manera técnica de los implementos a utilizar para la ejecución de dichas tareas.

c) Es aquí, a largo plazo en que se podrá observar el alcance que tendrá la propuesta realizada; pues es el momento en que la implementación de los cambios y el cumplimiento de funciones, junto a las capacitaciones comienzan a dar sus frutos tanto en la concepción misma del sistema laboral y ejecución de tareas, como en la inversión económica realizada.

Los beneficios de la inversión realizada se darán en la disminución de contratación de personal que realiza el SNEM en las etapas invernales prolongadas y con mayor afluencia de lluvias. Pues es una realidad que un personal bien preparado y equipado, obtiene un índice de rendimiento mayor que cuando carece de conocimientos técnicos.

Además se deben aplicar evaluaciones para medir el impacto que determinara el cambio sostenido mediante la propuesta.

CONCLUSIONES

SNEM (MALARIA), cuenta con un sistema de control administrativo, pero no es ejecutado correctamente ya que gran parte de las actividades se realizan en el marco de lo empírico, el personal no cuenta con un programa de capacitación permanente.

La elaboración y aplicación de los manuales de funciones no están siendo aplicadas de manera correcta que permita optimizar los recursos con que cuenta la Empresa.

A todo este problema se suma, a la carencia de contar con una superficie de trabajo propia y adecuada para lograr los fines estructurales.

Después de haber obtenido toda la información requerida, y esta concedernos la afirmación de los problemas por las que está pasando la institución en el orden organizacional; permite sostener nuestro trabajo de investigación, que nos permita realizar una propuesta que determine alcanzar una mejora en el SNEM de la Ciudad de Milagro.

RECOMENDACIONES:

La realización de este proyecto, permitió elaborar una Propuesta de un estudio del sistema organizacional, el cual fue desarrollado como una manera de darle solución a las falencias presentadas en la institución.

La institución debe alistarse en un proceso plenamente innovador, tanto en estrategias como en la implementación de recursos que brinden un servicio de calidad y que a su vez éstos cubran las necesidades de la ciudadanía.

SNEM (MALARIA) debe iniciar, la aplicación del manual de procedimientos administrativos.

Contratación de un bodeguero, para así mejorar el manejo del control de las existencias.

BIBLIOGRAFÍA

BERNARDEZ, Mariano L: *Desempeño organizacional*, AuthorHouse Ltda., EEUU, 2007.

BOHLANDER, George: *Administración de Recursos Humanos*, Cengage Learning Editores, México, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto: *Introducción a la teoría general de la administración*, Quinta Edición, Editorial MC. Graw- Hill 2008.

DAFT, Richard L: *Teoría y diseño organizacional*, Cengage Learning Editores S. A., México, 2007.

HERNÁNDEZ, Jorge, GALLARZO, Manuel y ESPINOZA, José: *Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano*, Pearson Educación, México, 2011.

MUNCH, Lourdes: *Administración Gestión organizacional*, enfoques y proceso administrativo, Pearson Educación, México, 2010.

VARGAS CUEVAS, Luís: *Principio de Administración*, Editorial: Facultad de Ciencias Económicas. 2009

VOLPENTESTA, Jorge Roberto: *Organizaciones y Estructuras*. Osmar D. Buyatti, Buenos Aires.2007

LINKOGRAFÍA

CHIRIBOGA, David: *Ministerio de Salud Pública*, <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/A.1EstatutoOrganico.pdf>, extraído el 5 de Septiembre del 2013.

GARCIA HIGUERA, Andrés y CASTILLO GARCIA, Francisco: *CIM: El computador en la automatización de la producción*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, España, 2008.

JACOME, Eduardo: *Modelo Organizacional para incrementar la eficiencia de Turismundial S.A.*, <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/6279>, extraído el 5 de Septiembre del 2013.

MERINO, Silvia y MOROCHO, Diana: *Análisis del Sistema Organizacional de la Empresa Grupo Noblecilla y Compañía del Cantón Santa Rosa, Provincia de El Oro y Propuesta de un Manual Orgánico Funcional*, <http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/804/1/T-UTMACH-FCE-ADM-009.pdf>, extraído el 5 de Septiembre del 2013.

THOMPSON, J.Mónica y ANTEZANA, Jonathan: *El Proceso Administrativo*, <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>, extraído el 30 de Agosto del 2013.

Universidad Tecnológica de Chile: *Boletín de la Dirección de Evaluación*, http://www.inacap.cl/data/e_news/boletin19/boletin19.html, extraído el 6 de Septiembre del 2013.

ANEXOS

ANEXO 1



ENCUESTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO DEL SNEM EN LA CIUDAD DE MILAGRO

1.- ¿Cree Usted, que los Trabajadores Sanitarios con que cuenta el SNEM (MALARIA) en la Ciudad de Milagro necesita de una mayor capacitación en lo referente a la realización de sus tareas?

Si

No

Tal vez

2.- ¿Considera Usted, que las capacitaciones permanentes le ofrecería mayores oportunidades de desarrollar sus destrezas?

Si

No

3.- ¿Piensa Usted, que incluir al Personal en programas sociales les ayudaría a ofrecer una mejor atención al momento de brindar sus servicios?

Si

No

4.- ¿Cada qué tiempo son capacitados?

Cada seis meses

Cada año

Más de un año

Nunca

5.- ¿Qué calificación le daría usted, a La Estructura Organizativa de su institución?

Eficiente

Regular

Deficiente

6.- ¿Cree usted que el control que llevan debe ser cambiado?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente de acuerdo

En desacuerdo

7.- ¿Cómo consideran los manuales de funciones?

Muy importante

Importante

Parcialmente importante

No es importante

8.- ¿Considera que la empresa está debidamente organizada?

Si

No

En parte

9.- ¿La empresa cuenta con el respectivo organigrama estructural?

Si

No

Desconozco

10.- ¿Considera Usted, que el SNEM Distrito (Milagro) está funcionando como una verdadera sede Zonal?

Si

No

ANEXO 2

ACTA DE COMPROMISO



SEDE MILAGRO

ACTA DE COMPROMISO

Milagro, 3 de Septiembre del 2013

Ing.

WASHINGTON GUEVARA PIEDRA

**DIRECTOR DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES.**

De mis consideraciones:

Yo, HECTOR ZURITA MARTINEZ, en mi calidad de Director Responsable de la SNEM sede Milagro, por medio de la presente me dirijo a ustedes con el objeto de comunicar que el Sr. PEDRO WILSON MARIDUEÑA MANCANCELA Y la Srta. MARIA ESTHER LUCIO LANDY, egresados de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Estatal de Milagro les daré la apertura necesaria brindándole todas las facilidades para que realicen su Tesis en base a un análisis de los problemas y necesidades que tiene nuestra Institución.

Sin más que comunicar me suscribo de ustedes.

Atentamente.



Dr. HECTOR ZURITA MARTINEZ
RESPONSABLE "SNEM" SEDE MILAGRO

ANEXO 3

MATRIZ DEL PROBLEMA

MATRIZ DEL PROBLEMA		
FORMULACION	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿De qué manera afecta el actual sistema Organizacional en el desempeño de las funciones del personal del SNEM del cantón Milagro?	Analizar los factores que inciden en el <u>sistema Organizacional</u> , mediante la obtención de información empleando técnicas investigativas, para medir el nivel de afectación en el <u>desempeño de las funciones</u> del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro.	El <u>Sistema Organizacional</u> está afectando el <u>desempeño de las funciones</u> del personal que labora en el SNEM del cantón Milagro.
SISTEMATIZACION	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES
¿Cómo incide la <u>capacitación</u> en el desarrollo de las <u>actividades operativas</u> del personal del SNEM del cantón milagro?	Analizar cómo incide la <u>capacitación</u> en el <u>desempeño del personal</u> que labora en el SNEM del cantón Milagro.	Si se capacita al personal mejorará el desempeño de las actividades operativas del SNEM en la Ciudad de Milagro.
¿De qué manera afecta la <u>aplicación de Programas Sociales</u> en el <u>desempeño de las actividades del Talento Humano</u> ?	Demostrar cómo afecta la <u>aplicación de Programas Sociales</u> en el desempeño de las actividades del Talento Humano.	La <u>aplicación de Programas Sociales</u> ayudara en el <u>desempeño de las actividades del Talento Humano del SNEM Milagro</u> .
¿Cómo afecta la falta de un <u>manual de funciones</u> , en la <u>operatividad</u> de la empresa?	Identificar el efecto que produce el <u>manual de funciones</u> , en la <u>operatividad de la empresa</u> .	La aplicación de manuales de funciones incide en la operatividad de la empresa.
¿De qué manera incide el mantener un <u>organigrama estructural</u> en el <u>sistema organizacional</u> de la empresa?	Analizar como incide un <u>organigrama estructural</u> en el <u>sistema organizacional</u> de la empresa.	El organigrama estructural permitirá alinear al sistema organizacional de la empresa.

ANEXO 4
FOTOGRAFÍAS ENCUESTAS







ANEXO 5 PLAGIARISM DETECTOR

[ARV Main Screen]

[Report file name:]
[Report location:] C:\Users\Equipo\Documents\Plagiarism Detector reports\originality report - TESIS LUCIO MARIA & MARIDUEÑA PEDRO.docx.html

Originality report details:

- Generation Time and Date: 19/11/2013 9:55:50
- Document Name: TESIS LUCIO MARIA & MARIDUEÑA PEDRO.docx
- Document Location: H:\TESIS SNEM\TESIS LUCIO MARIA & MARIDUEÑA PEDRO.docx
- Document Words Count: 19281

Important Hint to understand what exactly is meant by any report value - you can click "Help Image" . It will navigate you to the most detailed explanation at our web site.

Plagiarism Detection Chart:

Category	Percentage
Original	100.00%
Referenced	0.00%
Linked	0.00%
Plagiarism	0.00%

Original (100.00%)
Referenced (0.00%)
Linked (0.00%)
Plagiarism (0.00%)

Referenced 0% / Linked 0%
Original - 100% / 0% - Plagiarism

Hot Flags: [beta]

ES 9:56 19/11/2013