



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS DEL CONTROL DE LA GESTIÓN AL ÁREA DE
TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y
EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA”**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL

AUTORES:

CHRISTIAN FABRICIO ANDRADE CONDO

VICMAR JESÚS SACOTO SACOTO

DIRECTOR DE TESIS:

ING. JAIME VELEZ

CUENCA-ECUADOR

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me ha presentado sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

Vicmar Sacoto.

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi Familia.

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar a pesar de las adversidades, sin desfallecer.

A mis padres y hermanos, pilares fundamentales en mi vida quienes han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo instante en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora.

De manera especial a mi madre, Mery, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ella un gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí sino para mis hermanos y familia en general.

Por último pero no menos importante es a un ser querido que estaba junto a mí en todo momento siempre apoyándome, es mi abuelita Maruja Muñoz que con sus experiencias siempre quiso lograr una persona de bienestar ahora no está con nosotros pero sé que ella donde este estará feliz al saber que he logrado lo que ella tanto anhelaba y sé que va estar conmigo y me llenara de sus bendiciones, y a todas aquellas personas que también contribuyeron y confiaron en mí a lo largo de mi formación académica y personal, profesores y amigos.

“Todo lo que la mente puede concebir y creer, la mente puede alcanzar”. - Napoleón Hill

Fabricio Andrade.

AGRADECIMIENTO

Esta tarea no se habría podido realizar sin la colaboración de muchas personas que nos brindaron su ayuda; siempre resultará difícil agradecer a todos aquellos que de manera directa o indirectamente, participaron en el desarrollo de esta investigación, leyendo, opinando, corrigiendo, acompañándonos en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad. Por tanto, queremos agradecerles a todos ellos cuanto han hecho por nosotros, para que este trabajo saliera adelante de la mejor manera posible.

En primer lugar, agradecemos a Dios porque siempre nos iluminó y nos guió a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes y sobre todo de felicidad.

A nuestras familias, principalmente a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por ser más de lo que les pedimos y de lo que en algunas ocasiones merecíamos. Por dar más de lo que necesitábamos. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A nuestros hermanos por ser parte importante de nuestra vida y representar la unidad familiar.

Debemos agradecer de manera especial y sincera al Ing. Jaime Vélez por aceptarnos para realizar esta tesis de grado bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable. Les agradecemos también al Dr. Patricio Luzuriaga y a la Dra. Verónica Durán por habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este trabajo.

Gracias a todos.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis consiste en el “Análisis del Control de la Gestión al área de talento humano del EL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO ciudad de Cuenca”.

En el desarrollo de esta investigación se ha evaluado la estructura organizacional instalada dentro del hospital, se ha examinado los procedimientos administrativos que rigen en el departamento de Talento Humano, y se han aplicado métodos para analizar la satisfacción laboral del personal que conforma el hospital.

Por último encontramos las conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento administrativo del área de Talento Humano del Hospital

ABSTRACT

This thesis is the analysis of Management Control over the Human Resources area at WOMEN AND CHILD MUNICIPAL HOSPITAL, in the city of Cuenca.

During the development of this research the organizational structure within the hospital was evaluated. The administrative procedures governing the Human Resource Department were examined, and the staff's job satisfaction was analyzed by the application of different methods.

Finally, the conclusions and recommendations for improving the Hospital's Human Resource Administrative Area were presented.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA_____	II
AGRADECIMIENTO_____	III
RESUMEN_____	IV
SUMMARY_____	V
INDICE DE CONTENIDOS_____	VI
INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS_____	VIII
LISTA DE ANEXOS_____	XII
INTRODUCCIÓN_____	XIII
CAPÍTULO 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL DE LA MUJER Y EL NIÑO _____	1
1.1 CONCEPCION DEL NEGOCIO _____	1
1.1.1 Misión _____	2
1.1.2 Visión _____	3
1.1.3Valores_____	3
1.1.4 Objetivo General _____	4
1.1.5Objetivo Específico _____	5
1.1.6Estrategias _____	5
1.1.7 Estructura Orgánica._____	6
1.2ANALISIS DE LA DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA _____	6
CAPÍTULO 2: FUNDAMENTOS TEORICOS _____	14
2.1GENERALIDADES _____	14
2.1.1Compendios Administrativos _____	14
2.2MANUALES DE PROCEDIMIENTOS_____	18
2.2.1 Método de Evaluación_____	19
2.3SATISFACCION LABORAL _____	30
2.3.1Definición _____	30
2.3.2Metodo y evaluación _____	32

CAPITULO 3: EVALUACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	35
3.1 NORMAS DE CONTROL PARA EL AREA DE RECURSOS HUMANOS	35
3.1.1 Descripción y análisis de cargos	35
3.1.2 Selección de Personal	130
3.1.3 Actuación y honestidad de los funcionarios	135
3.1.4 Capacitación y entrenamiento permanente	139
3.1.5 Rotación, evaluación e incentivos	145
3.1.6 Asistencia y rendimiento	145
3.1.7 Información actualizada del personal	149
3.1.8 compensación por becas de estudio otorgadas al personal	150

CAPITULO 4: ANALISIS Y EVALUACION DE SATISFACCION LABORAL EN EL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO	152
4.1.1 Aplicación de los Métodos de medición de la satisfacción laboral	152
4.1.1.1 Encuestas	152
4.1.1.2 Entrevistas	157
4.1.1.3 Presentación de datos y correlación del estudio	159

CAPITULO 5: INFORME DE LA GESTION EN EL AREA DE TALENTO HUMANO	227
Conclusiones y Recomendaciones	227
Referencia Bibliografica	228

INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

ILUSTRACIONES:

Imagen 1. Logotipo del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.	2
Imagen 2. Vista aérea del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.	12
Imagen 3 Vista Lateral de Hospital Municipal de la Mujer y el Niño	12
Imagen 4 Vista Frontal del Hospital de la Mujer y el Niño	13
Imagen 5 Los seis Procesos de la Administración de Recursos Humanos	20
Imagen 6 Descripción y Análisis e cargos.....	23
Imagen 7 Capacitación en empresas Públicas y Privadas.....	141
Imagen 8. Centro de Estudios fiscales	144
Imagen 9. MEMES	150

GRÁFICOS:

Gráfico 1. Personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al sexo	160
Gráfico 2. Personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo a la edad....	161
Gráfico 3. Personal que labora en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al área de trabajo.....	162
Gráfico 4-Tiempo que labora el personal en el puesto actual.....	163
Gráfico 5. Cuadro resumen de acuerdo a la organización del área de trabajo.....	165
Gráfico 6. Los recursos materiales disponibles en su unidad de trabajo, son adecuados en cantidad y calidad.	166
Gráfico 7. Desarrollo mis conocimientos y habilidades dentro de mi puesto de trabajo. .	167
Gráfico 8. Conozco las actividades designadas a realizar en mi área.	168
Gráfico 9. Tengo la libertad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo.	169
Gráfico 10. Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.	170
Gráfico 11. El trabajo que realizo es bien apreciado por los demás trabajadores del hospital.....	172
Gráfico 12. El grupo de trabajo se encuentra unido para alcanzar un objetivo en común.	173
Gráfico 13. El ambiente de trabajo me ofrece seguridad.....	174
Gráfico 14 El director o jefe, dan a conocer las normas y procedimientos para el correcto funcionamiento del hospital	175
Gráfico 15 Los compañeros de trabajo brindan información oportuna para desempeñar correctamente el trabajo.....	176
Gráfico 16 La comunicación entre el personal y el usuario es buena.	177
Gráfico 17 Conozco los demás servicios que presta el hospital.....	178
Gráfico 18 Existe una adecuada comunicación con las personas de las diferentes áreas del hospital	179
Gráfico 19 Las condiciones de trabajo en el área que desempeño son seguras	180

Gráfico 20 Las condiciones ambientales son adecuadas.....	181
Gráfico 21 Las instalaciones del hospital facilitan el trabajo y servicios prestados a los usuarios	182
Gráfico 22 Los equipos de trabajo son adecuados para brindar un buen servicio	183
Gráfico 23 Las condiciones higiénicas del ambiente son favorables.....	184
Gráfico 24 Recibo formación necesaria para desempeñar de forma correcta mi trabajo .	185
Gráfico 25 Las condiciones de desarrollo profesional (capacitación) son suficientes	186
Gráfico 26 La participación en programas y eventos culturales, sociales, y educación son beneficiosos	187
Gráfico 27 Entre los objetivos del hospital, es de gran prioridad la mejora del servicio a los usuarios	188
Gráfico 28. Los compañeros de trabajo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo para su mejora	189
Gráfico 29. Me siento coparticipe de los éxitos y fracasos del hospital	190
Gráfico 30. El trabajo que realizo implica la necesidad de mejorar varios aspectos para brindar un mejor servicio.....	191
Gráfico 31. El trabajo que realizo es apreciado por los demás compañeros del hospital.	192
Gráfico 32. Los ingresos que percibo me permiten satisfacer las necesidades personales.	194
Gráfico 33. El salario que recibo está de acuerdo a la cantidad de trabajo que realizo...	196
Gráfico 34. Mi nivel de preparación, está de acuerdo al salario que percibo.....	198
Gráfico 35. Recibo apoyo para resolver problemas personales y familiares.....	199
Gráfico 36. El hospital me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.....	201
Gráfico 37. Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, alimentación, transporte, beneficios) son satisfactorias.	202
Gráfico 38. En general, se siente satisfecho en el hospital.....	204
Gráfico 39. Comentarios y Sugerencias.....	205
Gráfico 40. ¿Su espacio de trabajo le resulta cómodo?	207
Gráfico 41. ¿El lugar donde labora tiene suficiente luz?.....	208
Gráfico 42. ¿El nivel de ruido es aceptable?.....	209
Gráfico 43. ¿La temperatura del lugar es adecuada?	210
Gráfico 44. ¿El espacio físico del área de trabajo que utiliza es suficiente para su labor diaria?.....	211
Gráfico 45. ¿Sus compañeros de trabajo le apoyaron y ayudaron cuando usted ingreso al hospital?.....	212
Gráfico 46. ¿Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?	213
Gráfico 47. ¿Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?	214
Gráfico 48. Considera que en el hospital, acepta sus sugerencias y opiniones?	215

Gráfico 49. Considera necesario la realización de eventos sociales para mejorar las relaciones con sus compañeros? 216

Gráfico 50. Dentro del hospital hay participación de todos los compañeros y jefes en cualquier situación que requiera el hospital?..... 217

Gráfico 51. Considera que ha crecido profesionalmente en esta institución? 218

Gráfico 52. Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo? 219

Gráfico 53. Le gustaría que se implemente planes de capacitación en el hospital? 220

Gráfico 54. Le agradecería que las capacitaciones sean tutoriales por medio del internet y que pueda interactuar con demás personas?..... 221

Gráfico 55. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado? 223

Gráfico 56. ¿Considera que su remuneración está a nivel de los colegas en el mercado? 224

Gráfico 57. ¿Recibe el pago de su remuneración a tiempo y en forma precisa? 225

Gráfico 58. Sugerencias de mejora en el hospital 226

CUADROS:

Cuadro 1. Organigrama General del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño 6

Cuadro 2. Matriz de evaluación de factores internos (Fortalezas y Debilidades)..... 9

Cuadro 3. Matiz de Evaluación de factores externos (Oportunidades y Amenazas 10

Cuadro 4. Cartera de Servicios del Hospital 11

Cuadro 5. Cargos del personal que labora en el Hospital de la Mujer y el Niño..... 36

Cuadro 6. Proceso de Selección de Personal Hospital de la Mujer y el Niño (Prototipo) 132

Cuadro 7. Proceso de archivo de información. 151

Cuadro 8. Modelo de encuesta 156

Cuadro 9. Modelo de la entrevista..... 159

Cuadro 10. Cuadro resumen del personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al sexo. 160

Cuadro 11. Cuadro resumen del personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo a la edad..... 161

Cuadro 12. Cuadro resumen del ´personal que labora en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al área de trabajo..... 162

Cuadro 13. Tiempo que labora en el puesto actual 163

Cuadro 14. Cuadro resumen de acuerdo a la organización del área de trabajo 164

Cuadro 15. Los recursos materiales disponibles en su unidad de trabajo, son adecuados en cantidad y calidad. 165

Cuadro 16. Desarrollo mis conocimientos y habilidades dentro de mi puesto de trabajo. 166

Cuadro 17. Conozco las actividades designadas a realizar en mi área..... 168

Cuadro 18. Tengo la libertad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo..... 169

Cuadro 19. Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. 170

Cuadro 20. El trabajo que realizo es bien apreciado por los demás trabajadores del hospital.....	171
Cuadro 21. El grupo de trabajo se encuentra unido para alcanzar un objetivo en común.	172
Cuadro 22 El ambiente de trabajo me ofrece seguridad.	173
Cuadro 23. El director o jefe, dan a conocer las normas y procedimientos para el correcto funcionamiento del hospital.	174
Cuadro 24 Los compañeros de trabajo brindan información oportuna para desempeñar correctamente el trabajo.....	175
Cuadro 25 La comunicación entre el personal y el usuario es buena.....	176
Cuadro 26. Conozco los demás servicios que presta el hospital	177
Cuadro 27 Existe una adecuada comunicación con las personas de las diferentes áreas del hospital	178
Cuadro 28 Las condiciones de trabajo en el área que desempeño son seguras	179
Cuadro 29 Las condiciones ambientales son adecuadas.....	180
Cuadro 30 Las instalaciones del hospital facilitan el trabajo y servicios prestados a los usuarios	181
Cuadro 31 Los equipos de trabajo son adecuados para brindar un buen servicio.....	182
Cuadro 32. Las condiciones higiénicas del ambiente son favorables	183
Cuadro 33 Recibo formación necesaria para desempeñar de forma correcta mi trabajo.	184
Cuadro 34. Las condiciones de desarrollo profesional (capacitación) son suficientes	185
Cuadro 35 La participación en programas y eventos culturales, sociales, y educación son beneficiosos	186
Cuadro 36 Entre los objetivos del hospital, es de gran prioridad la mejora del servicio a los usuarios	187
Cuadro 37 Los compañeros de trabajo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo para su mejora	188
Cuadro 38 Me siento copartcipe de los éxitos y fracasos del hospital	189
Cuadro 39. El trabajo que realizo implica la necesidad de mejorar varios aspectos para brindar un mejor servicio	190
Cuadro 40. El trabajo que realizo es apreciado por los demás compañeros del hospital.	192
Cuadro 41. Los ingresos que percibo me permiten satisfacer las necesidades personales.....	193
Cuadro 42. El salario que recibo está de acuerdo a la cantidad de trabajo que realizo.....	195
Cuadro 43. Mi nivel de preparación, está de acuerdo al salario que percibo.....	197
Cuadro 44. Recibo apoyo para resolver problemas personales y familiares.	199
Cuadro 45. El hospital me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.....	200
Cuadro 46. Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, alimentación, transporte, beneficios) son satisfactorias.	202
Cuadro 47. En general, se siente satisfecho en el hospital.....	203
Cuadro 48. Comentarios y sugerencias.	205
Cuadro 49. ¿Su espacio de trabajo le resulta cómodo?	207

Cuadro 50. ¿El lugar donde labora tiene suficiente luz?	208
Cuadro 51. ¿El nivel de ruido es aceptable?	209
Cuadro 52. ¿La temperatura del lugar es adecuada?	210
Cuadro 53. ¿El espacio físico del área de trabajo que utiliza es suficiente para su labor diaria?	211
Cuadro 54. ¿Sus compañeros de trabajo le apoyaron y ayudaron cuando usted ingreso al hospital?	212
Cuadro 55. ¿Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?	213
Cuadro 56. ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	214
Cuadro 57. Considera que en el hospital, acepta sus sugerencias y opiniones?	215
Cuadro 58. Considera necesario la realización de eventos sociales para mejorar las relaciones con sus compañeros?	216
Cuadro 59. Dentro del hospital hay participación de todos los compañeros y jefes en cualquier situación que requiera el hospital?	217
Cuadro 60. Considera que ha crecido profesionalmente en esta institución?	218
Cuadro 61. ¿Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo?	219
Cuadro 62. Le gustaría que se implemente planes de capacitación en el hospital?	220
Cuadro 63. Le agradaría que las capacitaciones sean tutoriales por medio del internet y que pueda interactuar con demás personas?	221
Cuadro 64. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	222
Cuadro 65. ¿Considera que su remuneración está a nivel de los colegas en el mercado?	223
Cuadro 66. ¿Recibe el pago de su remuneración a tiempo y en forma precisa?	224
Cuadro 67. Mencione 1 aspecto que considere usted que se deberían implementar o mejorar en el hospital	225

ANEXOS

Anexos 1.Reglamento interno y estatutos del hospital	230
Anexos 2.Certificado para la realización de las encuestas y entrevistas	255
Anexos 3.Recopilacion de la información de las encuestas y entrevistas	256

INTRODUCCIÓN

El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño contribuyen al mejoramiento de la salud integral de la población y garantiza el acceso equitativo y la atención eficiente y de calidad en salud. Motivo por el cual hemos detectado una magnífica oportunidad de aportar con un nuevo enfoque administrativo que genere como resultado una

interacción y satisfacción adecuada por parte de las personas que integran el Hospital Municipal así como de las personas que acuden a dicha entidad, para lo cual se ha visto conveniente realizar un estudio de la administración de la gestión que comprenda parámetros tales como: Examinar la estructura administrativa vigente, evaluación de las normativas de proceso de gestión administrativa del área de talento humano, Investigación de satisfacción laboral.

A través de esta investigación trataremos de ayudar a optimizar las acciones y decisiones que ejecute la dirección y que esta se convierta en una herramienta de apoyo para el cumplimiento de metas y objetivos.

Nuestra tesis consta de cinco capítulos.

El primer capítulo se refiere a un conocimiento de la entidad que es el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca, sus antecedentes históricos, su fecha de constitución, sus inicios, descripción de la actividad que realiza, etc.; aspecto que ha sido posible gracias a la colaboración de los funcionarios de la entidad. Se hará una revisión de la misión, visión, objetivos, principios, valores; se realizará un análisis FODA, en donde se señalarán las fortalezas y debilidades que tiene la entidad así como sus oportunidades y amenazas a la que se enfrenta.

En el segundo capítulo realizaremos un análisis sobre los principales fundamentos teóricos; pues es importante contar con las bases teóricas que nos guíen en el desarrollo del presente análisis.

En el tercer capítulo evaluaremos los manuales de procedimientos administrativos vigentes dentro del área del talento humano del hospital de la Mujer y el Niño, para lo cual analizaremos y desarrollaremos los perfiles de los cargos del personal que labora en el hospital, examinaremos cuales son los procesos que se utilizan en esta área para la selección, capacitación, actuación y honestidad de los funcionarios, rotación, evaluación e incentivos, asistencia y rendimiento, información actualizada del personal y la compensación por becas de estudio; luego del análisis respectivo, expondremos sugerencias que ayuden a mejorar la gestión dentro de esta área.

En el capítulo cuatro evaluaremos el nivel de satisfacción laboral dentro del área del talento humano del hospital de la Mujer y el Niño, motivo por el cual hemos decidido cuantificar a través del método de investigación de mercados (encuesta y entrevista) de los diversos perfiles de cargos del personal que labora dentro del hospital, examinaremos el nivel de satisfacción en los puestos de trabajo, el ambiente de trabajo, la comunicación, condiciones ambientales, formación, implicación de mejora, motivación, reconocimiento. Luego del análisis respectivo, presentaremos sugerencias que consoliden la gestión en la evaluación de la satisfacción laboral.

Finalmente al concluir la investigación, se presentará las respectivas conclusiones a las que he llegado y las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la gestión en el área de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el niño.

CAPÍTULO I

Breve introducción sobre el contenido del capítulo.

La presente hace alusión a una reseña del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la Ciudad Cuenca, además de establecer ciertos parámetros que hemos considerado relevantes debido a que influyen de manera directa al comportamiento y desarrollo del mismo. (1)

1. Estructura organizacional del Hospital de la Mujer y el Niño.

1.1. Concepción del Negocio.

De acuerdo al portal www.cuenca.gov.ec “El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca, fue constituido el 2 de junio del año 2.004; es una Institución perteneciente a la Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca, como organismo de derecho privado, sin fines de lucro, con domicilio en la ciudad de Cuenca.

Esta Institución fue concebida como una Empresa Social de Servicios de Salud del Gobierno Local, autónoma, competitiva, eficiente, eficaz y que responda a las necesidades de la gente, que busca productividad social, con calidad técnica - óptima, con resultados a tiempo, costos razonables y con satisfacción del paciente.” (2)

Como un dato importante cabe señalar que la planta física de esta Institución perteneció al Sr. Juan Montesinos, el mismo que destinó este espacio para el funcionamiento de un Centro Comercial. Fue embargado por la Mutualista Azuay. El Municipio de Cuenca a través de sus directivos realiza una permuta de esta propiedad con terrenos del municipio, con miras a remodelar este edificio para ponerlo al servicio como Hospital. La Municipalidad de Cuenca, realiza convenios con el Ministerio de Salud, para su remodelación y equipamiento. (3)

Con la finalidad de conocer y comprender el ciclo operativo que realiza esta organización se llevo a cabo una breve inspección, logrado así identificar su propiedad, planta y equipo, servicio al cliente y personal que labora en la misma.

“Los socios fundadores de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño se los detalla en el siguiente listado:

- Alcalde Alcaldía de la ciudad de Cuenca
- Síndico Municipal
- Gerente de EMAC
- Gerente de EMTET
- Gerente de EMUCE
- Gerente de EMURPLAC
- Gerente de EMUVI
- Gerente de ETAPA

El directorio de la Fundación está integrado de la siguiente manera:

- Alcalde de la ciudad de Cuenca
- Presidenta de Acción Social Municipal
- Director de Desarrollo Social Municipal
- Presidente de la comisión de salud
- Director Provincial de Salud
- Director de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño. Secretario del directorio” (4)

1.1.1 Misión.

Imagen 1. Logotipo del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.



Fuente: Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, Portal web, www.cuenca.gov.ec

“Somos una empresa social, proveniente del gobierno local, que brinda servicios de salud, e intenta responder a las necesidades de atención de la población tanto en medicina preventiva cuanto curativa de primer y segundo nivel.

Buscamos la satisfacción del paciente a través de un servicio humano, oportuno, equitativo y solidario a toda la población del Cantón Cuenca en particular y de la Provincia del Azuay en general.

Funcionamos bajo un nuevo modelo de organización y gestión, en el que los procesos gerenciales son por resultados, y el financiamiento se hace por la producción. Este nuevo modelo de atención exige de nuestros profesionales no solo la calidad académica sino y sobre todo la sensibilidad y solidaridad hacia las clases más necesitadas.

Esencialmente el servicio está orientado al binomio Madre-Niño, sin embargo se presta servicios para toda la familia.” (2)

1.1.2 Visión.

“Desea constituirse en un hospital eficaz y eficiente, en donde por la calidad humana y técnica brindada se amplíe nuestra cobertura a las clases pudientes y que esto permita subsidiar la demanda de las clases más necesitadas.

Quiere que en este hospital el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales sea máximo y con un solo fin, el del SERVICIO. Igualmente el único referente de la Institución será la CALIDAD ofertada.

Desea que el Hospital se constituya en el segundo nivel de atención en la Red de Servicios Municipales, que reciba la referencia de los centros de primer nivel de esta Red, y que trabaje en un sistema de referencia y contra referencia, que permita a la colectividad identificar a los servicios municipales como servicios organizados que están cumpliendo su rol social.

El hospital quiere manejarse como un ente participativo, abierto a las organizaciones sociales, en el que se busca la integración inter institucional, e intersectorial, en donde tengan cabida las redes cantonales y donde se dé el verdadero valor a la veeduría ciudadana.” (2)

1.1.3 Valores.

Equidad: El hospital presta su servicio de salud a la comunidad en igualdad de condiciones; reconociendo sus derechos, deberes y necesidades de las personas que acuden a esta institución.

Solidaridad: Contado con un equipo preparado, existe un apoyo a los usuarios que tienen dificultades y menos recursos para acceder a los servicios; igualmente se realizan convenios con otras instituciones que forman profesionales de salud, con esto el hospital promueve el desarrollo de la comunidad.

Compromiso: El personal que labora en la institución realiza las actividades con entrega, dedicación; de esta manera se demuestra el compromiso que existe con la comunidad.

Ética: los principios son parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre; son una guía de armonía individual y social

Responsabilidad: guarda relación con el compromiso adquirido, para lograr los objetivos que se han propuesto, y responder por las consecuencias de los actos.

Excelencia: Un servicio de excelencia busca que los pacientes tengan una percepción superior a las expectativas previas, por lo que buscan ser los mejores en procesos, tecnología, y el recurso humano.

Respeto: Es la base del entendimiento entre las personas, consiste en un trato amable y cortés sin discriminar a alguien por su condición social, económica, étnica, cultural.

Amabilidad: Para satisfacer las necesidades de los pacientes es importante brindar un servicio de calidad que comprenda aspectos tales como la amabilidad, el respeto, consideración y muchos otros aspectos fundamentales; los mismos que servirán para que el cliente sienta el interés que existe por parte de la institución hacia ellos. (3)

1.1.4 Objetivo General.

Contribuir al mejoramiento del nivel de Salud y la calidad de vida de la población del cantón Cuenca, mediante actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud, bajo los principios de Accesibilidad, Solidaridad y Equidad.

1.1.5 Objetivos Específicos

Ver al paciente como el principal propósito de la atención de la Institución, siendo consciente de que es un ser humano que sufre y que tiene un cerco asfixiante de una sociedad inequitativa e injusta, que hace moralmente obligatorio un servicio de salud con las características del hospital.

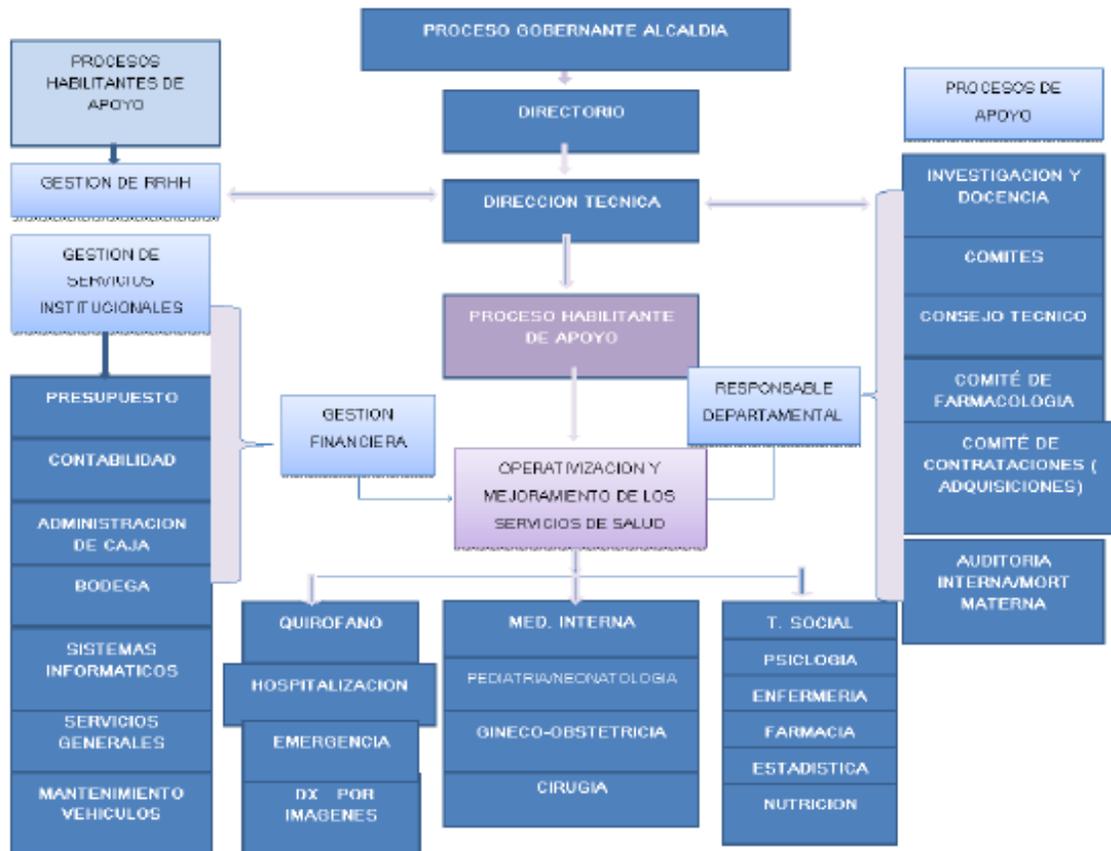
Receptar la necesidad de la comunidad de servicios de calidad a bajo costo para toda la familia ya que la condición económica no permite acceder a la atención privada.

1.1.6 Estrategias

- Crear incentivos para el personal, para que no exista deserción.
- Desarrollar actividades integracionales, para mejorar las relaciones interpersonales del personal que labora en la institución.
- Buscar ampliar la planta física, para poder satisfacer al máximo la demanda de servicios médicos que requiere la comunidad.
- Incrementar posibilidades de acceso al hospital, para que sea accesible a personas de cualquier condición socio-económica.
- Difusión de los servicios prestados, para que la comunidad no piense que solamente se atiende a mujeres y niños, como lo sugiere el nombre de la institución.
- Buscar apoyo económico en Fundaciones Nacionales o internacionales, para que se amplíen las oportunidades de aportes de ingresos.
- Convenios interinstitucionales, para buscar apoyo económico, técnico y científico.

1.1.7 Estructura Orgánica.

Cuadro 1. Organigrama General del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño



(5)

Fuente: Hospital Municipal de la Mujer y el Niño . Estructura Orgánica del Hospital de la Mujer y el Niño. [En línea] 2004.

<http://www.cuenca.gov.ec/?q=system/files/ESTRUCTURA%20ORGANICA.pdf>.

Como se puede observar en la presente gráfica el Hospital cuenta con una estructura bien definida debido a que posee una distribución adecuada de los diversos departamentos, de igual manera es necesario mencionar que la actual administración se desarrolla bajo parámetros de una nueva administración es decir rompiendo el paradigma de una estructura jerarquizada severa.

1.2. Análisis de la Descripción de la Actividad Económica.

La presente institución fue constituida con la finalidad de brindar un servicio a la comunidad Azuaya, dirigido primordialmente a las personas de escasos recursos económicos. Bajo estas normativas, el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño inicio su labor sustentándose en una categorización de usuarios y planteando un subsidio institucional de costos de atención dirigido a todos los rangos de la clasificación, el mismo que comprende entre un 30% para las categorías más altas, hasta un 100% que se encuentra dirigido a los niveles más limitados, motivo por el cual se requiere de un registro detallado de las personas que acuden a dicho centro para ser atendidos, es por eso que se ha otorgado a la carnetización no el sentido de discriminación al contrario se determina como un enfoque correcto y fundamentalmente equitativo, de la adecuada utilización de los recursos.

Es de vital importancia mencionar que esta organización estuvo orientada al servicio Madre-Niño, pero debido a los diversos requerimientos de la comunidad, se decidió realizar una restructuración en su direccionalidad para brindar una amplia gama de servicios, los mismos que ayudan a satisfacer las necesidades de los pacientes.

Finalmente el arduo trabajo diario que se realiza en el hospital, corresponde al esfuerzo, constancia así como amor a la profesión de todos y cada uno de las personas que prestan sus servicios en el mismo, teniendo presente que el objetivo más importante es el bienestar del paciente.

MATRIZ FODA.

Fortaleza

- Todos los miembros dentro del hospital son personas especializadas y están comprometidos con dicha institución, que están salvaguardando a todos los pacientes, y en un adecuado ambiente de atención.

- En el área Administrativa todo el personal está capacitado en el manejo de las distintas áreas, que son designados para los diferentes cargos de trabajo.
- Tienen una gran ventaja que disponen de tecnología muy eficaz dentro de la atención al usuario y una comodidad excepcional para los pacientes que son atendidos y hospitalizados, cuentan con unas habitaciones de gran comodidad como si se tratase de una clínica privada o un hospital.
- Posee convenios con redes farmacéuticas para la venta de medicinas a bajo costo que beneficia a los pacientes del hospital. (6)

Oportunidades

- Tienen apoyo económico de la municipalidad así como de la alcaldía de Cuenca.
- La ventaja que tiene esta entidad es que la comunidad cada día se genera mayor aceptación de los diferentes servicios que presta el hospital, por lo que a generado un mayor índice de la demanda.
- Cuentan con una amplia gama de nuevos equipos, que benefician a las personas que acuden a dicho centro. (6)

Debilidades

- Las instalaciones del Hospital se encuentra a las afueras de la ciudad por lo cual dificulta a muchas personas el acceso al mismo.
- La infraestructura del hospital no puede cubrir con todos los requerimientos para que los pacientes estén internados por falta de espacio, motivo por el cual se los traslada a otras casas de salud.
- El nombre de Municipal hace que la gente piense que todos los servicios sea gratuitos.
- La presente organización cuenta con una página oficial, lamentablemente esta se encuentra deshabilitada. (6)

Amenazas

- Los equipos en el hospital se desgastan por lo que no hay una recuperación de dichos instrumentos y no cuenta con algún apoyo financiero por parte de otras instituciones.

- Mejores posibilidades de trabajo para el personal que labora ya que iría debilitando la visión de todas las especialidades y de recursos que se ofrece.
- Disminución del subsidio por parte del estado a la institución. (6)

Cuadro 2. Matriz de evaluación de factores internos (Fortalezas y Debilidades)

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (FORTALEZAS Y DEBILIDADES)			
Factores Externos Claves	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Personal Especializado	0,20	3	0,60
Capacitación	0,18	2	0,36
Tecnología	0,23	4	0,92
Convenios con redes farmaceuticas	0,09	1	0,09
Acceso al hospital	0,10	4	0,40
Infraestructura, falta de espacio	0,08	2	0,16
Servicio gratuito	0,12	1	0,12
Total	1,00		2,65

Fuente:Autores

Puntuación:

- Debilidad Importante 1
- Debilidad Menor 2
- Fortaleza Menor 3
- Fortaleza Importante 4

Es necesario mencionar que luego de analizar a profundidad la matriz de evaluación de factores internos logramos establecer que la institución se encuentra en un nivel aceptable en lo referente al manejo de recursos que mantienen a su disposición. De igual manera es vital importancia recalcar que se requiere buscar nuevas fuentes de financiamiento con el fin de constituir una organización más sólida.

Cuadro 3. Matiz de Evaluación de factores externos (Oportunidades y Amenazas)

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)			
Factores Externos Claves	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
Economicas	0,30	3	0,90
Servicios	0,22	2	0,44
Equipos	0,20	4	0,80
Mejores posibilidad de trabajo	0,18	2	0,36
Subsidio del Estado	0,10	1	0,10
Total	1,00		2,60

Fuente:Autores**Puntuación:**

Amenaza Importante	1
Amenaza Menor	2
Oportunidad Menor	3
Oportunidad Importante	4

Luego de analizar la matriz de factores externos llegamos a la conclusión que se encuentra dentro de la aceptabilidad de la comunidad que acuden a esta institución, pero hay que tomar en cuenta las amenazas que se puede provocar dentro del hospital de manera directa o indirecta, para ello se puede realizar acciones preventivas con el objetivo de que no interrumpan la actividad de la institución.

- Cartera de servicios del hospital.

Cuadro 4. Cartera de Servicios del Hospital

IMAGEN # 1 	
Fuente de Información: http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/247	
Dirección:	Está ubicado en la vía al Camal, sector de Patamarca parroquia Hermano Miguel
Horario de Atención:	Lunes a Viernes: 08H00- 18H00 y atiende en emergencias las 24 horas del día.
Teléfonos:	2901249, 2901250 y 2901251.
Código QR:	
CONSULTA EXTERNA:	Gineco – Obstetricia: Especialidad dedicada al cuidado del sistema reproductor femenino. Pediatría: Brindar atención médica a niños y niñas. Medicina Interna: Encargada de la atención integral (detección y tratamiento de enfermedades) de un adulto. Traumatología: Comprende el estudio de las enfermedades del sistema músculo esquelético. Otorrinolaringología: Se centra en el tratamiento y análisis de enfermedades que afectan a la zona de oído, nariz y laringe. Gastroenterología: Se encarga del estudio de los trastornos del sistema digestivo. Cirugía General: Se refiere el diagnóstico y tratamiento de cirugías que no son de especialidad. Cirugía Pediátrica: Comprende el diagnóstico, cuidado preoperatorio, operatorio, de los problemas del menor, adolescente y adulto. Neonatología: Especialidad que se dedica al diagnóstico y tratamiento de enfermedades del recién nacido. Psicología: Brinda atención especializada para el tratamiento de la conducta y procesos mentales de la persona. Odontología: Realizar tratamientos para las enfermedades que se pueden dar en la cavidad oral.
HOSPITALIZACIÓN:	10 Camas de Adulto 2 Camas Pediátricas 5 Termocuna Internación para las especialidades básicas Servicio de Neonatología Servicio de quirófanos para cirugías programadas y de emergencia
EMERGENCIA:	24 HORAS
AUXILIARES DE:	Rayos X Ecografía Tridimensional Mamografías Laboratorio Clínico
DIAGNOSTICO:	Electrocardiografía
APOYO TÉCNICO:	Trabajo social
MEDICINA COMUNITARIA Y EXTRATRAUMAL:	Brigadas Médicas

Fuente: Autores.

- **Macro localización.**

Localización del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño en el Azuay. (Sector Patamarca).

Imagen 2. Vista aérea del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.



(7)

Fuente: Google maps. [En línea] [Citado el: 22 de Agosto de 2013.]
<http://maps.google.com/maps?saddr=ecuador&daddr=cuenca>.

- **Micro localización.**

Ubicación del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño en la Ciudad (Sector Patamarca en la calle del Camal)

Imagen 3 Vista Lateral de Hospital Municipal de la Mujer y el Niño



Fuente: Autores

Imagen 4 Vista Frontal del Hospital de la Mujer y el Niño



Fuente: Autores

- **Conclusión Capítulo I**

En el presente capítulo hemos desarrollado una breve descripción de su actividad económica, reseña histórica, ubicación geográfica, la estructura de sus diferentes áreas, analizando primordialmente varios parámetros como es la misión, visión, valores, objetivos, implantamos un análisis de la matriz FODA con el fin de cuantificar y analizar las diversas estrategias presentadas por dicha entidad.

Luego de analizar con detenimiento cada uno de los puntos antes mencionados concluimos que esta organización cuenta con una estructura organizacional adecuada con lineamientos definidos. Es necesario mencionar que el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño no cuentan con principios y metas; luego de realizar una entrevista a la Dra. Verónica Durán mencionó que las mismas se encuentran en proceso de desarrollo.

CAPÍTULO II

Breve introducción sobre el contenido del capítulo.

Dentro de este capítulo vamos analizar diversas definiciones y establecer métodos en los cuales nos basaremos, pues es importante contar con bases teóricas que nos guíen en el desarrollo del presente análisis. Nuestro objetivo en este capítulo es analizar los principales conceptos, entre las cuales podemos citar: Análisis, Descripción de los Cargos, Satisfacción Laboral, Métodos para evaluar la satisfacción laboral, Análisis de Manuales y Procedimientos.

2. Fundamentos teóricos

2.1. Generalidades

2.1.1. Compendios administrativos.

- **Administración:**

Se tomó como guía el libro de Chiavenato Idalberto, “Administración de recursos humanos” pagina 80 que nos dice:

La administración constituye la manera de elaborar las cosas se hagan de la mejor forma posible, con los recursos disponibles, a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de los recursos humanos y materiales para lograr las metas.

La administración es el proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que se lleve a cabo eficiente y eficazmente con otras personas y por medio de ellas.

La administración en situaciones cambiantes:

La perspectiva de contingencia, subraya que las organizaciones son diferentes, enfrentan circunstancias distintas y requieren distintas formas de administración, es decir decisiones y acciones administrativas diferentes; entre las variables de contingencia más populares tenemos:

- Tamaño de la organización.- Hace referencia al número de personas que forman una organización.
- Incertidumbre ambiental: El grado de incertidumbre provocado x los cambios políticos, tecnológicos, socioculturales y económicos que influye en el proceso de administración.

¿Qué es administración pública?

En cualquier estado, la administración pública es necesaria, ya que hoy en día el ciudadano exige a las distintas administraciones actuaciones que estén encaminadas a resolver sus necesidades y problemas; y la forma más representativa de la actuación de la administración pública está en la prestación de servicios públicos, que consiste en realizar una serie de actividades económicas y sociales, que se presta de forma continua y regular a los ciudadanos. Por lo tanto, se puede definir a la administración pública como el conjunto de organismos que actúan de acuerdo a la ley para satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad.

Los servicios sociales son un recurso de uso colectivo, cuyo objetivo es responder a los problemas de origen social, individual y colectivo, estos servicios pueden consistir en prestaciones como: Protección de menores, integración social, entre otros.

En el art 227 de la constitución de la República del Ecuador, nos dice: “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad jerarquía, desconcentración,

descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. (8)

- **¿Qué es una Organización?**

Una organización es una agrupación voluntaria de personas, con el objetivo de alcanzar un propósito específico; cada organización tiene un distinto propósito, que se expresa en términos de meta o conjunto de metas que una organización desea conseguir.

- **Gestión:**

“Gestión: es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

Control: es el conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos

Control de gestión: Es el examen de eficiencia y eficacia de las entidades de la administración y los recursos públicos determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos” (9)

Elementos de gestión:

ECONOMIA, EFICIENCIA, EFICACIA, ETICA, ECOLOGIA.

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y recursos humanos y financieros.

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Ética: parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

Ecología: Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y a la propuesta de soluciones reales y potenciales.

- **¿Qué es un hospital?**

Un hospital es un espacio en el cual se desarrollan todo tipo de servicios que estén vinculados con la salud; el hospital como empresa de servicio tiene interés en la satisfacción que produzca tanto en el prestador del servicio, como al usuario.

La salud es un derecho que garantiza el estado, y la prestación de los servicios de salud se regirán por los principios de equidad, solidaridad, calidad, entre otros.

Los hospitales tienen que responder a las necesidades de salud de la población, lo que genera en la sociedad sentimientos positivos de respeto y confianza; y para lograr esto, la organización hospitalaria debe disponer de unidades especializadas, personal capacitado y calificado. (10)

Hospital Público: es aquella institución que presta un servicio completo de atención que puede ir, desde un diagnóstico a un tratamiento especializado al paciente; el término público es aquello perteneciente a toda la sociedad; por lo que desde este punto de vista, un hospital público es aquel que se financia con aportes estatales, y por lo tanto, los servicios que se presten pueden ser utilizados por cualquier persona. (11)

- **Código de trabajo.**

El art.1 del código de trabajo, nos dice: “Los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo”.

El código de trabajo es el encargado de establecer las normas que rigen las relaciones laborales, además pretende armonizar el ambiente de trabajo; existen varios aspectos que el código de trabajo tiene entre los cuales se puede mencionar: los derechos, deberes, obligaciones, que una persona posee cuando labora, así mismo contiene normas especiales que determinan las

clases de contratos y tiempo de los mismos, días de descanso, vacaciones, indemnizaciones, entre otros. Todos estos factores son importantes tanto para el empleador como el trabajador, ya que podrán estar preparados para cualquier situación que se pueda presentar.

- **LOSEP**

La constitución de la república en el art. 326 numeral 16, nos indica que las instituciones del estado y las entidades de derecho privado donde haya mayor participación de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas se sujetaran a las leyes que regulan la administración pública. Por lo que, tanto los servidores y servidoras públicas como las instituciones que conforman el sector público, se rijan por la ley que regula el servicio público.

La ley orgánica del servicio público (LOSEP) en sus artículos 1 y 2 nos indica: que esta ley se sustenta en principios como eficiencia, eficacia, lealtad, participación, entre otros, que promueven la igualdad y no la discriminación; el objetivo de esta ley, es el desarrollo profesional, personal de los servidores públicos, con el fin de lograr una mayor efectividad de las instituciones del estado, mediante la conformación de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos.

2.2. Manuales de procedimientos

- **Qué es el reglamento interno de Trabajo**

El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio,

puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.

Resulta pertinente recalcar la importancia del Reglamento Interno de Trabajo, puesto que este será el que sirva de guía y de herramienta para mantener el orden dentro de la empresa.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.

No hay que olvidar que el empleador no puede imponer una sanción no prevista en el reglamento interno de trabajo, y si no hay reglamento no habrá posibilidad de sancionar a un empleado. (12)

- **Reglamento Interno Hospital Municipal de la Mujer y el Niño**

En la actualidad el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, tiene un reglamento interno que está en proceso de actualización ya que la anterior se basaba como parámetro reglamentario la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa “LOSCCA” este reglamento fue reformada en el 2010 con el nuevo nombre de la Ley Orgánica de Servicio Público “LOSEP”, de ahí que su directorio y área administrativa, están manejado su adaptación al presente conforme a las leyes del el Código de Trabajo y la ley Orgánica de Servicio Público.(ver anexo #3)

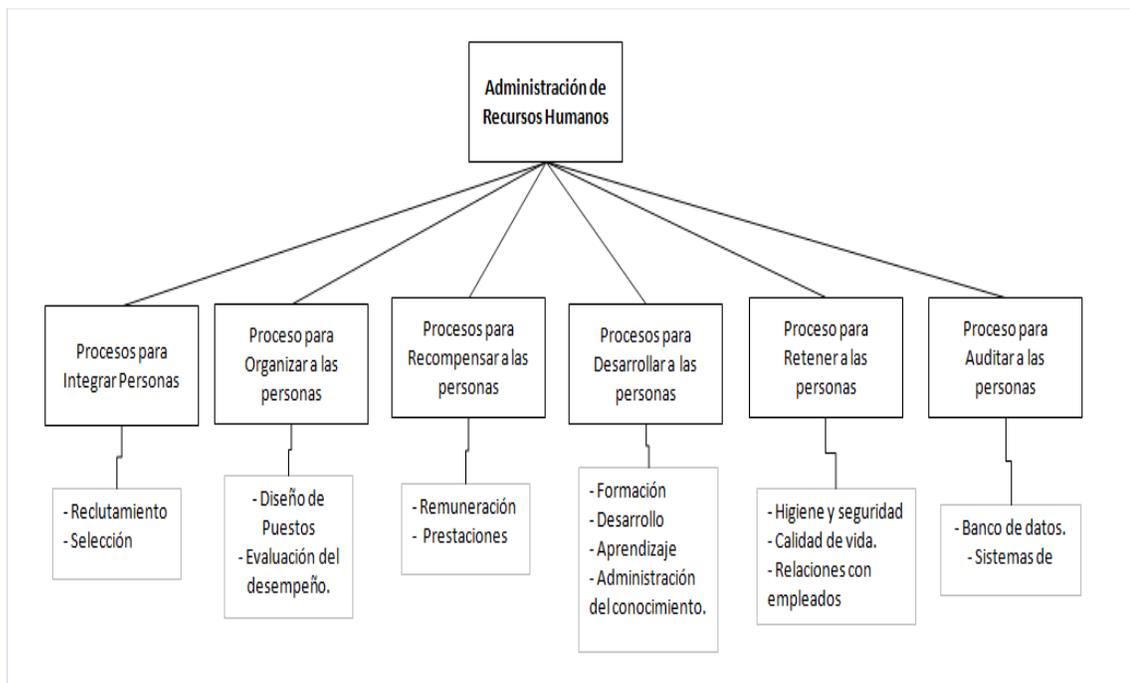
2.2.1. Método de evaluación

“La administración de Recursos Humanos (ARH) consiste en varias actividades que están integradas con el propósito de obtener efectos multiplicadores, tanto

para las organizaciones, como para las personas que trabajan en ellas. Otra función de la ARH es ayudar al administrador para que desempeñe las funciones del proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir, Controlar). En resumen la ARH se refiere a las políticas necesarias para la administración de las personas.”

Según Idalberto Chiavenato estas políticas se resumen en 6 procesos básicos para la administración de recursos Humanos:

Imagen 5 Los seis Procesos de la Administración de Recursos Humanos



Fuente: Chiavenato Idalberto: “Gestión del Talento Humano; McGraw-Hill. Bogotá; 2009, Tercera Edición. Página 15.

- **Proceso para integrar personas:**

Representan la ruta que conduce a las personas para el ingreso en la organización, pueden denominarse procesos de suministros de personas, en este

proceso se incluye el reclutamiento y selección de personas. El proceso de selección consiste en encontrar lo que las personas ofrecen, comparándolo con lo que las organizaciones están buscando; mientras que el reclutamiento, funciona como un proceso de comunicación, en donde la organización divulga y comunica oportunidades de empleo, por lo que atrae a los candidatos al proceso de selección. (13)

Técnicas de selección:

Para explicar las técnicas de selección de personal, se tomó como guía el libro de Cuesta Santos Armando, "Gestión del Talento humano y del conocimiento", página 297.

- a) Test psicométricos.- divididos en pruebas de aptitudes (verbales, numéricas), y en pruebas de personalidad.
- b) Dinámica de Grupos.- Se trata de una discusión libre de un tema, entre varios candidatos, en presencia de observadores.
- c) Pruebas profesionales.- Se realizan ejercicios con el fin de observar las competencias laborales, se constituyen en una de las técnicas de mayor efectividad.
- d) Pruebas físicas.- Generalmente se realizan fuera de la empresa, con este tipo de pruebas se busca valorar aspectos vinculados a las exigencias de los cargos.
- e) Entrevista.- Es una técnica siempre utilizada en el proceso de selección, se realiza al menos una preliminar y otra final.

- **Proceso para organizar personas:**

Se utiliza para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa. Incluye el diseño, análisis y descripción de puestos, la colocación de personas y evaluación del desempeño.

a. Diseño de puestos: según Idalberto Chiavenato, diseñar un puesto significa definir cuatro condiciones básicas:

1. “El conjunto de tareas que el ocupante debe desempeñar.
2. La manera en que las tareas se deben desempeñar (métodos y procesos de trabajo).
3. Con quien se debe reportar el ocupante del puesto, es decir quién es su superior.
4. A quien debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto, esto quiere decir, quienes son sus subordinados o personas que dependen de él”

Modelos de diseños de puestos:

Para explicar los modelos de diseños de puestos se toma como referencia, el material de clase dictado por el Ing. Humberto Jaramillo, el cual nos indica que existen los siguientes modelos para el diseño de cargos:

- **Modelo Clásico:** es un modelo rígido, este se basa en:
 - Tareas y actividades que conforman un puesto.
 - Tecnología.
 - Estructura de la Organización.
- **Modelo Humanista:** modelo participativo (participan las personas), este modelo se basa en:
 - Persona o Grupo Social
 - Interacción de Equipos
 - Flexibilidad en las tareas
- **Modelo de Contingencia:** las tareas y actividades del puesto están preestablecidas; las personas interactúan en la organización y la estructura de la organización siempre será flexible, sujeta a cambios e innovaciones.

b. Descripción de cargos: “relacionar lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué. La descripción del puesto es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto”

“Describir un puesto es un documento que proporciona información con respecto a las tareas, deberes y responsabilidades del puesto”. (14)

Si bien existe una estrecha relación entre la descripción y el análisis de los cargos, la diferencia entre estos dos está en que el primero se enfoca al contenido del puesto (lo que el ocupante hace, cuando, cómo y por qué lo hace), mientras que el análisis de los cargos establece cuales son los requerimientos físicos y mentales que el ocupante debe cumplir, así como las responsabilidades y condiciones en las que va a desempeñar su trabajo.

Imagen 6 Descripción y Análisis e cargos



Métodos para la descripción de cargos:

Existen tres métodos (los más utilizados), para la descripción y análisis de puestos, estos son: la entrevista, el cuestionario y la observación.



- Método de la entrevista: Se realiza una conversación (entrevista), con la persona que desempeña el puesto. Existen 3 tipos de entrevistas:
 - Las entrevistas individuales con cada empleado.
 - Entrevistas grupales, cuando varios empleados ocupan el mismo puesto, es el caso por ejemplo de las cajas de los bancos.
 - Entrevista con el supervisor que conoce los puestos.
- Método del cuestionario: se elabora un formato que nos permita describir las actividades del puesto; será elaborado en función del puesto; la principal ventaja de este método es que ofrece un medio rápido para reunir información de un número de trabajadores, además su costo es más bajo que el de la entrevista.
- Método de Observación: Este método aplica para trabajos rutinarios, repetitivos, aquí el analista observa al ocupante del puesto de trabajo realizar sus funciones, y es común que utilice un cuestionario que le permite al observador asegurarse de que cubre con toda la información. (16)

El método para realizar la descripción de cargos, será el de cuestionario, ya que por medio de este, las personas que lo contestan son los ocupantes del puesto, su supervisor, o ambos en conjunto.

CUESTONARIO PARA LA DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo:

Ocupante:
.....

Reporta a:



Centro de trabajo:

PROPÓSITO GENERAL:

.....
.....
.....
.....
.....

ORGANIGRAMA

FINALIDADES:

.....
.....
.....
.....
.....

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular:

Otros cargos que reportan al mismo superior:

Comités en los que participa:

Principales actividades:

Principales relaciones internas:

Principales relaciones externas:

DIMENSIONES:

.....
.....
.....
.....

Fuente: Autores

c. Evaluación del desempeño:

Según Idalberto Chiavenato la evaluación del desempeño es “una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.”

La evaluación del desempeño es un conjunto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, ya sea de formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones.

Objetivos de la evaluación del desempeño:

El objetivo principal de la evaluación del desempeño es la obtención de la información de los empleados y tomar las decisiones, entre otros objetivos tenemos:

- Adecuación del empleado al cargo.
- Entrenamiento
- Promociones
- Incentivo salarial
- Mejoramiento de las relaciones entre superiores y subordinados.
- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado.
- Estímulo a mayor productividad.

La evaluación del desempeño incluye seis aspectos fundamentales, estos son:

- ¿Por qué se evalúa el desempeño?
- ¿Cuál desempeño se debe evaluar?
- ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?

- ¿Quién debe evaluar el desempeño?
- ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
- ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño?

Responsabilidad por la evaluación del desempeño:

En las organizaciones se emplean distintas maneras para determinar quién debe evaluar el desempeño; unas dejan en manos del propio colaborador de que se autoevalúe su desempeño, ya que en el fondo es él el principal interesado; otras asignan responsabilidades al gerente inmediato, algunas asignan la evaluación del desempeño al equipo, cuando están estructuradas en formas de equipos autosuficientes.

Instancias de la evaluación del desempeño:

- **Autoevaluación del desempeño.-** cada persona debería evaluar su propio desempeño, para alcanzar sus metas y superar expectativas.
- **El gerente.-** en las organizaciones, muchas veces el gerente, tiene la responsabilidad del desempeño de sus subordinados, así como la evaluación de los mismos.
- **El individuo y el gerente.-** Es una reunión de las partes, el gerente funciona como guía, mientras que el colaborador evalúa su desempeño en función de la realimentación que le proporciona el gerente.
- **El equipo de trabajo.-** el propio equipo de trabajo evalúa su desempeño como un todo y el de cada uno de sus miembros.
- **La evaluación de 360 grados.-** Todas las personas, (gerente, compañeros, subordinados, clientes, proveedores), alrededor del evaluado participan en su evaluación.

- **Evaluación hacia arriba.**- permite que el equipo evalúe al gerente, algunas organizaciones van más allá y proponen que los subordinados evalúen a la organización.
- **Comisión de evaluación del desempeño.**- se trata de un grupo diseñado específicamente por las organizaciones para que realice la evaluación del desempeño, este grupo puede estar formado por miembros permanentes de la organización como: un representante de la alta dirección, ejecutivo de recursos humanos; y por miembros transitorios que son aquellos que participarán solamente de las evaluaciones que se realicen a sus subalternos.
- **El órgano de Recursos Humanos.**- Se trata de una forma muy centralizadora y monopolizadora de evaluación del desempeño, debido a que recursos humanos asume toda la responsabilidad para evaluar el desempeño dentro de una organización.

Métodos para la evaluación del desempeño.

La aplicación de técnicas para la evaluación del desempeño, pueden variar, no solo de una empresa a otra, sino dentro de una misma empresa; existen diversos métodos para evaluar el desempeño, según Idalberto Chiavenato cita los siguiente; entre los tradicionales tenemos: método de escala gráfica, elección forzosa, investigación de campo, incidentes críticos, listas de verificación.

- **Método de escala grafica.**- es un método que evalúa el desempeño mediante factores de evaluación previamente definidos; este método utiliza el formulario de doble entrada, en las cuales las filas representan los factores, y las columnas los grados de variación.
- **Método de elección forzosa.**- la evaluación se la realiza mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de tipos de desempeño individual. En cada bloque de dos, cuatro o más, el evaluador debe escoger

forzosamente solo una o las dos que más se aplican al desempeño del empleado.

- Investigación de campo.- La evaluación la efectúa el superior, con asesoría de un especialista; se basa en una entrevista ya que el especialista va donde cada jefe para entrevistarlos sobre el desempeño de sus subordinados.
- Incidentes Críticos.- Se trata de una técnica, mediante la cual el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y negativos con respecto al desempeño de sus subordinados.
- Listas de verificación.- es un método tradicional, en el cual se enumera los factores de la evaluación a considerarse en cada trabajador, estos factores reciben una evaluación cuantitativa.

Entre los métodos modernos de evaluación del desempeño tenemos: Evaluación participativa por objetivos, y la evaluación de 360 grados.

- **Proceso para recompensar personas:**

Las recompensas que ofrecen las organizaciones influyen en la satisfacción de sus grupos, una recompensa es una retribución por los servicios de alguien, la recompensa más común es la remuneración; la remuneración total es un paquete de recompensas que un trabajador recibe y está compuesta por:

- Salario o Remuneración básica.
- Incentivos salariales.
- Prestaciones: Seguros de vida, salud; comida, subsistencias, etc.

- **Proceso para desarrollar personas:**

Dentro de este proceso tenemos: Formación, Desarrollo, Aprendizaje y Administración del conocimiento.

En las organizaciones, un factor clave es el capital humano, este capital debe desarrollarse bien, y una manera de conseguir que este capital aumente es la capacitación, ya que es un proceso de mejora del comportamiento de las personas.

- **Procesos para retener a las personas:**

Dentro de este proceso tenemos:

Relaciones con los empleados.- dependen del estilo de administración que predomine en la organización.

Higiene y Seguridad en el trabajo.- se ocupan de prevenir enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo, la higiene laboral garantiza la salud tanto física como mental de las personas.

Calidad de vida en el trabajo.

- **Procesos para auditar a las personas:**

En este proceso encontramos:

Base de datos y sistemas de información y comunicaciones.- es necesario que una organización cuente con un sistema de información de administración de recursos humanos, de modo que los especialistas en recursos humanos, los gerentes, colaboradores; obtengan información útil, que les permita tomar decisiones adecuadas; hay que tener en cuenta que un sistema de información requiere de inversiones, por lo que debe ser evaluado en sus costos y beneficios.
(13)

2.3. Satisfacción laboral

2.3.1. Definición

Durante la década de los años 30 comenzaron los estudios sobre la satisfacción laboral, fue así que Hoppock a través de sus resultados de investigación llegó a la conclusión que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la

satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, condiciones de trabajo, supervisión. (17)

La satisfacción laboral se ha convertido en un tema de permanente análisis en el objetivo de alcanzar del personal el más alto rendimiento y una adecuada calidad de vida; esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. Se la define como “el grado en el cual una persona experimenta sentimientos positivos o negativos en relación con los diversos aspectos del trabajo” sugirieron que, enriqueciendo el puesto de trabajo se desarrolla mayor responsabilidad y se experimenta un crecimiento mental y psicológico. (18)

Se considera como satisfacción el hecho de que una persona se sienta bien, complacida, a gusto con el ambiente, con las otras personas, con la función que desempeña; una persona satisfecha será alguien cuya motivación le permitirá un desempeño importante, tendrá la posibilidad de trazarse nuevos objetivos y en su vida particular el desenvolvimiento será mucho más adecuado.

Stephen P. Robbins define a la Satisfacción Laboral como: “la actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Esta definición es muy amplia, pero es inherente al concepto, recuerde que el empleo de una persona consiste en algo más que las actividades evidentes de manejar papeles, atender a clientes, o conducir un camión. Los empleados requieren interacciones con compañeros y jefes, seguir los estándares y políticas de la organización, cumplir con las normas de rendimiento, vivir en condiciones laborales que suelen distar de lo idea, y otros elementos más. Esto significa que la evaluación del empleado en cuanto a su grado de satisfacción o insatisfacción con su trabajo es una suma compleja de una serie de elementos discretos del empleo. (19)

Este mismo autor define en su décima tercera edición la definición de la satisfacción laboral como: “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos a este, en tanto que otra insatisfecha los

tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refiera a la satisfacción en el empleo.” (20)

Martha Alicia Alles nos dice: “que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo. Tiene una fuerte relación con su propio medio cultural y social y con como su entorno percibe el trabajo. La satisfacción laboral surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. la satisfacción es cada vez más dinámica, y puede declinar aún más rápidamente que lo que se desarrolla. (21)

- **La satisfacción laboral en una PYMES**

En la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar.

Una característica de la investigación sobre la satisfacción laboral es que habitualmente los estudios se llevan a efecto en grandes corporaciones y con empleos que implican algún tipo de mando. Prácticamente, no hay estudios efectuados en pequeñas empresas. Sin embargo, la realidad económica de nuestro país es bastante diferente, puesto que la gran mayoría de las empresas (más del 90%) entran en la categoría de pequeñas empresas, es decir, aquellas que poseen menos de 50 empleados. De aquí se sigue que pueden existir diferencias considerables tanto en el clima como en la satisfacción y en la relaciones entre ambos constructos en función del tamaño de organización que se estudie. En las pequeñas empresas, al contar con un número reducido de personas, la presión, el control y las relaciones formales e informales presentan características diferenciales con respecto a las existentes en las grandes empresas. (22)

2.3.2. Método y evaluación

Para evaluar la satisfacción de los empleados se empleó el Job Descriptive Index (J.D.I.) de Smith, Kendall y Hulin (1969). Este instrumento es el más empleado para la evaluación de la satisfacción laboral y es el modelo por el que se han desarrollado la mayoría de las medidas de satisfacción laboral.

El JDI, que en ocasiones se llama en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo:

- Los compañeros.
- El trabajo y las tareas.
- Las oportunidades de Trabajo,
- La satisfacción.
- El salario.

Metodología

Descriptivo-inductivo

Para la recopilación de todos los datos hemos decidido utilizar el método descriptivo debido a que primero planteamos los problemas, los analizamos, describimos y luego solucionamos en base a la realidad. En base al método inductivo en donde condensamos en conclusiones todo el problema descrito y solucionado.

Analítico-sintético

El procedimiento se llevará a efecto analizando todas las incógnitas y soluciones de problemas posibles y sintetizándolo en las conclusiones del último capítulo de nuestro análisis.

Cronológico-progresivo

El tema propuesto lo iremos haciendo en un orden lógico con la investigación: Primero el planteamiento de incógnitas, segundo las soluciones aplicadas, tercero las conclusiones condensadas y por último encausando progresivamente los datos adquiridos y revalidándolos tanto con conceptos pasados, presente y perspectivas de futuro.

Para interpretar y medir la satisfacción laboral vamos a utilizar el método de encuesta, entrevista y cuestionario en este método las personas va a contestar de acuerdo si ellos poseen una actitud afirmativa o negativa acerca de cómo perciben su trabajo y la función que ellos desempeñan dentro del hospital de la mujer y el niño en la ciudad de Cuenca. El objetivo principal es de recolectar información de una forma rápida en la cual nos va ayudar a ver cuál es su grado de satisfacción en el trabajo.

- **Conclusión Capítulo II**

Este capítulo nos sirve como base para el desarrollo de la presente investigación dando las bases teóricas necesarias y con la información obtenida nos ayudara con la realización de este tema.

Al desarrollar este capítulo pudimos observar que el Hospital de la Mujer y el Niño cuenta con un reglamento interno, el mismo que no se encuentra actualizado pero que de acuerdo a la entrevista realizada a la Dra. Verónica Duran encargada del área de Recursos Humanos nos supo manifestar que este reglamento está en proceso de actualización, y que para el mismo el hospital está rigiéndose a la ley orgánica de servicio público y al código de trabajo.

CAPÍTULO III

Breve introducción sobre el contenido del capítulo.

En este capítulo evaluaremos los manuales de procedimientos administrativos vigentes dentro del área del talento humano del hospital de la Mujer y el Niño, para lo cual analizaremos y desarrollaremos los perfiles de los cargos del personal que labora en el hospital, examinaremos cuales son los procesos que se utilizan en esta área para la selección, capacitación, actuación y honestidad de los funcionarios, rotación, evaluación e incentivos, asistencia y rendimiento, información actualizada del personal y la compensación por becas de estudio; luego del análisis respectivo, expondremos sugerencias que ayuden a mejorar la gestión dentro de esta área.

3. Evaluación de Manuales de Procedimiento en el Departamento de Administración de Talento Humano

3.1. Normas de Control para el Área de Recursos Humanos

3.1.1. Descripción y análisis de cargos

La descripción de cargos se aplica al personal que labora en el Hospital de la Mujer y el niño, que detallamos a continuación:

Cuadro 5. Cargos del personal que labora en el Hospital de la Mujer y el Niño.

	
NIVEL DIRECTIVO	
<i>Director General</i>	
<i>Tesoreria</i>	
<i>Jefe de Talento Humano</i>	
<i>Jefe Administrativo</i>	
<i>Contador</i>	
<i>Informática</i>	
<i>Rep. de Farmac.</i>	
NIVEL PROFESIONAL	
<i>Médico Tratante</i>	
<i>Médico Residente</i>	
<i>Trabajo Social</i>	
<i>Odontólogo</i>	
<i>Psicól. Clínica</i>	
<i>Imagenología (Rayos X)</i>	
<i>Laboratorista</i>	
<i>Nutricionista</i>	
<i>Enfermera</i>	
NIVEL DE APOYO	
<i>Aux. Estadístico</i>	
<i>Aux. Financiero</i>	
<i>Aux. de Enferm.</i>	
<i>Aux. Serv. Gener.</i>	
<i>Bodeguero</i>	
<i>Cocinero</i>	
<i>Recepcionista</i>	
<i>Chofer</i>	

Fuente: Autores



CUESTONARIO PARA LA DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo:

.....

Ocupante:

.....

Reporta a:

.....

Centro de trabajo:

.....

PROPÓSITO GENERAL:

.....
.....
.....
.....

ORGANIGRAMA

FINALIDADES:

.....
.....
.....
.....

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular:

.....

Otros cargos que reportan al mismo superior:

.....

Comités en los que participa:

.....

Principales actividades:

.....

Principales relaciones internas:

.....

Principales relaciones externas:

.....

DIMENSIONES:

.....
.....
.....
.....

A partir del cuestionario, vamos a realizar la descripción de Cargos, con el propósito de brindar, al departamento de talento humano, información más puntual acerca de las actividades, funciones, que se realiza en cada puesto de trabajo. Lo que se busca con la descripción de cargos, es que sirva como guía para los supervisores en el trabajo con sus subordinados, así también como guía para el empleado en el desempeño de sus funciones; otro objetivo que se quiere llegar con la realización de este punto, es precisar las funciones, responsabilidades, que tiene cada una de las personas que laboran en el hospital y de esta manera se evite conflictos como duplicidad de funciones, falta de control en realización de actividades; entre otros.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Director de la fundación-hospital.

Ocupante: Patricio Edgar Luzuriaga Vásconez.

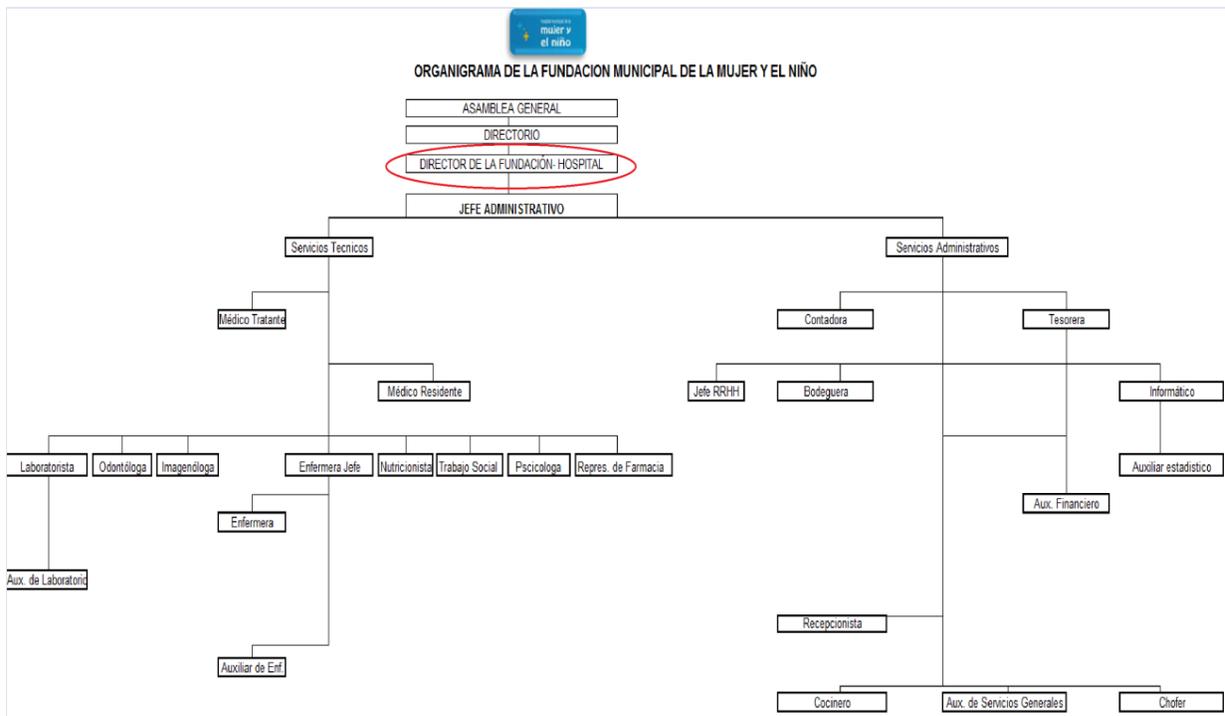
Reporta a: Directorio de la Fundación.

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Ser el vocero oficial de la Fundación y Hospital.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Los movimientos que se generan dentro del Hospital, sean adecuados.
- Las actividades de atención integral de salud sean las apropiadas.
- Rendir cuentas al directorio del Hospital.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Directorio de la fundación

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: Directorio del Hospital, Comité ejecutivo, Comité de Farmacología, Comité de Adquisiciones.

Principales actividades:

- Formular y presentar al directorio los planes anuales, los análisis FODA y demás documentación requerida por este estamento.
- Supervisar los diferentes servicios del hospital.
- Aprobar los movimientos económicos del Hospital.
- Supervisar la atención médica.
- Asignar las funciones a la planta médica y administrativa
- Tomar acciones preventivas y correctivas en todo lo referente a la administración de personal, económica, estadística y operativa dentro de la Fundación y Hospital.
- Coordinar actividades asistenciales de docencia de investigación con los establecimientos de otros niveles del sistema municipal.

Principales relaciones internas:

- Todos los cargos de la Fundación-Hospital
- Directorio de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño
- Asamblea de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad del director es llevar a cabo el correcto funcionamiento del hospital, así como de todos los activos y del personal en general que labora en la institución; además tiene bajo su responsabilidad activos como: computador portátil, impresora, teléfono, archivador; útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Superior y Maestría

Experiencia: 5 años

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de reglamentos y normas del hospital			X
Manejo de leyes LOSEP, Código de Trabajo, Contratación Pública, Federación Médica y conexas		X	
Elaboración de informes		X	

DESTREZAS

Manejo de Software

	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)		X	
Sistemas Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
HABILIDADES			
Comunicación			X
Liderazgo			X

Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

Nombre del Cargo: Jefe Administrativo

Cargo al que Reporta: Director de la fundación

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Jefe Administrativo

Ocupante: Ing. Fabián Rodrigo Zamora Barzallo

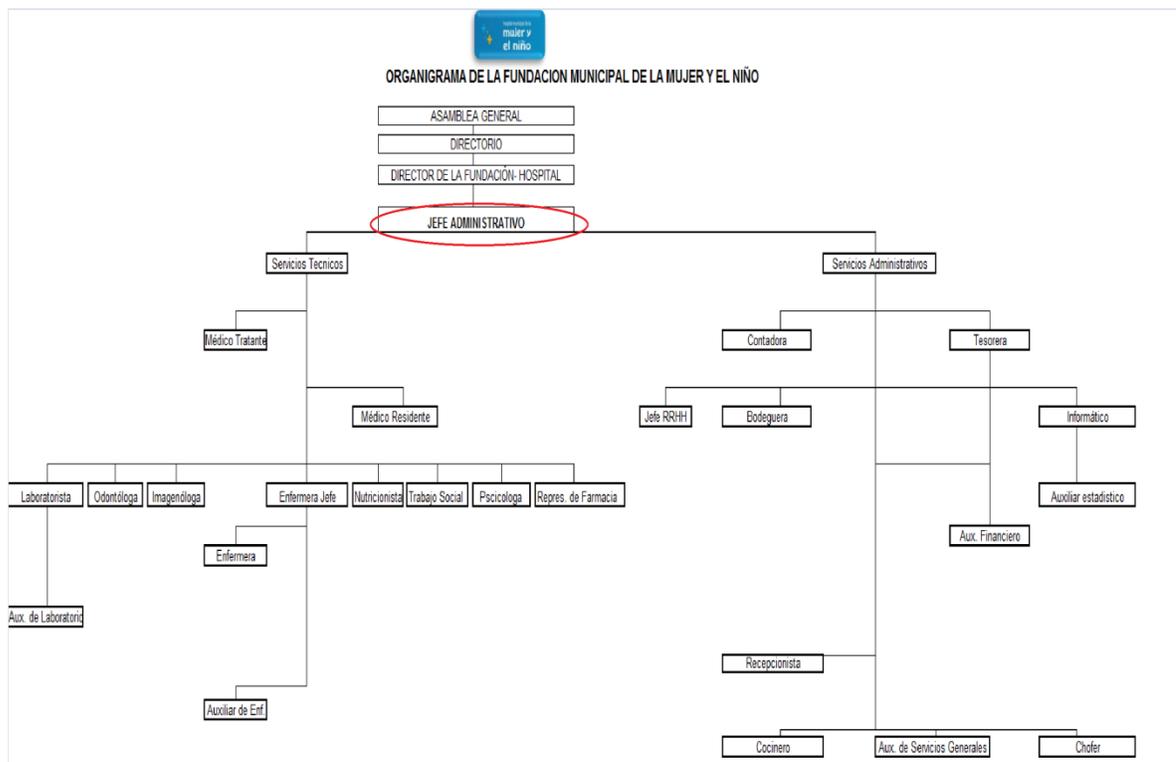
Reporta a: Directorio de la Fundación.

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Supervisar, revisar y evaluar la organización y funcionamiento óptimo de las unidades del hospital.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Las labores técnico- administrativas de las unidades a su cargo sean cumplidas con eficiencia.
- Los recursos económicos, financieros, materiales y otros de la unidad, sean manejados apropiadamente y estén coordinados con los demás departamentos.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Director de la fundación

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: Directorio del Hospital, Comité de Farmacología, Comité de Adquisiciones.

Principales actividades:

- Participar en la elaboración presupuestos
- Establecer procedimientos de control interno dentro de los sistemas financieros y administrativos
- Realizar informes para las compras de requerimientos de la institución.
- Revisar compras y consumos periódicos, según sean las necesidades de la unidad.
- Supervisar por la existencia del orgánico funcional, reglamento interno, así como de sus cambios y modificaciones.

Principales relaciones internas:

- Director, Contadora, Tesorera, Bodeguera, Coordinadora de Recursos humanos, Representante de Farmacia, Estadístico, Auxiliar de Servicios Generales, Guardia Coordinador de Hospitalización, Médicos Tratantes, Médicos Residentes

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Ministerio de Relaciones Laborales.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: información física y digital del hospital en general; equipo de trabajo (muebles y enseres) de la oficina; computador portátil, impresora, teléfono.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Ingeniería Comercial o carreras afines.

Experiencia: 3 a 5 años en áreas afines al cargo.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Leyes administrativas y financiera del sector público			X
Conocimiento contables		X	
Gestión en finanzas			X
Manejo de equipos de trabajo			X
Manejo de reglamentos, normativas y disposiciones internas			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)			X
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)		X	
Sistemas Compañía			X
Internet		X	
Correo Electrónico		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo			X
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Tesorera

Ocupante: Ing. Jhenny Cecilia Alvarado Alvarado

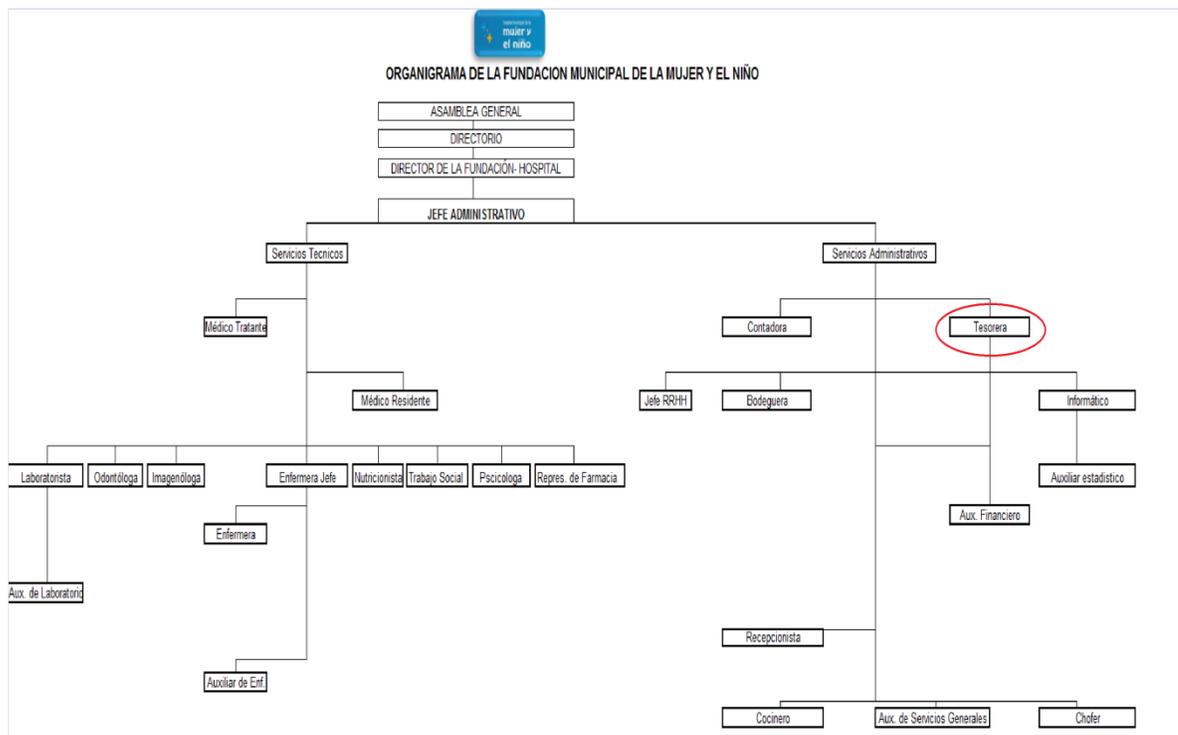
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Recaudar y consolidar los ingresos que se generan por diversos conceptos en la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- La información y documentación de las operaciones o transacciones financieras, se lleven de manera organizada.

- Los recursos económicos de la entidad, sean estén respaldados de forma adecuada.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Contadora, Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Informático, Bodeguera.

Comités en los que participa: Administración interna.

Principales actividades:

- Firmar y entregar cheques a los beneficiarios.
- Realizar y entregar informes a la dirección de la producción económica, de acuerdo a las recaudaciones realizadas.
- Cobro de servicios a las pacientes de la Fundación.
- Control de cuentas por cobrar a los clientes
- Dar soporte a la contadora y a coordinación de recursos humanos

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo, Contadora, Auxiliar Financiera, Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Enfermeras de Emergencia, Auxiliares de Farmacia, Trabajadora Social.

Principales relaciones externas: Servicio de Rentas Internas.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: Los fondos económicos que percibe el hospital, datos e información de carácter económico, equipo de trabajo. Activos: Computador de escritorio, teléfono.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Ingeniería Comercial, Economía o afines.

Experiencia: 1 a 3 años en cargos similares.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Leyes administrativas financiera del sector público		X	
Atención al cliente			X
Identificación de papel moneda (aux. de farmacia, aux. financiera)			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)			X
Hojas electrónicas (Excel)			X
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía			X
Internet	X		
Correo Electrónico	X		
Base de Datos	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo	X		
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones		X	
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Jefe de talento humano

Ocupante: Dra. Verónica Elizabeth Dúran Flores

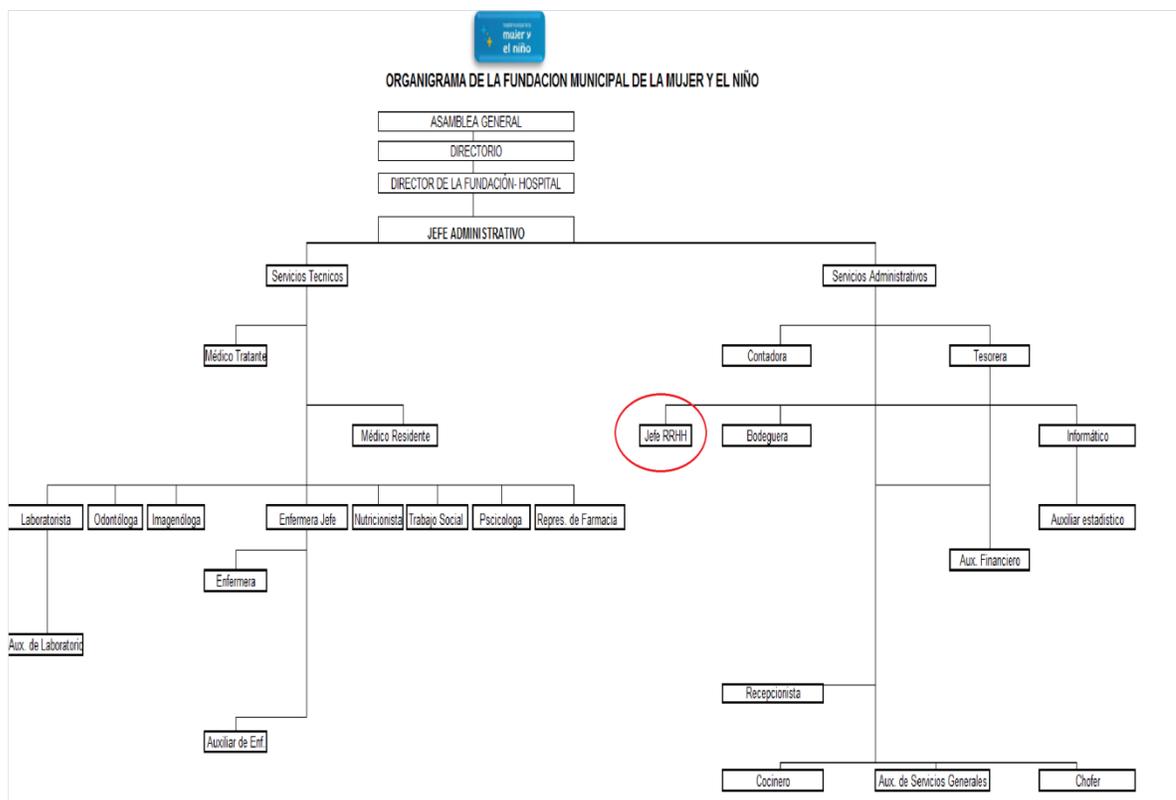
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Planificar, coordinar y gestionar las políticas, procedimientos y actividades del personal que labora en la institución.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- La información acerca de los aspectos disciplinarios del personal sean comunicados de manera oportuna a la Dirección de la Fundación.
- Los expedientes y registros del personal estén actualizados de manera permanente y oportuna.
- Las políticas y procedimientos, se desarrollen de manera correcta.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Contadora, Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Tesorera, Informático, Bodeguera.

Comités en los que participa: Administración interna.

Principales actividades:

- Selección de personal
- Hacer planillas del seguro social, avisos de entrada y salida.
- Elaborar contratos y convenios.
- Manejar el sistema de control de asistencia y permanencia del personal.
- Elaborar el calendario anual de vacaciones.
- Formular los calendarios de turnos del personal
- Elaborar y mantener actualizados los expedientes y registros del personal
- Presentar la información oportuna de los aspectos disciplinarios del personal a la Dirección de la Fundación.
- Elaborar programas para la capacitación y actualización del personal
- Presentar al departamento financiero la información sobre el personal
- Establecer un sistema de registro de todo lo relativo al manejo del personal, es decir contratos, vacaciones, permisos, según las leyes y normas pertinentes.
- Ejecución de labores de secretariado.

Principales relaciones internas:

- Personal de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño

Principales relaciones externas: Ministerio de Relaciones Laborales, Ministerio de Salud.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: de la información física y digital del personal que labora en el hospital; control y custodia de los bienes y equipos de trabajo (mueble y enseres, útiles de oficina, computadora de escritorio, teléfono; archivador).

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Ingeniería Comercial, Economía, Psicología Laboral, Abogacía.

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines al cargo.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de subsistemas de recursos humanos			X
Código de Trabajo, LOSEP			X
Resolución de conflictos			X
Manejo de reglamentos, normativas.			X
Redacción de documentos		X	
Manejo de Archivos		X	

DESTREZAS: Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistema Compañía		X	
Sistema de registro de asistencia			X
Internet		X	
Correo Electrónico		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo		X	
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones		X	
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Contadora

Ocupante: Ing. Gloria GrimanesaMoncayo Bravo

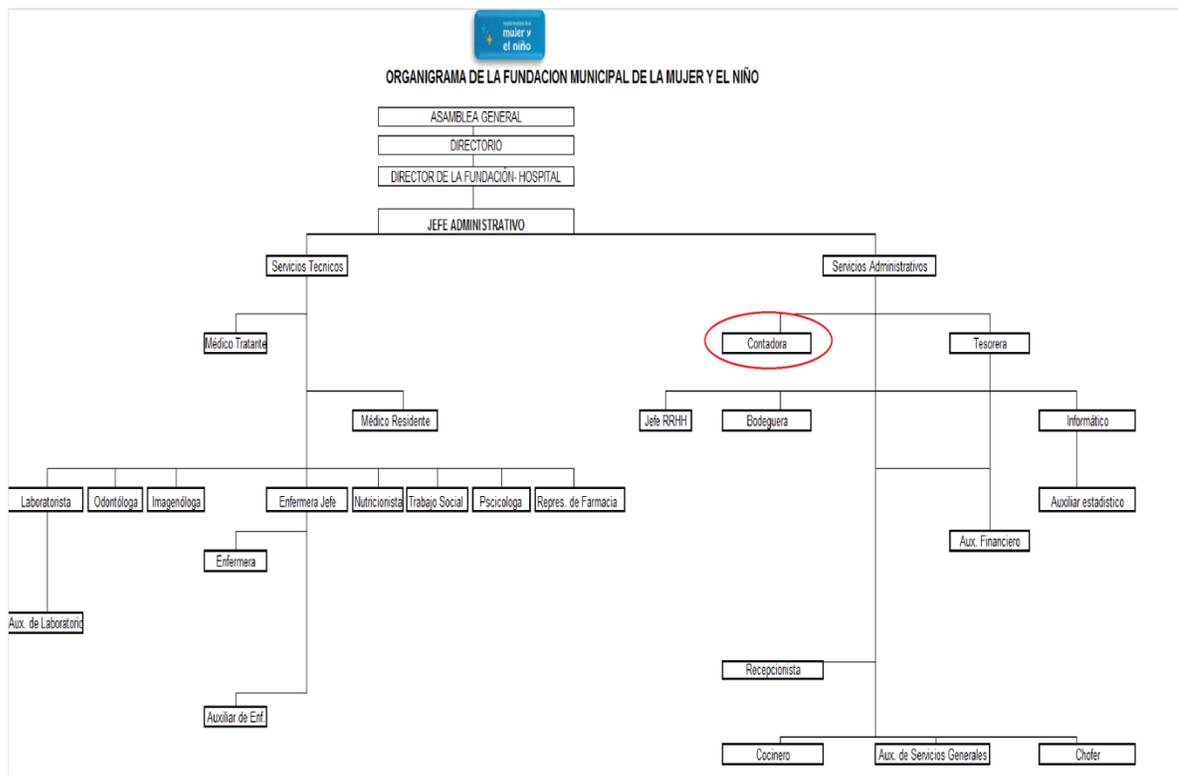
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Analizar, evaluar y controlar los movimientos económicos y financieros de la empresa.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- La información de todos los movimientos contables se realicen cumpliendo las normas establecidas.

- Los estados financieros sean elaborados de forma oportuna, y que evidencie la situación financiera de la institución.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Tesorera, Informático, Bodeguera.

Comités en los que participa: Comité de Farmacología, Comité de Adquisiciones.

Principales actividades:

- Elaborar los estados financieros de la institución.
- Certificar y verificar estados de actividades económicas financieras.
- Suscribir las declaraciones tributarias
- Registrar los contratos emisión de obligaciones, hipotecas, y otros compromisos financieros.
- Registrar los movimientos económicos de la institución, por ingresos, por gastos, devolución o descuentos
- Participar en la elaboración de la pro forma presupuestaria.
- Realizar peritazgos, revisiones, fiscalizaciones, análisis y pruebas contables.

Principales relaciones internas: Director de la Fundación, Jefe Administrativo, Tesorera, Auxiliar Financiera, Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Bodeguera, Auxiliar de farmacia, Enfermeras del hospital

Principales relaciones externas: Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: De la información contable y financiera; activos como: computadora de escritorio, impresora, teléfono; muebles y enseres entregados en el área en que labora (escritorio, archivador).

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Contabilidad Superior

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines al cargo.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Leyes administrativas financieras del sector público			X
Aplicación de ley de régimen tributario interno			X
Contabilidad			X
Manejo de archivos		X	
Redacción comercial		X	

INFORMACIÓN ADICIONAL

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)			X
Hojas electrónicas (Excel)			X
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía			X
Internet		X	
Correo Electrónico	X		
Base de Datos	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo	X		
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones	x		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Informático

Ocupante: Ing. Juan Carlos LandetaQuintuña.

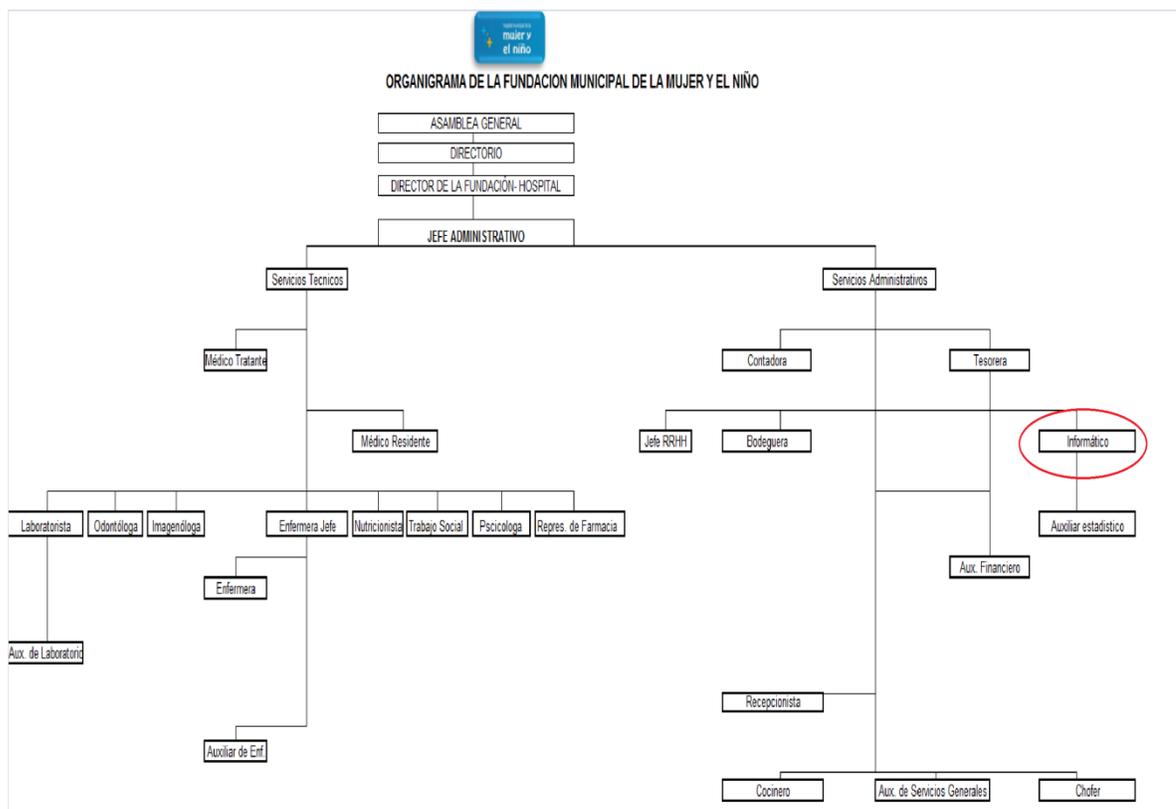
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Diseñar, desarrollar y optimizar los sistemas informáticos.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- La plataforma tecnológica (hardware, software, bases de datos, sistema, redes), garantice la productividad y seguridad a los usuarios.
- Los usuarios del hospital, tengan una adecuada asesoría en el manejo y uso del sistema informático.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Tesorera, Contador, Bodeguera.

Comités en los que participa: Administración interna.

Principales actividades:

- Diseñar e implementar sistemas y servicios informáticos.
- Administrar la plataforma tecnológica: software, hardware, bases de datos, redes y comunicaciones.
- Elaborar informes técnicos de gestión.
- Asesorar en tecnología informática.
- Realizar el mantenimiento y actualización de los programas requeridos.

Principales relaciones internas: Jefe Administrativo, Tesorera, Auxiliar Financiera, Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Bodeguera, Auxiliar de estadístico.

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: de toda la red de información, equipos y base de datos que posee el hospital. Activos: Escritorio, computador portátil, equipo de wifi y útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Ingeniería en Sistemas

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines al cargo.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Administración de redes y telecomunicaciones			X
Gestión de Tecnologías de Información			X
Desarrollo de Proyectos de Software			X
Seguridad en Redes			X

INFORMACIÓN ADICIONAL

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)			X
Hojas electrónicas (Excel)			X
Procesador de Palabras (Word)			X
Presentaciones (Power Point)			X
Sistemas Compañía			X
Internet			X
Correo Electrónico			X
Base de Datos			X

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo		X	
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones		X	
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Representante de farmacia

Ocupante: Dra. Ruth Cecilia Maldonado Ochoa.

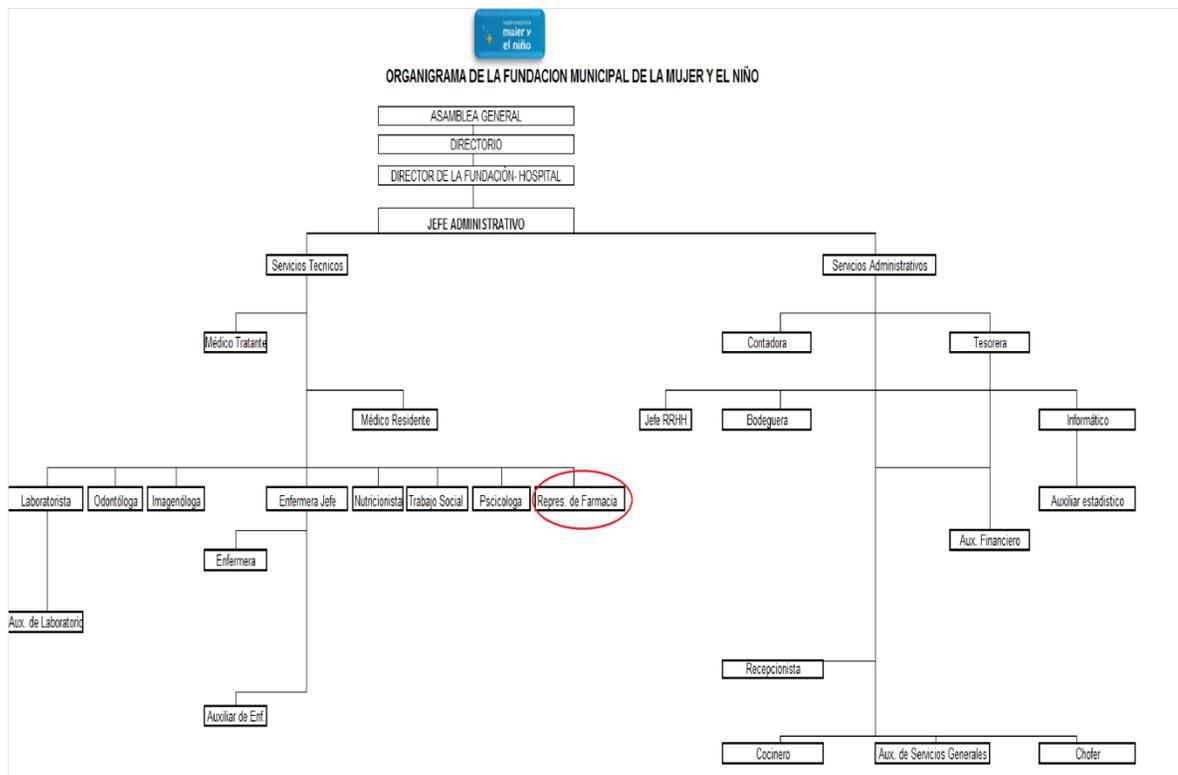
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Suministrar medicamentos e insumos a pacientes que acuden a una atención médica por consulta externa ó a clientes externos.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- El inventario de medicamentos sea el necesario para laborar normalmente en este departamento.

- Los productos sean subministrados de una manera eficaz a los consultorios cuando éstos lo soliciten.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Jefe de Recursos Humanos, Coordinador de Hospitalización, Tesorera, Contador, Bodeguera.

Comités en los que participa: Comité de Farmacología.

Principales actividades:

- Facturar toda la venta que se realice.
- Colocar rótulos que divulguen la disposición de que exija el cliente su factura.
- Coordinar con bodega los stocks de medicamentos y materiales a través de establecimientos de máximos y mínimos.
- Realizar un registro de los medicamentos suministrados que necesitan ser vendidos sólo bajo receta médica.
- Elaborar informes para el CONSEP
- Realizar y mantener el registro y control de lotes de medicamentos y sus respectivas fechas de expiración.

Principales relaciones internas: Jefe Administrativo, Tesorera, Auxiliar Financiera, Enfermeras del Hospital, Auxiliar de Farmacia.

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud.

DIMENSIONES:

Responsabilidad de custodiar todos los bienes y productos que se encuentren en este departamento, así como de información física y digital que se maneje en esta área. Activos: Computador de escritorio, estantes, teléfono, impresora, útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Superiores en Química y farmacia.

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines al cargo.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo del sistema		X	
Atención al cliente			X
Elaboración de Informes			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Médico tratante

Ocupante: Dr. Julio Gerardo Andrade Berrezueta

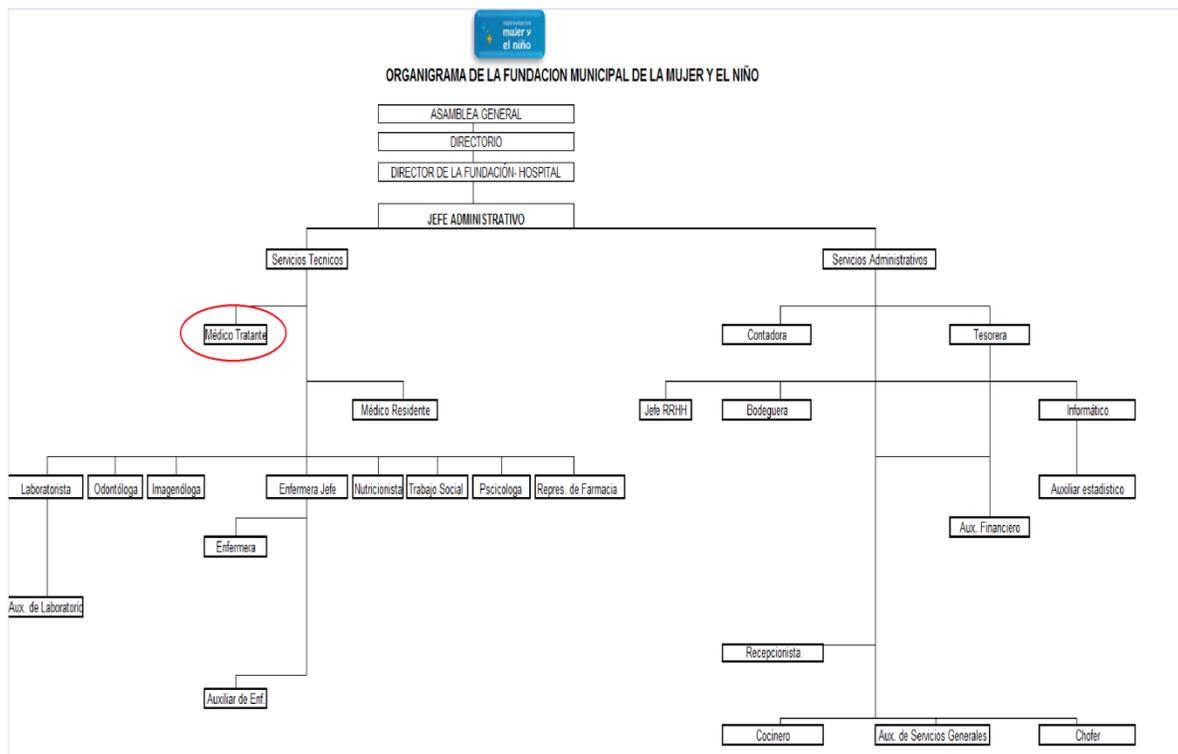
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Brindar atención a los pacientes en el área de consulta externa, hospitalización y emergencia.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- La atención medica de especialidad y el bienestar del paciente sea la más apropiada.
- Las normas aplicables en su área de trabajo sean cumplidas eficacia.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Médico Residente, Laboratorio, Odontóloga, Imagenóloga, Jefe de enfermería, Nutricionista, Trabajadora Social, Psicóloga, Representante de Farmacia.

Comités en los que participa: Comité de Farmacología, Comité de Adquisiciones.

Principales actividades:

- Atender a pacientes en el área de consulta externa, hospitalización y emergencia
- Efectuar visita médica a los pacientes hospitalizados
- Solicitar exámenes complementarios
- Disponer las altas de los pacientes
- Realizar procedimientos e intervenciones de acuerdo al área de especialización.
- Participar en los comités de farmacología, y demás actos en los que la Fundación crea necesario.
- Participar en actos académicos organizados por la Fundación.

Principales relaciones internas: Directora de la Fundación, Trabajadora Social, Médico Residente, Enfermeras del Hospital, Auxiliares de Enfermería, Médicos Tratantes.

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Hospitales privados

DIMENSIONES:

Responsabilidad: Supervisar las medidas de control sobre insumos y materiales médicos asignados; información confidencial del historial del paciente. Activos: Escritorio, Chelón médico, computador portátil, teléfono, lámpara cuello ganso, instrumentos médicos (estetoscopio, termómetros, guantes quirúrgicos, entre otros).

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Especialidad de acuerdo al área en el que desenvuelve.

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines al cargo.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Normas de bioseguridad			X
Relaciones Humanas			X
Computación	X		

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones			X

Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Médico residente

Ocupante: Dra. Ana Lucia Espinoza García

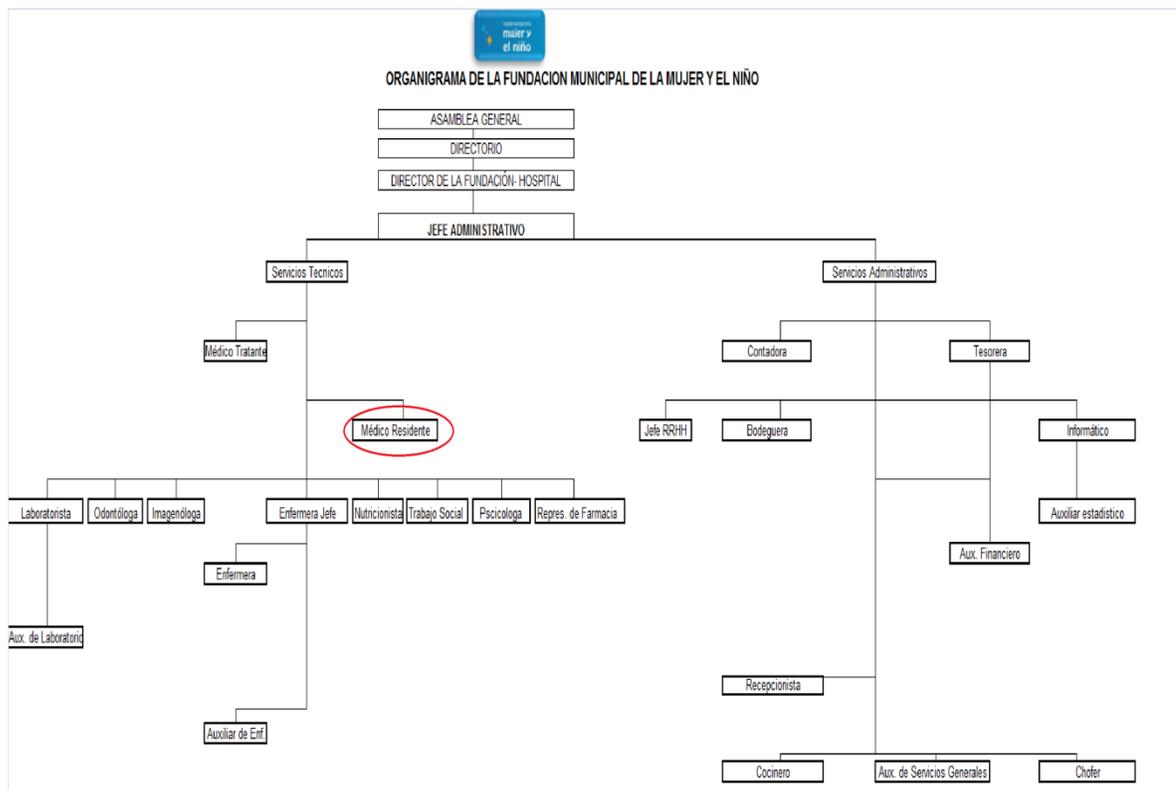
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Coordinar con médicos tratantes y equipo médico para el manejo del paciente hospitalizados.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- La atención integral al paciente sea de calidad, y oportuna.
- Las tareas de los internos estén coordinadas.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Médico tratante, Laboratorio, Odontóloga, Imagenóloga, Jefe de enfermería, Nutricionista, Trabajadora Social, Psicóloga, Representante de Farmacia.

Comités en los que participa: Comité de Farmacología, Comité de Adquisiciones

Principales actividades:

- Pasar visita a los pacientes hospitalizados
- Realizar el internamiento de los pacientes y elaborar la nota de ingreso.
- Atención integral al paciente (Ginecología, Pediatría, Neonatología, Cirugía, Clínica.).
- Coordinación con médicos tratantes y equipo médico para el manejo del paciente hospitalizados.
- Cuidados básicos en la atención al paciente en emergencia.(hasta que llegue el tratante)
- Realización de exámenes complementarios.
- Realizar órdenes de exámenes complementarios emergentes.
- Realizar exámenes de laboratorio: tipificación, hematocrito.
- Monitorización de pacientes críticos y en labor de parto.
- Trabajar en coordinación con los internos elaborando y ejecutando programas de sesiones clínicas, conferencias, cursos y actividades científicas.
- Controles de glicemias.
- Elaboración de recetas.

Principales relaciones internas: Director de la Fundación, Médicos Tratantes, Médicos Residentes, Enfermeras del Hospital, Auxiliares de Enfermería, Internos.

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: Información de las historias clínicas de los pacientes; equipos médicos que están bajo su supervisión. Activos: Instrumentos médicos, computador.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Superiores en el área de medicina.

Experiencia: Hasta 1 año en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de bioseguridad			X
Normas y reglamentos del hospital			X
Manejo de documentos legales			X
Manejo de estrés		X	

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)		X	
Sistema Compañía	X		
Internet	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo			X
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X
Destreza manual			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: **TRABAJADORA SOCIAL**

Ocupante: Dr. Sarvelia Liduvina Sánchez Orellana

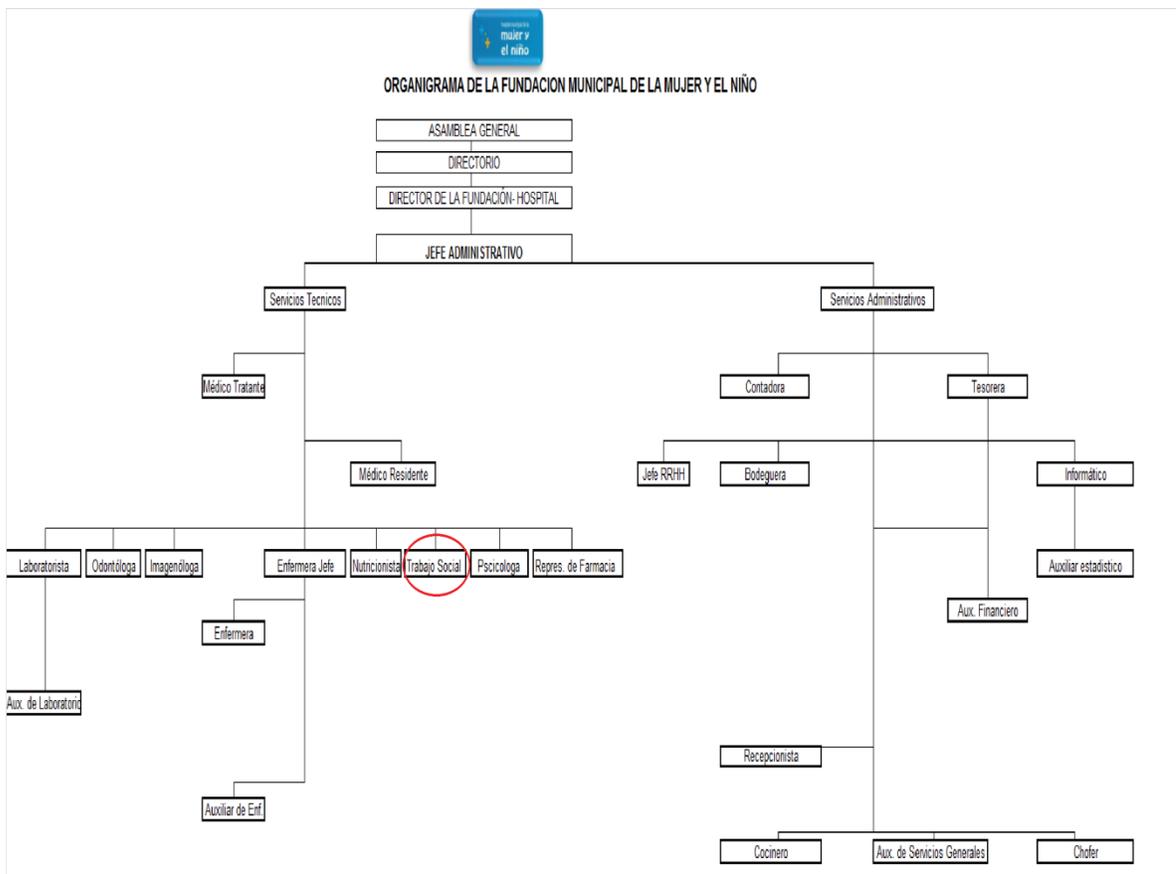
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Realizar el estudio socio económico de los pacientes que acuden al hospital.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- El trabajo con la dirección, médicos, enfermeras, recaudación, y estadística, se encuentren debidamente coordinados.
- El estudio socio económico a los pacientes, sea el más adecuado para la solución de los casos.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo

Otros cargos que reportan al mismo superior: Médico tratante, Laboratorio, Odontóloga, Imagenóloga, Jefe de enfermería, Nutricionista, Trabajadora Social, Psicóloga, Representante de Farmacia.

Comités en los que participa: Administración interna.

Principales actividades:

- Categorizar, carnetizar y registrar a los pacientes.
- Realizar visitas domiciliarias en el caso que se lo amerite.
- Mantener un registro de recursos que puedan apoyar en las actividades de la entidad.
- Informar sobre los servicios que tiene el Hospital. Así como de las reglamentaciones que rigen a este hospital
- Ejecutar terapias familiares.
- Coordinar la ejecución de programas y proyectos de ayuda del Hospital.
- Tramitar todos los documentos necesarios para el cobro de seguros de las entidades con las que se mantiene convenio.

Principales relaciones internas: Jefe Administrativo, Director de la Fundación, Tesorería Auxiliar Financiera, Coordinador de hospitalización, Enfermeras del Hospital, Médicos Tratantes, Médicos Residentes, Auxiliar de farmacia.

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, instituciones públicas y privadas.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: Documentos del hospital; información confidencial de las personas que ingresan al hospital; activos: computador de mesa, teléfono, impresora, archivadores, materiales y equipos de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación académica

Estudios: Título universitario en Trabajo Social.

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Entrevistas			X
Manejo del sistema de categorización			X
Normas y reglamentos del hospital			X
Atención al cliente		X	
Intervención en crisis		X	

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo			
Trabajo en Equipo			X

Toma de Decisiones			X
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Odontóloga

Ocupante: Dra. María Lucrecia Rodríguez Ávila

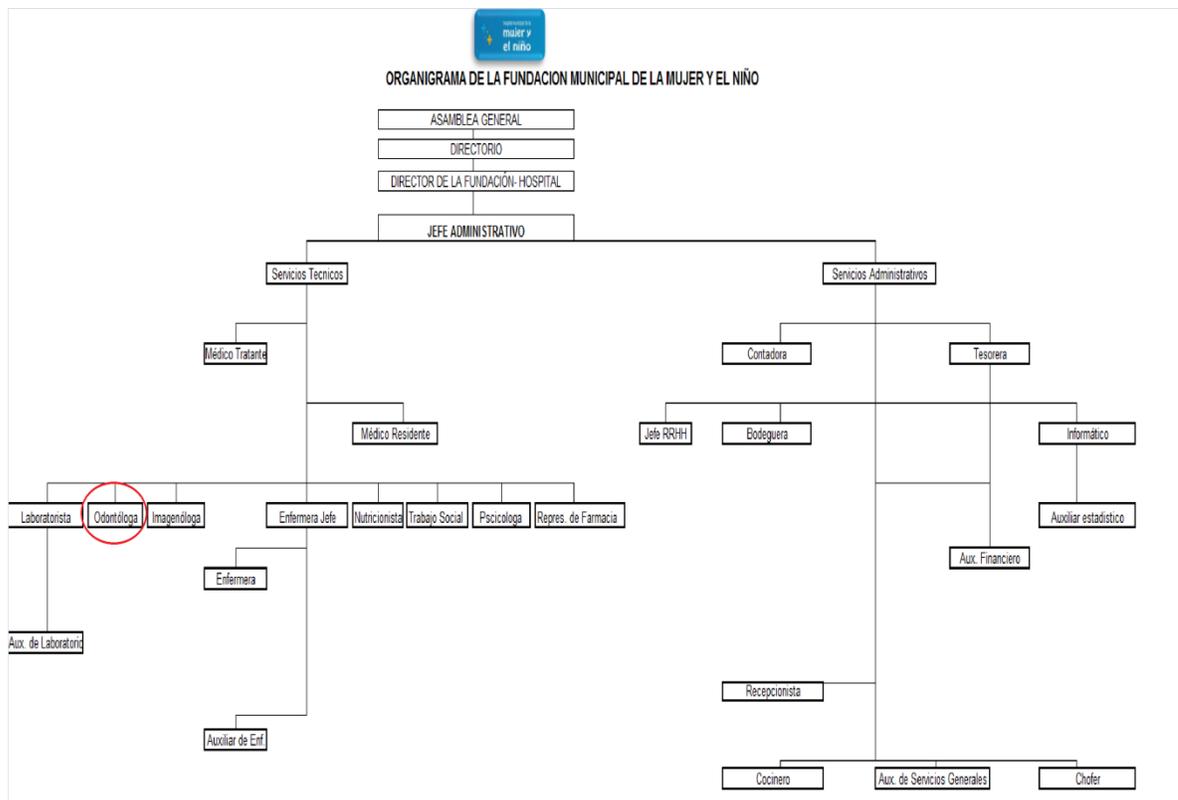
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Proporcionar atención en salud oral a través de programas de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud bucal.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Precautelar la salud bucal de los pacientes.
- Las fichas odontológicas estén organizadas y actualizadas.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Médico tratante, Laboratorio, Imagenóloga, Jefe de enfermería, Nutricionista, Trabajadora Social, Psicóloga, Representante de Farmacia.

Comités en los que participa: Comité de farmacología, delegaciones y demás actos en los que la Fundación crea necesario.

Principales actividades:

- Atender a pacientes en el área de consulta externa y emergencia
- Brindar tratamiento odontológico
- Solicitar estudios y exámenes complementarios.
- Realización e interpretación de radiografías bucodentales
- Realizar auditorías odontológicas
- Participar en los comités de farmacología, Consejo Técnico, delegaciones y demás actos en los que la Fundación crea necesario.
- Participar en actos académicos organizados por la Fundación

Principales relaciones internas: Dirección de la Fundación, Subdirector Técnico, Enfermera de Consulta Externa, Informático, Auxiliar de Estadística, Tesorera, Médicos tratantes

Principales relaciones externas: Usuarios, centros de atención odontológica, visitantes médicos.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: Supervisión y control de equipos especializados, insumos y materiales dentro de su área; información digital y física de los pacientes que acceden a los servicios de odontología. Activos: Computador escritorio, teléfono, lámpara, silla odontológica, instrumentos odontológicos (espejos dentales, pinzas, jeringas).

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Título universitario en Odontología

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Manejo de Bioseguridad			X
Normas de medicina nuclear			X

DESTREZAS

Manejo de Software	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Psicóloga clínica

Ocupante: Dra. Juana Virginia Ochoa Valarezo

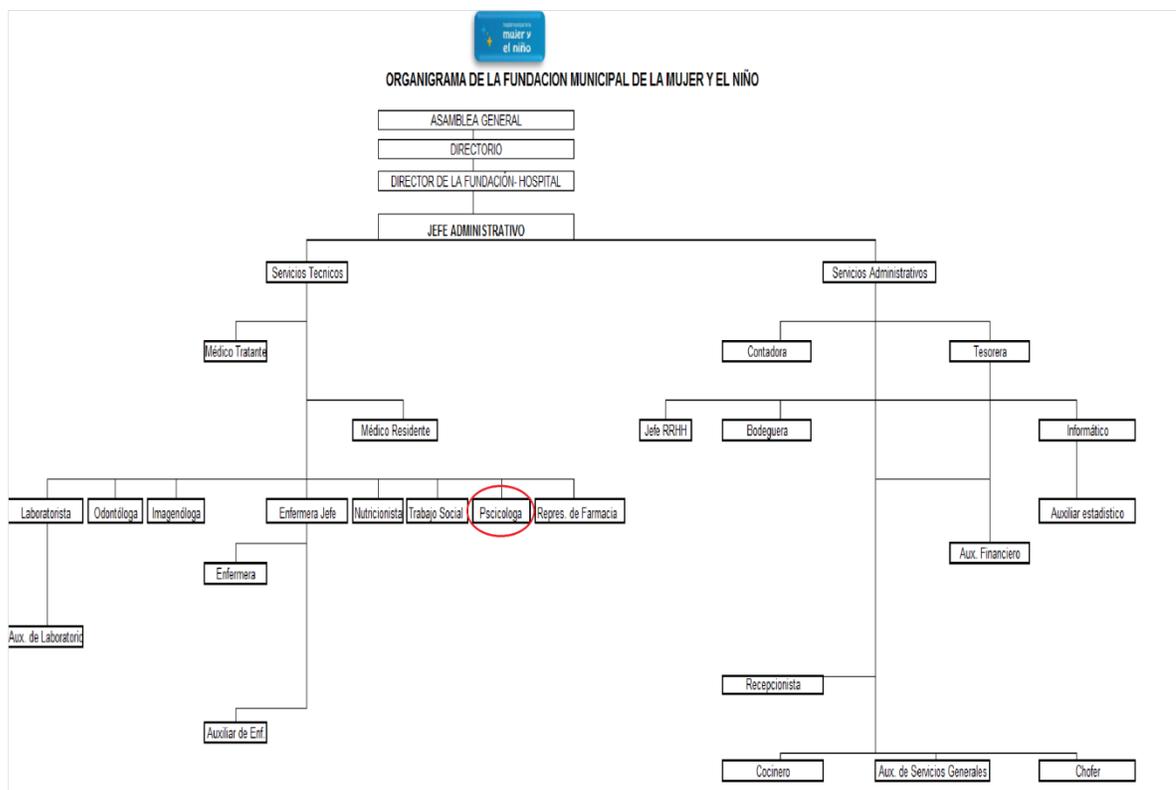
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

- Proporcionar tratamientos psicológicos y terapias adecuadas a los pacientes y usuarios del hospital.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Cautelar la salud mental de los pacientes y de su entorno familiar.
- La atención psicológica sea la más adecuada.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: Médico tratante, Laboratorio, Imagenóloga, Jefe de enfermería, Nutricionista, Trabajadora Social, Psicóloga, Representante de Farmacia.

Comités en los que participa: Comité de Adquisiciones.

Principales actividades:

- Realizar atención psicológica para pacientes de todas las edades y aplicación de psicoterapia en los casos que se amerite.
- Manejar el sistema de evaluación de satisfacción de los pacientes.
- Realizar atención psicológica a los pacientes pre y post operatorios, así como a los de emergencia.
- Orientar a los familiares de las pacientes acciones de asistencia para su recuperación.
- Realizar campañas de prevención para promover la salud mental.
- Organizar las brigadas médicas

Principales relaciones internas: Subdirector Técnico, Director de la Fundación, Enfermeras del Hospital, Jefe Administrativo.

Principales relaciones externas: Usuarios para brindar atención psicológica, centros privados y públicos, ministerio de Salud.

DIMENSIONES:

Responsabilidad: Documentos e información confidencial de los pacientes; activos: computador, escritorio, teléfono, materiales y equipos de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Psicología

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Terapias psicológicas			X
Manejo de encuestas y entrevistas		X	

DESTREZAS

Manejo de Software

	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo			
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones		X	
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo:Imagenólogo

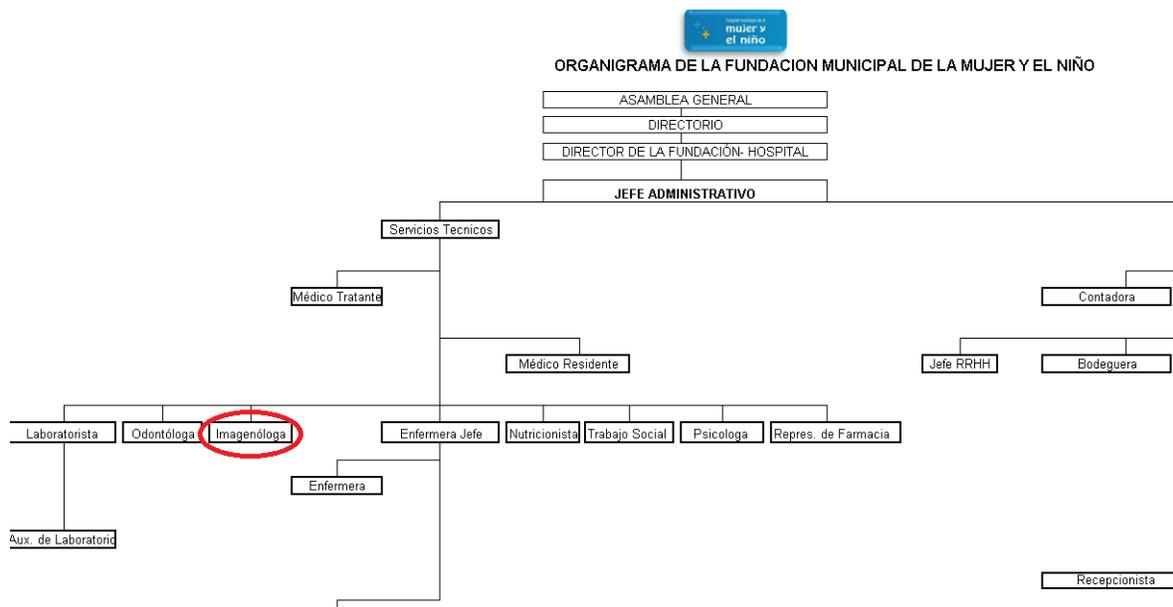
Ocupante: Hernández Ávila Pablo Homero

Reporta a: Subdirector Técnico

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL: Realizar exámenes de rayos x como radiografías, ecografías, y un adecuado manejo de equipos de radiología.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- El equipo de radiografía se encuentre en perfecto estado y sea manejado de adecuada y sea accesible para todos los pacientes que acuden al hospital.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Subdirector Técnico

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Realización de exámenes radiológicos, simples y contrastados, para los departamentos de neonatología, quirófano, hospitalización, consulta externa y emergencia
- Cubrir las atenciones emergentes que se produzcan en la Fundación.

Tareas Adicionales

- Manejo, cuidado, y mantenimiento primario de la procesadora y sus insumos.
- Manejo, cuidado, y mantenimiento primario insumos de rayos X.

Principales relaciones internas:

- Subdirector técnico
- Directora del a Fundación
- Tesorería
- Médicos Tratantes
- Médicos Residentes
- Enfermeras del Hospital

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES: La principal responsabilidad es el manejo, cuidado, y mantenimiento primario insumos de rayos X como de sus equipos. Activos: Computador de escritorio, equipos de rayos X, instrumentos de radiografía.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Licenciatura o Tecnología en Imagenología

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de bioseguridad			x
Normas y reglamentos de la Fundación			X
Normas de la Comisión de Energía Atómica			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Sistemas Compañía	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo			
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones			X
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Laboratorista

Ocupante: Zamora Tello Carmen Edith

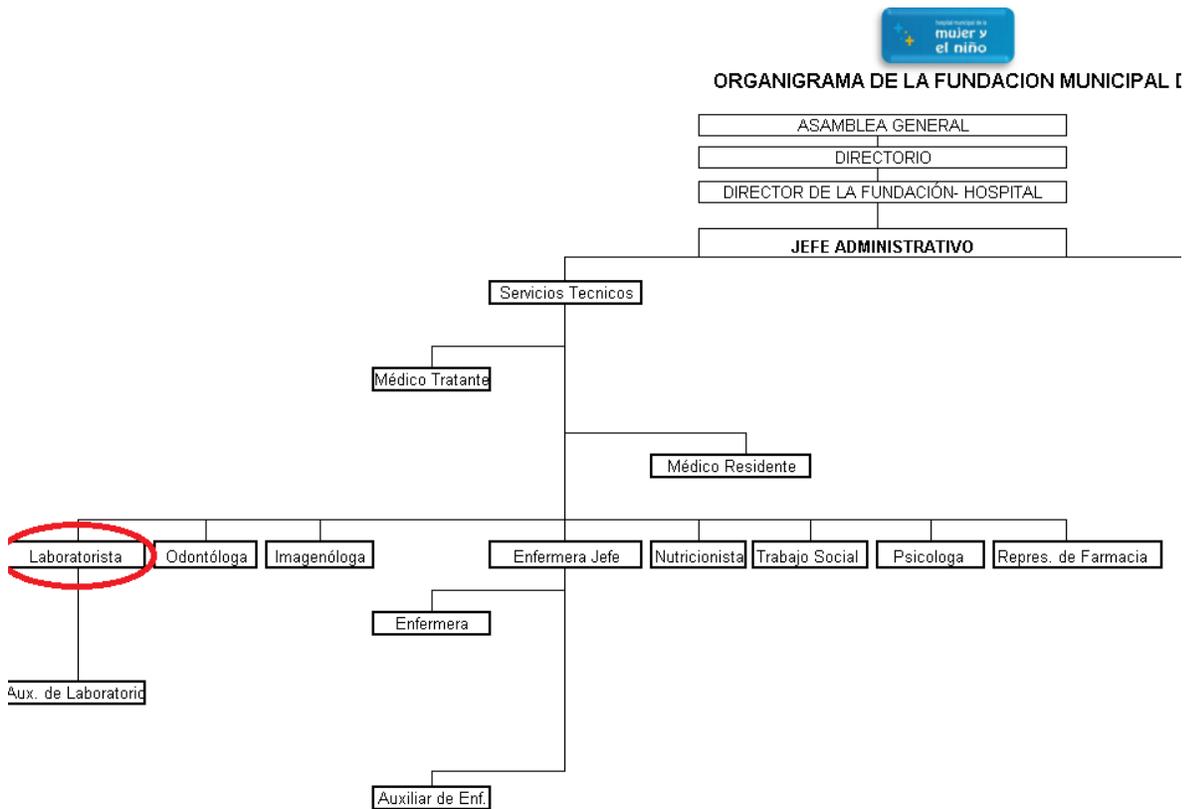
Reporta a: Subdirector Médico.

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Toma de muestras para los determinados exámenes a realizar, y enviar las muestras si en el caso sea necesarias realizar pruebas especiales enviar a otro centro de salud para su verificación.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Las pruebas realizadas sean de calidad con un acierto impecable para el estudio a realizar.
- La base de datos estén manejados y actualizados de forma oportuna para registrar los exámenes que se han realizado.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Subdirector Médico

Otros cargos que reportan al mismo superior: Auxiliares de Laboratorio

Comités en los que participa: no aplica

Principales actividades:

Actividades Esenciales

- Toma de muestras de consulta externa, hospitalización, emergencia
- Realización de las pruebas de consulta externa, hospitalización y emergencia
- Tomar, preparar y enviar las muestras para pruebas especiales que no se realizan en el laboratorio.

Tareas Adicionales

- Preparación del material para el día siguiente.
- Estadística de las pruebas realizada en el día.
- Registrar y contabilizar diariamente todos los exámenes realizados.
- Preparar y manejar los reactivos utilizados en el laboratorio.

Principales relaciones internas:

- Director de la Fundación
- Auxiliar de laboratorio
- Médicos Tratantes
- Médicos Residentes

- Enfermeras
- Tesorería

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad del laboratorista es de tomar muestras a los pacientes de forma correcta y de preparar pruebas especiales que no se realizan en el laboratorio, de llevar un inventario de cuantas personal acuden al laboratorio para los exámenes pertinentes. Activos: Computador de escritorio, teléfono, impresora, materiales de oficina, equipos de laboratorio (Balanzas, Comparador de masas, Modulo de Pesaje, Lámpara de mesa).

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Química Farmacéutica

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de equipos de laboratorio			X
Normas de bioseguridad			X
Normas y reglamentos del Hospital			X
Atención al Cliente			X
Manejo y preparación de reactivos			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Sistemas Compañía	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo		X	
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones		X	
Creatividad			X
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Nutricionista

Ocupante: Torres Fajardo Dolores Marisol

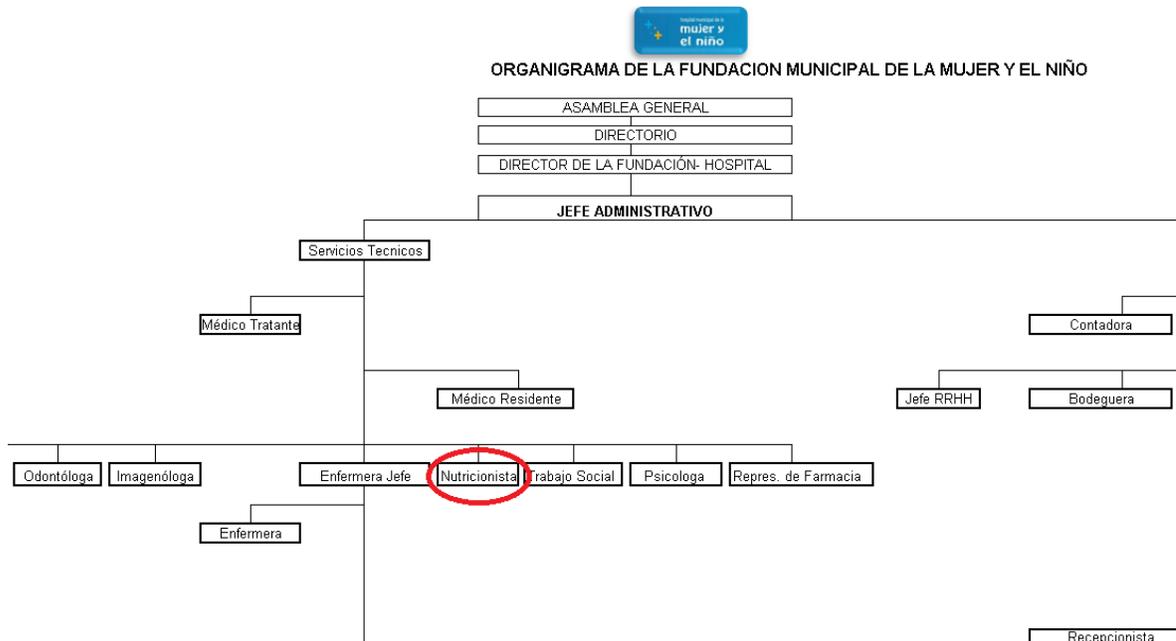
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Proporcionar una alimentación cuantitativa y cualitativamente equilibrada e higiénica a los pacientes y funcionarios, optimizando el aprovechamiento de los recursos disponibles

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

La alimentación en la salud integral del individuo, así como los métodos de nutrición sean las más apropiadas para los pacientes que acuden a esta institución.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Elaboración de dietas para pacientes y personal del hospital.
- Supervisión en la elaboración de la comida.
- Elaboración de pedido de alimentos e insumos para la cocina
- Almacenamiento y administración de los alimentos e insumos de artículos de la cocina
- Coordinación de dietas con Médicos Residentes.

Actividades Adicionales

- Asesoramiento dietético a paciente de hospitalización

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo
- Contadora
- Bodeguera
- Cocinera
- Auxiliar de cocina

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es de dar cuidado a los pacientes en lo que se refiere a la alimentación con sus respectivas dietas y de una supervisión para la elaboración de los alimentos con una alta calidad de higiene y manipulación de los alimentos. Activos: Escritorio, computador portátil, teléfono, útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Licenciada en Nutrición.

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Nutrición		X	
Higiene y manipulación de alimentos			X

DESTREZAS

Manejo de Software

	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación		X	
Liderazgo		X	
Trabajo en Equipo		X	
Toma de Decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			
Autoestima		X	
Relaciones Interpersonales		X	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Enfermera

Ocupante: Sánchez Montaña Gladys Guadalupe

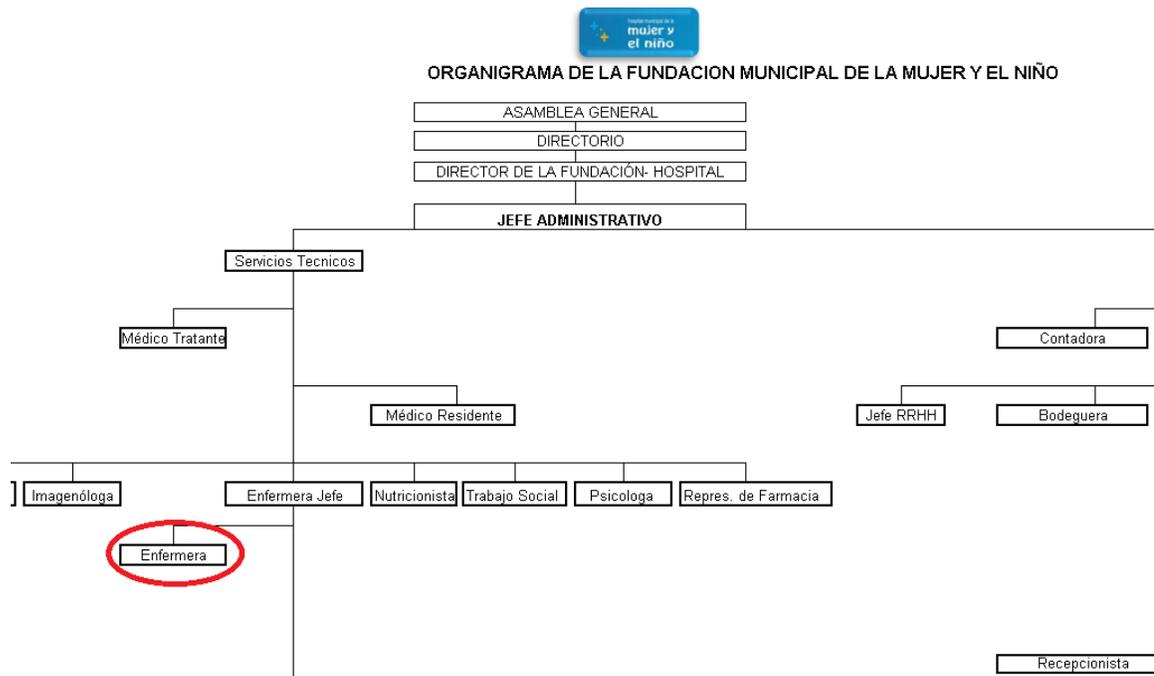
Reporta a: Jefe de Enfermera

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Estar al cuidado de los individuos que presenten algún cuadro de salud que los afecte, su función es la aplicación de medicamentos y chequeo de signos vitales para lograr la evolución de bienestar del paciente dentro de un margen estipulado por el médico.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Cuidados de óptimo nivel científico, humano y profesional, que respondan a las necesidades físicas, psíquicas y espirituales de cada uno de los pacientes.

- Los cuidados sean realizados mediante una práctica innovadora y con una excelente atención humana.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe de Enfermera

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Dar cuidado directo integral de enfermería al usuario
- Elaboración de la documentación de descargo de la medicación e insumos utilizados.
- Reposición de los insumos, materiales y medicamentos utilizados
- Coordinar las acciones de enfermería con los diferentes servicios del Hospital.
- Observar que se dé estricto cumplimiento de las normas para el manejo de los formularios de la Historia Clínica.
- Pedido de medicación e insumos de acuerdo al stock de reposición
- Registro de medicación en Kárdex por paciente.
- Manejo y responsabilidad del stock de reposición de la sub bodega a su cargo.
- Administrar medicación y demás atenciones previstas por el médico tratante y residente.

Tareas Adicionales

- Registrar las actividades y el material utilizado.
- Participación en campañas, comités y proyectos que determine la Fundación.

Principales relaciones internas:

- Jefe de Enfermeras

- Coordinador de hospitalización
- Médicos Tratantes
- Médico Residente
- Auxiliar de Enfermería
- Internos
- Externos

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es de dar cuidado a los pacientes y usuarios del hospital, administrar medicación otorgada por el médico residente, y de llevar un adecuado orden de inventario de la medicación y de insumos que han sido utilizados. Activos: Uniforme, bioseguridad (Guantes, mascarillas, gorras), equipos (termómetro, estetoscopio, pulsímetro), útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Licenciada en Enfermería.

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Manejo del paciente			X
Relaciones Humanas			X
Manejo del estrés			X
Normas de bioseguridad			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistema Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo			
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Auxiliar estadístico

Ocupante: Wilches Garzón Diego Wilfrido

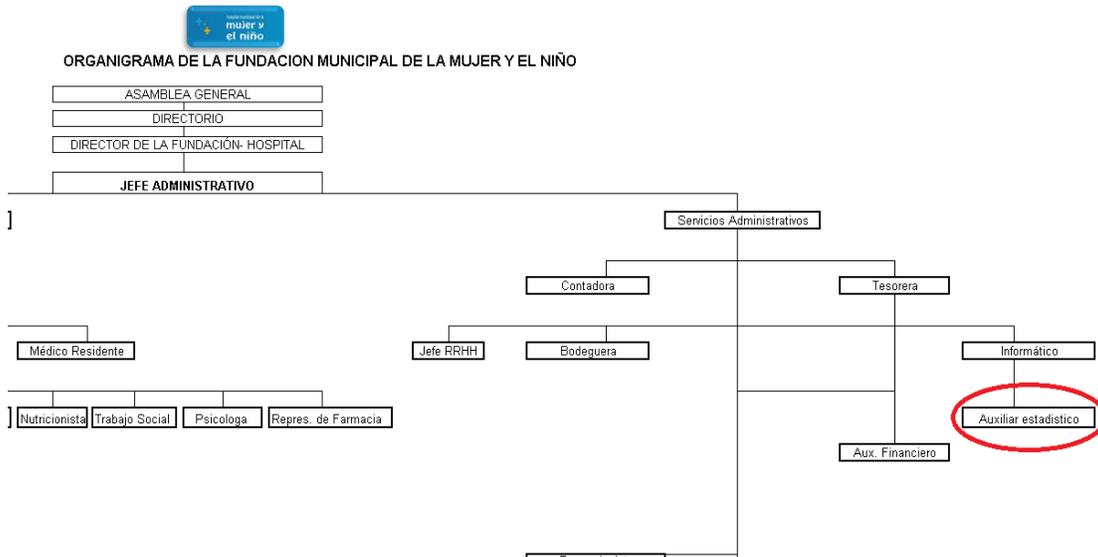
Reporta a: Estadístico

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Mantenimiento de documentos (archivo de documentos adjuntos y análisis de laboratorio) de Registro Médicos de los pacientes; para el uso del personal autorizado en la atención de salud y para los fines legales pertinentes. Lo principal de este puesto son la utilización de métodos estadísticos para determinar las muestras de datos, para tal efecto recopila y analiza la información, verificándola y vaciándola en las formas de registros según el tipo de sistema utilizando.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Los pacientes nuevos y regulares se encuentren ingresados correctamente y así poder manejar la búsqueda de historias clínicas de manera eficaz.

- Historias clínicas estén debidamente ordenadas y archivadas según dígito terminal.
- Recopilación, clasificación y/o registro de datos diversos para el procesamiento de la información estadística.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Abrir historias clínicas a nuevos usuarios.
- Establecer y mantener el sistema de archivo activo y pasivo de historias clínicas.
- Archivar y custodiar fichas médicas.
- Asignar turnos a médicos.
- Registro de estadísticas.

Principales relaciones internas:

- Director de la Fundación
- Jefe Administrativo
- Tesorera
- Auxiliar Financiera
- Enfermeras del Hospital
- Auxiliar Estadístico

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es llevar un registro de salud de los pacientes que acuden al hospital, abrir y de asignar turnos con los médicos que van a tratarse, y de mantener historias clínicas actualizadas. Activos: equipos de oficina, computador, archivador, teléfono.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Secundaria, Informática, Contabilidad

Experiencia: De 1 a 3 años en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Estadística		X	
Atención al cliente			X
Normativas legales para el manejo de documentos		X	

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)			X
Hojas electrónicas (Excel)			X
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)			
Sistemas Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Auxiliar financiera

Ocupante: Nacipucha Nacipucha Jhoana Elizabeth

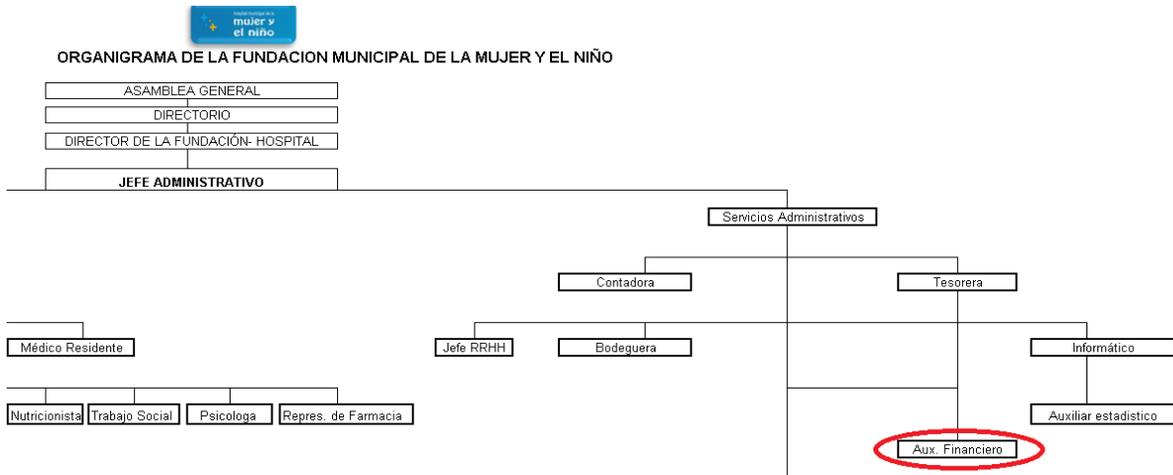
Reporta a: Tesorera

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Desempeñarse como asistente en el área administrativa, contable y financiera. Estará en capacidad de utilizar herramientas contables sistematizadas, manejar inventarios, cartera, facturación, realizar análisis financiero.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES

- La información contable de todas las operaciones realizadas estén a disposición de la dirección y área administrativa.
- Las conciliaciones bancarias estén realizadas de manera correcta, así como la elaboración y análisis de los balances mensuales.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Actividades Esenciales
- Cobro de altas y consultas a los usuarios.
- Arqueo de caja de lo recaudado diariamente en su caja

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo
- Contadora
- Tesorera
- Estadístico
- Auxiliar de Estadística

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES

La principal responsabilidad es proporcionar toda la información contable y financiero, como el de realizar balances y conciliaciones bancarias dentro del hospital. Activos: Computador, escritorio, teléfono, útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Secundaria, Contabilidad, Comercio

Experiencia: Hasta 1 año en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Contabilidad	X		
Atención al cliente			X
Facturación	X		
Identificación de papel moneda			X

DESTREZAS

Manejo de Software

	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Sistemas Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Auxiliar de enfermería

Ocupante: Toledo García Cinthya Concepción

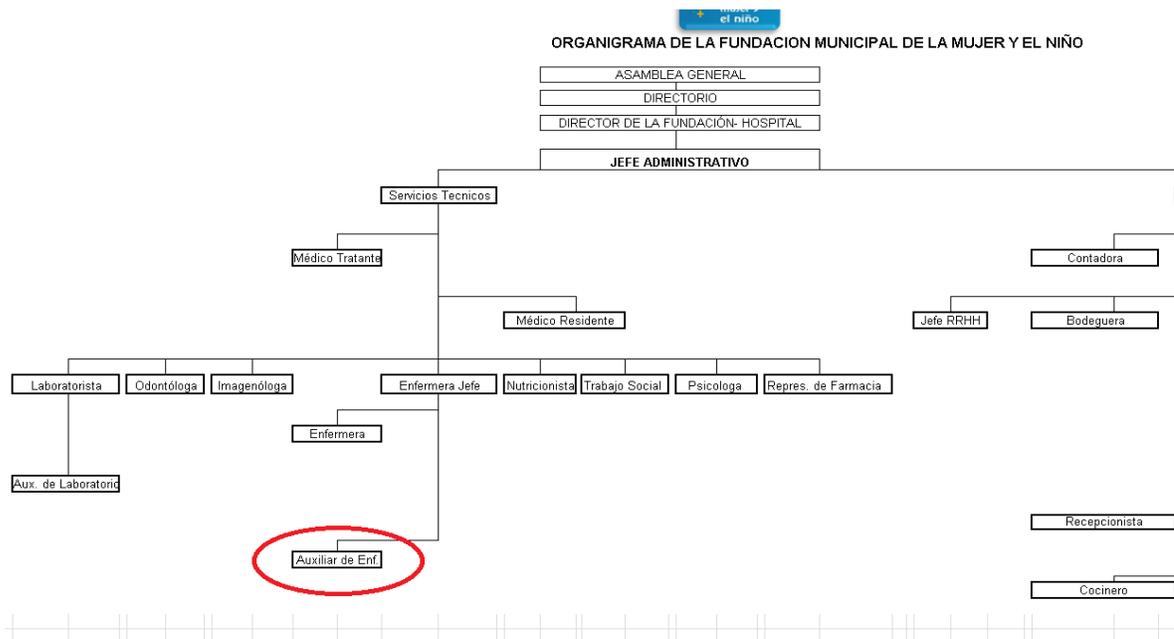
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Mantener la atención constante y efectiva de los pacientes y apoyar las funciones del médico para facilitar su tarea.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES.

- Recoger los datos termométricos, y mantener una observación de los síntomas de los pacientes para dar sus informes oportunos al personal médico.

- Se ocupa de la limpieza exhaustiva de los equipos de operación y el material que en ellos se maneja.
- Cuidar a los enfermos y estar pendientes de ellos cuando ellos lo requieran y ocupándose de su limpieza.
- Ocuparse de la alimentación de los pacientes y ver las indicaciones que hayan sido dadas por el médico tratante.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Dar cuidado directo integral de enfermería al usuario
- Observar que se dé estricto cumplimiento de las normas para el manejo de los formularios de la Historia Clínica.
- Apoyo en las actividades a las enfermeras de cada área.

Principales relaciones internas:

- Jefe de Enfermeras
- Enfermeras
- Coordinador de hospitalización
- Médicos Tratantes
- Médico Residente
- Auxiliar de Enfermería
- Internos
- Externos

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es proporcionar cuidados auxiliares a los pacientes y de saber mantener una observación de los síntomas de los pacientes. Activos: Uniforme, útiles de oficina, equipo médico (morral).

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Secundaria completa, Auxiliar de Enfermería

Experiencia: Hasta 1 año en áreas afines.

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Reglamentos y normas del Hospital			X
Manejo del paciente			X
Relaciones Humanas			X
Manejo del estrés			X
Normas de bioseguridad			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)		X	
Sistemas Compañía		X	

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Auxiliar de servicios generales.

Ocupante: Alvarracín Arias Nelly Marlene

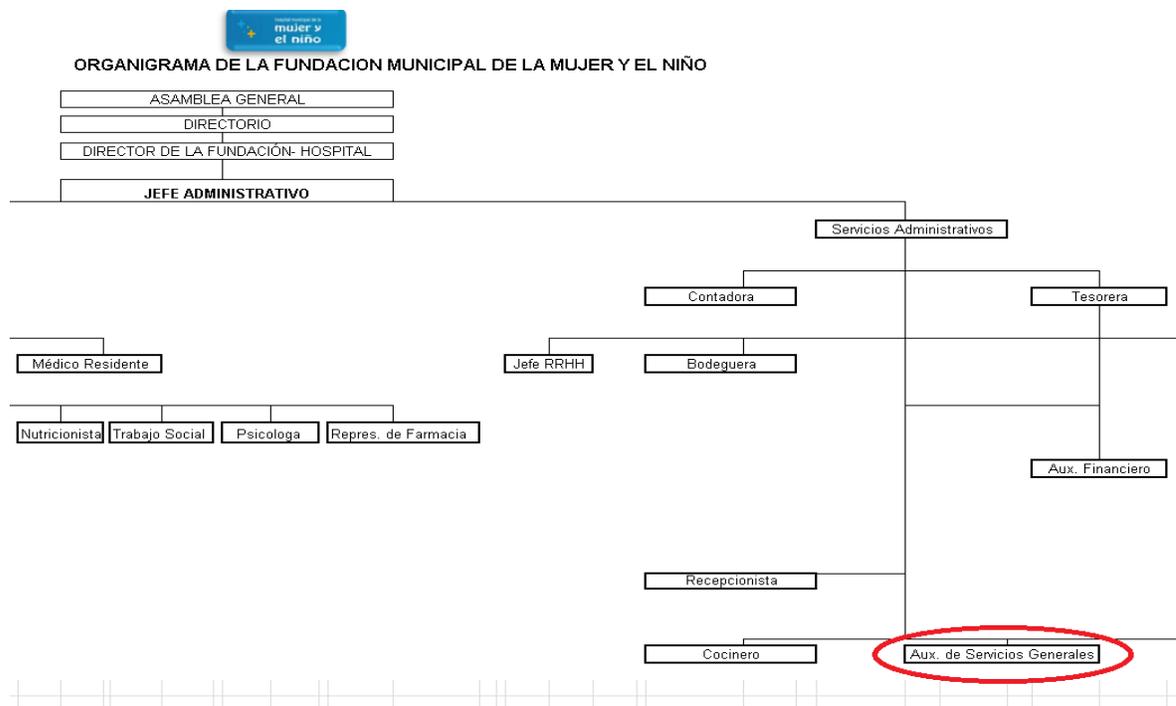
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Tener una limpieza adecuada del hospital como de sus habitaciones, laboratorios, quirófanos y equipo de operación.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Una limpieza optima del hospital y todas sus áreas.
- Lavado correcto de los implementos de usos hospitalarios.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Limpiar consultorios, habitaciones, quirófano, laboratorio, emergencia, oficinas, corredores, baños y patios de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño
- Lavado, secado, planchado y clasificado de la ropa.
- Realizar actividades de mensajera a nivel interno y externo.

Tareas Adicionales

- Brindar mantenimiento básico a las instalaciones de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo
- Enfermeras del Hospital
- Auxiliares de Servicios Generales
- Guardia

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es de mantener una limpieza impecable de la institución tanto en las áreas designadas y un correcto manejo de sustancias tóxicas y un correcto manejo de mensajería. Activos: uniforme, útiles de limpieza.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Primaria completa

Experiencia: Hasta 1 año en áreas afines

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de materiales peligrosos			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		
Sistemas Compañía	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación		X	
Liderazgo			
Trabajo en Equipo		X	
Toma de Decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Autoestima			X
Relaciones Interpersonales		X	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Bodeguera

Ocupante: PaucarAuquilla Carmen Elizabeth

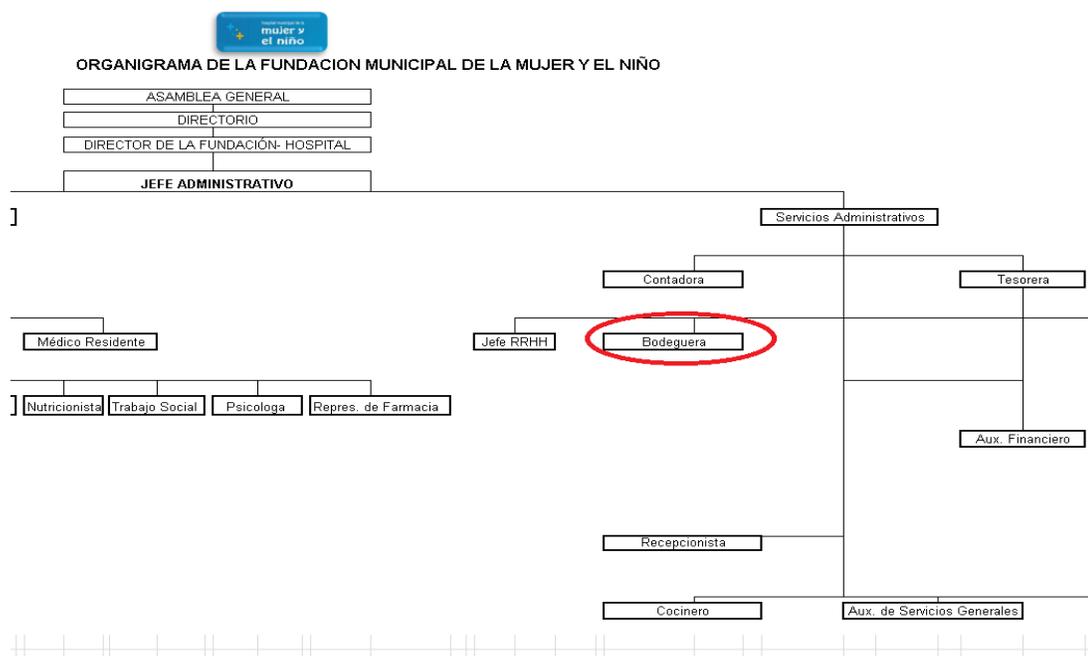
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Llevar un correcto control de inventario de todos los equipos médicos, y de almacenar los medicamentos, insumos médicos, y de entregar su correcto pedido. Utilizar un kàrdex para el ingreso y salida de medicamentos, y su correcta facturación al momento de entregar los implementos médicos.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES

- Mantener un listado actualizado de las existencias que se encuentra en el área asignada.

- El manejo de inventario de medicamentos esté llevada de forma adecuada y así evitar su pérdida.
- Los medicamentos sean revisados de manera oportuna para evitar su expiración.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Solicitar adquisiciones
- Recopilar, almacenar y custodiar las medicinas, insumos, suministros y demás bienes que se adquieren o corresponden a donaciones en la institución.
- Registrar toda adquisición o donación de acuerdo a los precios de factura o entrega-recepción.
- Entregar y dotar de acuerdo al pedido a los diferentes departamentos de la Fundación.
- Mantener actualizado el registro o kárdex de inventarios de consumo y de activos que posee la institución
- Realizar los pedidos de insumos y suministros a administración.

Tareas Adicionales

- Tener pendiente las fechas de caducidad de los productos susceptibles de ello.
- Establecer precios de venta de los productos destinando para ello

Principales relaciones internas:

- Administrador
- Contadora

- Auxiliares de Farmacia
- Representante de Farmacia
- Coordinador de Hospitalización
- Enfermeras del Hospital
- Auxiliar de Servicios Generales

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es de mantener un adecuado inventario actualizado de todos los bienes de propiedad de la fundación y de tener en custodia de todas las actas de entrega-recepción de todos los activos de la institución. Activos: inventario de medicamentos, perchas, computador, teléfono, impresora, útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Superiores, Ingeniera Comercial, Contabilidad Superior

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Manejo de inventarios			X
Leyes administrativas y financieras del sector público	X		
Manejo del Sistema			X
Tributación	X		

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)			X
Hojas electrónicas (Excel)			X
Procesador de Palabras (Word)		X	
Presentaciones (Power Point)	X		
Sistemas Compañía			X

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Medio	Alto	Muy Alto
Comunicación			X
Trabajo en Equipo			X
Creatividad		X	
Orientación a Resultados			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Cocinera

Ocupante: Cruz Beltrán Tatiana de Lourdes

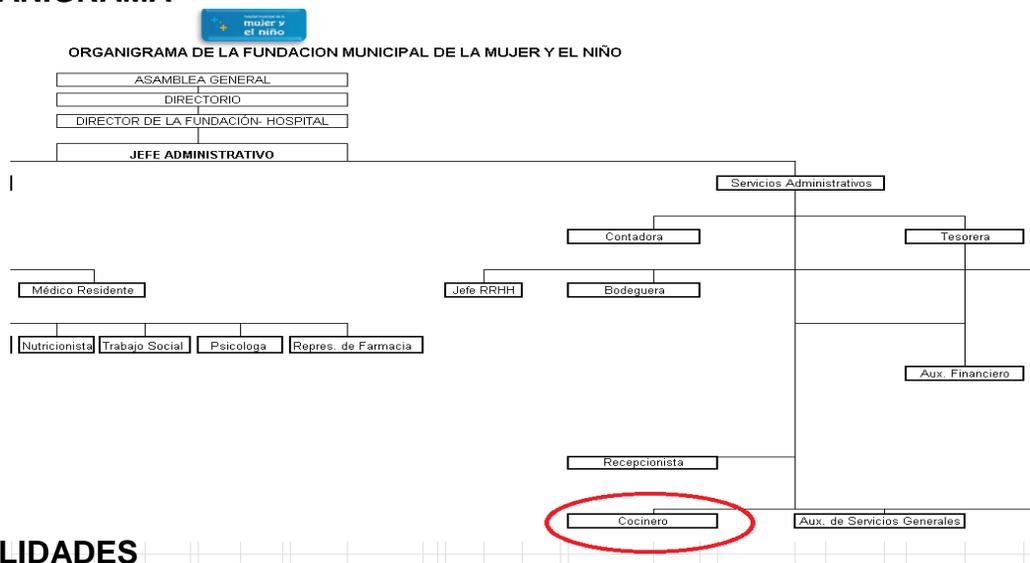
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Cocinar una adecuada comida para el personal que labora dentro del hospital, como sus pacientes con comida saludable y mantener una limpieza dentro del área y sus implementos de cocina.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES

- Los utensilios de cocina estén debidamente esterilizados.
- La alimentación sea la adecuada y saludable.
- Informe del número de pacientes y personal que fue entregado su comida.
- Higiene y manipulación de alimentos.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Cocinar las dietas de pacientes y empleados del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.
- Mantener una adecuada limpieza de los equipos, utensilios, y área de cocina.
- Demás actividades encomendadas por su superior jerárquico.

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo
- Nutricionista
- Auxiliar de cocina

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es de mantener el área de cocina con la más alta limpieza como sus implementos de cocina y de nutrición y de informar a su jefe superior la alimentación que necesita dentro del hospital. Activos: Equipos de cocina (cocina, refrigeradora, licuadora), utensilios de cocina, uniforme, inventario de alimentos.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Secundaria Completa

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Nutrición		X	
Higiene y manipulación de alimentos			X

DESTREZAS

Manejo de Software

	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación		X	
Liderazgo			X
Trabajo en Equipo		X	
Toma de Decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados		X	
Autoestima			X
Relaciones Interpersonales		X	

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Recepcionista

Ocupante: López Astudillo Maritza Noemi

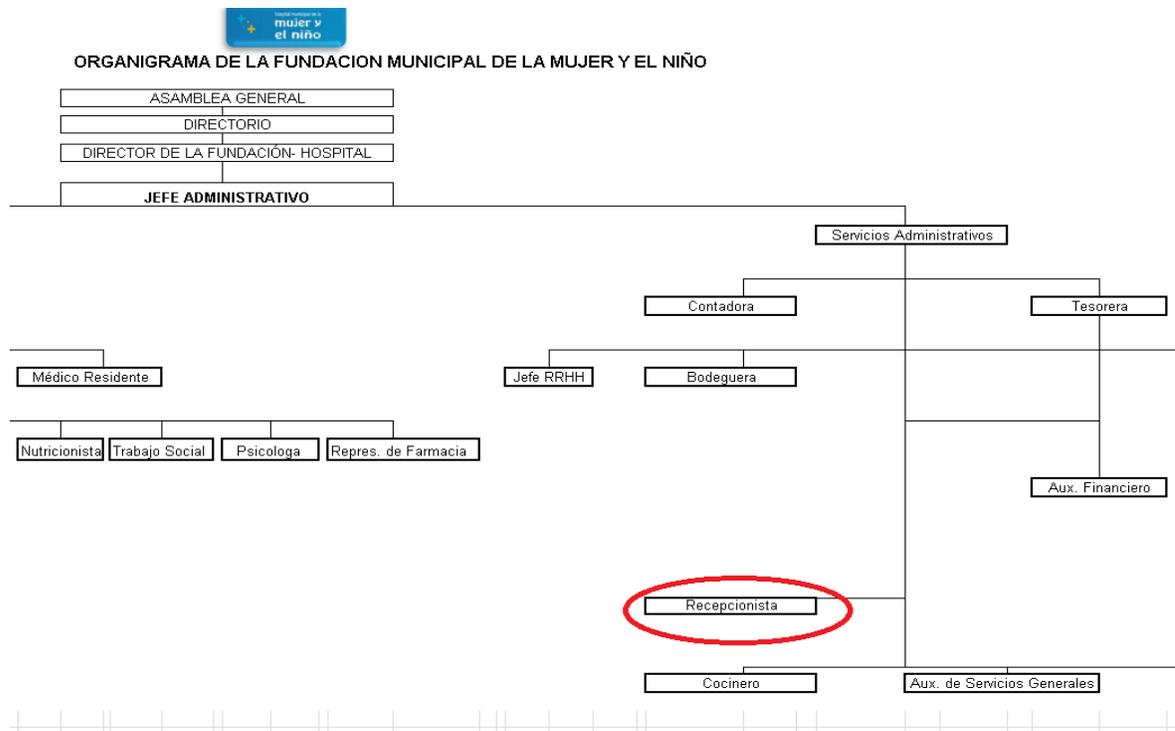
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL:

Atender a todo el personal y a todo el público en general dentro y fuera de la institución.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES:

- Atención eficiente a todo el público.
- Entrega oportuna de documentos y ficha de los pacientes.
- Llevar registros del personal que están ingresado a la fundación.

- El informe de número de pacientes que han sido atendidos debe ser realizado oportunamente.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Atender personal o telefónicamente al público y a los clientes externos.
- Redactar documentos varios.
- Receptar y archivar correspondencia.
- Ingresar información y emitir reportes
- Custodiar los materiales de oficina.

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo
- Director
- Coordinador de Hospitalización
- Coordinadora de Recursos Humanos
- Todos los cargos de la Fundación-Hospital

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad es de atención al cliente y a todo público en general y redactar varios documentos y de archivar los pacientes que fueron atendidos dentro del Hospital así como de emitir reportes. Activos: Computador, teléfono, impresora, útiles de oficina.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Técnico o superior en Comercio, Administración.

Experiencia: Hasta 1 año en áreas afines

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Técnicas de documentación y manejo de archivos		X	
Atención al cliente			X

DESTREZAS

Manejo de Software

	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
UTILITARIOS			
Sistema Operativo (Windows)		X	
Hojas electrónicas (Excel)		X	
Procesador de Palabras (Word)			X

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación			X
Liderazgo		X	
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones	X		
Creatividad		X	
Orientación a Resultados		X	
Autoestima			X
Relaciones Interpersonales			X

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL CARGO

FORMATO DE DESCRIPCIONES

Nombre del cargo: Chofer

Ocupante: Bautista Morocho Manuel Teodoro

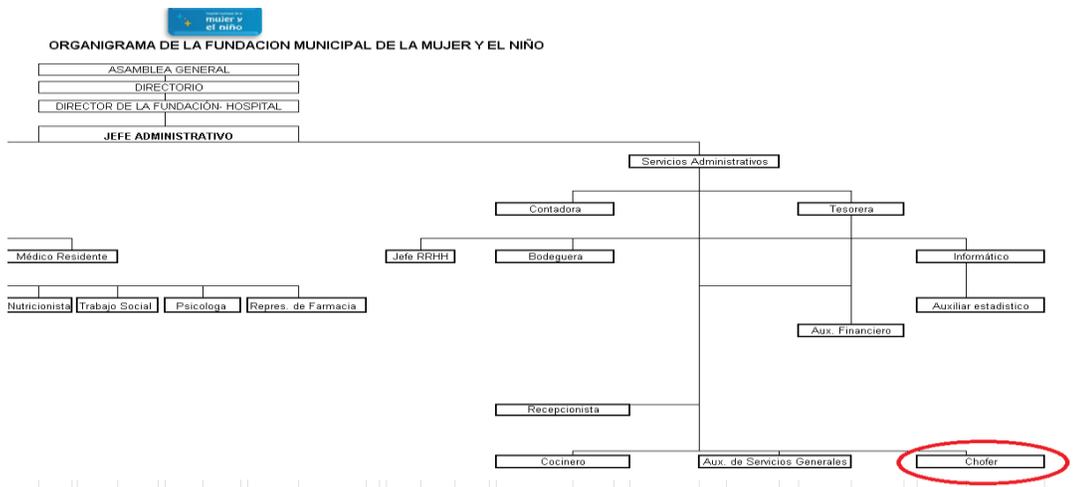
Reporta a: Jefe Administrativo

Centro de trabajo: Sector Patamarca (Cuenca)

PROPÓSITO GENERAL

Transportar al personal de acuerdo a las necesidades que se presentan en la institución.

ORGANIGRAMA



FINALIDADES

- Chequear el vehículo.
- Rendir cuentas sobre los daños o cualquier modificación realiza al vehículo, al directorio del Hospital.
- Registros detallados de consumo de combustible.

NATURALEZA Y ALCANCE:

A quien reporta el titular: Jefe Administrativo.

Otros cargos que reportan al mismo superior: No aplica.

Comités en los que participa: no participa

Principales actividades:

- Transportar al personal, de acuerdo a las necesidades que se presenten en la institución.
- Realizar el chequeo diario del vehículo, para mantenerlo en correcto funcionamiento.
- Realizar reparaciones menores en el vehículo.
- Llevar registros relativos al consumo de combustible.
- Reportar daños del vehículo, para que se dé el mantenimiento correctivo.

Principales relaciones internas:

- Jefe Administrativo
- Director
- Coordinador de Hospitalización
- Coordinadora de Recursos Humanos

Principales relaciones externas: Ministerio de Salud, Alcaldía de Cuenca.

DIMENSIONES:

La principal responsabilidad del chofer es llevar a cabo el correcto funcionamiento del vehículo, su mecánica para así manejar de forma correcta el activo de la institución. Activo: Vehículo, teléfono celular.

PERFIL DEL CARGO

Formación Académica

Estudios: Bachiller y título de chofer profesional

Experiencia: 1 a 3 años en áreas afines

Capacitación o Conocimientos Adicionales

Conocimiento	Básico	Medio	Alto
Mecánica	X		
Leyes de tránsito			X

DESTREZAS

Manejo de Software

UTILITARIOS	Nivel		
	Básico	Medio	Avanzado
Sistema Operativo (Windows)	X		
Hojas electrónicas (Excel)	X		
Procesador de Palabras (Word)	X		

HABILIDADES ESPECIALES

HABILIDADES	Nivel		
	Normal	Medio	Alto
Comunicación		X	
Liderazgo	X		
Trabajo en Equipo			X
Toma de Decisiones		X	
Creatividad		X	
Orientación a Resultados		X	
Autoestima		X	
Relaciones Interpersonales			X

3.1.2. Selección de personal

La selección de personal es un proceso vital para el desarrollo de las entidades puesto que a través de estas se logra consolidar el principio básico de una organización; que es la de laborar de manera conjunta con un grupo de personas que cuentan con diversas aptitudes y destrezas con la finalidad de consolidar esfuerzos para alcanzar un fin común en pro de la empresa.

De acuerdo a Chiavenato Idalberto en su libro Gestión del Talento Humano la selección de personal consiste en elegir a la persona idónea para el cargo adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. (13)

Los procesos de selección por lo general son costosos y toman un tiempo considerable motivo por el cual es fundamental que se ejecuten de la mejor manera tratando en lo posible de erradicar una mala elección que afectaría tanto para la empresa que al poco tiempo se verá obligada a prescindir del nuevo empleado o a reubicarlo en otro cargo (lo que es volver a comenzar) como para el empleado mismo que se verá enfrentado a un fracaso y a cambios por lo menos molestos. (23)

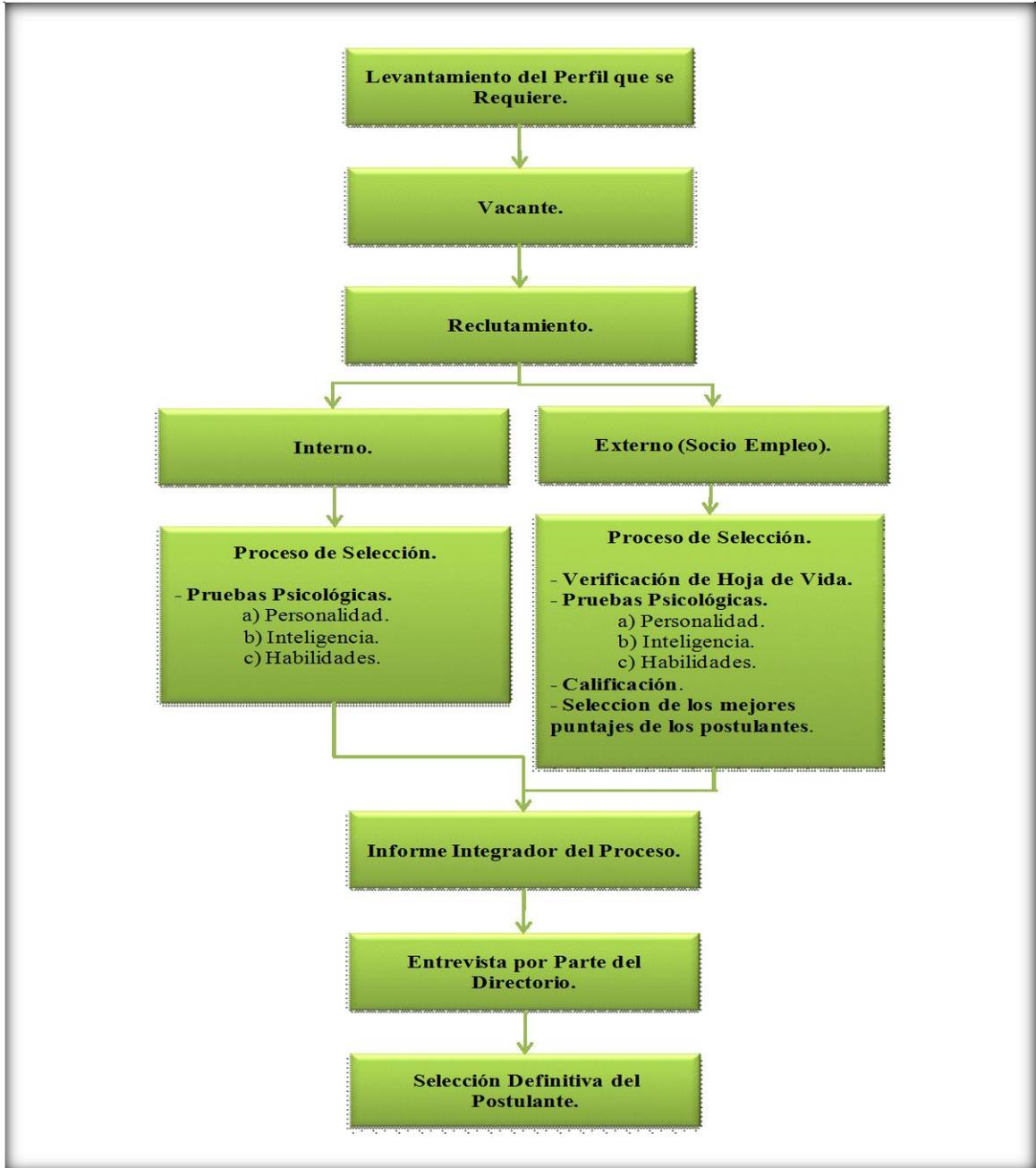
- Pasos a seguir en la selección de personal:

De acuerdo a la Doctora Verónica Duran Jefa del Departamento de Recursos Humanos menciona que el proceso que se genera para la selección y contratación de un nuevo talento está compuesto por tres puntos.

1. Vacante.
2. Análisis del Perfil por parte del Directorio.
3. Selección del Postulante.

Es necesario establecer de los interesados en acceder a una vacante se lo puede hacer por medio de concurso interno o través del portal socio empleo.

Cuadro 6. Proceso de Selección de Personal Hospital de la Mujer y el Niño (Prototipo)



Fuente: Autores

Si bien es cierto el Hospital de la Mujer y el Niño se rigen bajo parámetros muy estrictos en lo referente a la incorporación de nuevo talento humano, hemos detectado ciertas inconsistencias en el ámbito de secuencia para el desarrollo de esta actividad, motivo por el cual presentamos un modelo en donde se puede observar (gráfico# 6) el proceso de selección planteado por nosotros que cuenta con un enfoque metódico logrando una mayor depuración con el fin de erradicar errores y tomar una decisión acertada que brinde un nuevo aporte a esta entidad incorporando a un flamante miembro que fomentará el desarrollo institucional.

En el modelo de proceso de selección que presentamos, tenemos el punto de la aplicación de pruebas psicológicas que consiste en:

Pruebas psicológicas.- “consiste en un prueba estandarizada para medir alguna característica psicológica de la persona, alguna aptitud o el coeficiente intelectual en sus distintas facetas además de medir la inteligencia las pruebas psicológicas se pueden utilizar también para medir la motivación, las habilidades, la atención o cualquier rasgo de la personalidad.”.

Dado que las pruebas psicológicas son muy variadas, podemos mencionar principalmente a las siguientes:

Pruebas de personalidad.- para el proceso de selección de personal, se emplean muy a menudo con el propósito de identificar los rasgos de personalidad de los individuos, que sirvan como indicadores de buen desempeño en una determinada ocupación. Existen varios modelos de pruebas de personalidad que se pueden aplicar (16PF o cuestionario factorial de personalidad, EPQ o Cuestionario de personalidad, el MMPI, entre otros); luego de realizar una investigación con profesionales de la rama de psicológica, nos supieron manifestar que el método más apropiado para realizar el test de personalidad es el método conocido como: TEST BFQ (Big Five), distintas investigaciones han demostrado la relevancia de este modelo para la identificación de las características de personalidad en contextos organizativos.

Este modelo permite la evaluación de la personalidad empleando los mismos términos que las personas utilizan cotidianamente para comunicar, describir y juzgar; y la aplicación de los cinco factores (energía, afabilidad, tesón, estabilidad emocional y apertura mental) pueden ser fácilmente comprendidos y empleados por personas que no siendo expertas en materia psicológica, deben enfrentarse de una u otra manera a problemas de evaluación en los procesos de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos. Por último este modelo se puede realizar un análisis de la personalidad que mejore la investigación sobre la eficacia organizativa.

Materiales para la aplicación de este método:

- Manual.- consta las bases teóricas, descripción de las variables, normas de aplicación e interpretación.
- Cuadernillo del BQF.- se encuentran las preguntas del cuestionario
- Hoja de respuestas.- facilita la corrección y puntuación.
- Plantillas de corrección
- Disco con programación para obtener las puntuaciones directas en todas las variables.

Pruebas de habilidades.- Son aquellas pruebas que tratan de medir las capacidades de un individuo para llevar a cabo determinadas tareas, tal capacidad depende de factores hereditarios como de la experiencia que se va adquiriendo, y un test recomendado para medir las habilidades de los aspirantes es el test de BPA (Batería de pruebas de admisión) o también el test de aptitudes diferenciales (DAT). Los Test de Aptitudes Diferenciales (DAT), se utilizan para medir las distintas aptitudes de una persona. Siendo una Aptitud “la capacidad de aprender... algo” Los Test de Aptitudes Diferenciales (DAT) han sido diseñados para medir la capacidad de las personas para aprender o para actuar eficazmente en un cierto número de áreas, así como para evaluar el potencial de un candidato a un puesto para el desarrollo exitoso de su profesión. Por estas razones, también

es utilizado en selección y planificación de personal. El objetivo principal de este test es de evaluar las aptitudes intelectuales básicas. Las aptitudes que evalúa son: Razonamiento verbal, Cálculo, Razonamiento abstracto, Velocidad y precisión, Ortografía, Relaciones espaciales, Razonamiento mecánico y Lenguaje.

Pruebas de Inteligencia.- se define de inteligencia porque es la aptitud de resolver problemas; tenemos en este punto, los test individuales que son los que suelen ofrecer resultados más fiables que los de grupos.

Dentro de los test de inteligencia podemos mencionar: el test de WAIS (WechslerAdultIntelligenceScale), este contiene pruebas verbales para medir la inteligencia teórica; por otro lado se puede aplicar el método de AMPE, que es un conjunto de pruebas que se realizan en un tiempo determinado para medir la comprensión verbal, razonamiento, factor numérico y fluidez, existe también el test conocido como D-48 o test de dominó, que consiste en ejercicios constituidos por series de fichas de dómimo, y a decir de los profesionales del área de psicología con los que hemos conversado este tipo de test es uno de los más utilizados y apropiados; fue creado por el psicólogo E.Anstey, y mide el factor de inteligencia de los individuos en función de sus facultades lógicas. Muchos especialistas han determinado que el uso de éste tipo de pruebas es más objetivo que otras, puesto que pone en el mismo nivel a las distintas personas sin importar su estatus económico, social, cultural o educativo. Tiene un alto grado de validez y es reconocida en varios países del mundo como de gran confiabilidad por encima de otras pruebas encaminadas a determinar el grado de inteligencia de una persona.

El test original, consta de 40 grupos de fichas y el objetivo es identificar las leyes que relacionan las partes superiores, inferiores o laterales de las fichas de dómimo, y no siempre regirán las mismas leyes, por lo que hay que identificar cual es el orden o serie que siguen las fichas.

3.1.3. Actuación y honestidad de los funcionarios

Como primer punto es de vital importancia dejar constancia sobre el magnánimo impacto que es generado por los lineamientos que rigen dentro de cada individuo trascendiendo al entorno al cual le rodea es por eso que nos sentimos en la obligación de citar al Dr. Juan Morales Ordóñez que en su libro trata el tópico de Ética y Educación en la Empresa Ecuatoriana, considera que, la situación en el Ecuador moralmente es grave. Carecemos de líneas de acción política que permitan un cambio en el panorama ético. Existe un nivel de frustración y desencanto frente a la vida correcta y adecuada, a los valores y a las actitudes decentes... pues la conciencia social y su expresión sociológica evidencia la no existencia de vergüenza ni pudor en reconocer el deterioro moral del conglomerado. Mas bien, se cree en un pragmatismo que, al ser definido, evidencia corrupción, alejamiento de los valores, irrespeto de lo jurídico, validez de comportamientos inmorales anti-éticos.

Lamentablemente Ecuador está considerado dentro del grupo de países con un elevado índice en nivel de corrupción. Es así como lo constatamos en el día a día mediante los informativos de radio, prensa, televisión donde priman el aprovechamiento individual o de grupos sin importar como sean obtenidos, por tal motivo crece la desconfianza por parte de las personas en los diferentes poderes que forman parte de un Gobierno o también en casos de empresas ya sean públicas o privadas por haber tenido malas experiencias en diferentes situaciones ya sea en cuanto a servicios solicitados o al momento de recibir atención por parte de un empleado.

Además, la confianza necesita del reconocimiento de compromisos implícitos en las promesas. La competencia leal y la consecución por la calidad real son parte de la confianza. Su quebrantamiento perjudica directamente a las personas.

Se debe poner especial atención en tratar de actuar justamente tanto en el otorgamiento de oportunidades al interior de la empresa, como frente a todos

aquellos grupos que tienen relación directa o indirecta con el quehacer de la organización.

Se debe también evitar someterse a influencias impropias, favoritismos basados en intereses personales o presentar conductas que afecten la integridad de los ejecutivos. Los gerentes deben tratar de asegurar que sus empleados no caigan en este tipo de influencias.

El comportamiento de un Gerente dentro de las empresas basado en valores, beneficia a toda la sociedad, a la empresa y a la economía en la cual se encuentra inserta la empresa. Los principios forman la base de la confianza y cooperación; también contribuyen a la moral de los empleados. Es especialmente importante el sentido de orgullo por parte de los empleados en su productividad y actitud general, cuando visualizan pertenecer a una organización que define los valores éticos como un estilo de vida.

Actuar con integridad supone un comportamiento leal frente a las obligaciones y tareas que se deben emprender, en el marco de la confianza depositada al empleado. En su más completo sentido, se debe actuar conforme a las convicciones a los requerimientos morales, aunque presuponga un costo.

Por otra parte, los ejecutivos deben procurar el respeto a la propiedad intelectual y privada, poniendo especial cuidado cuando la actividad comercial involucra la propiedad ajena (pública o propia de la naturaleza).

En muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo, los trabajadores son el "recurso humano". Esto puede al menos interpretarse como sujetos que no son personas sino recursos (con todas las implicaciones éticas que esto signifique). Estos recursos son atractivos en la medida que cumplan con juventud, dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo. Mejor aún si su costo es "bajo".

Este es el comportamiento de las empresas hacia los recursos humanos o mejor dicho, EL TALENTO HUMANO en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia, y sin embargo existen empresas que no dudan en mencionar que las personas son uno de sus principales activos.

Por otra parte nos cuesta mucho aceptar que somos codiciosos. Todos sabemos lo duro que debemos trabajar para llegar hasta la cima; sin embargo, la búsqueda incansable y competitiva por más poder y más estatus se vuelve en un fin en sí mismo. El problema real comienza cuando el apetito por adquirir más se convierte en el factor dominante de cualquier decisión. No solo lo queremos todo, sino que sentimos que tenemos derecho a todo. Eso puede ocurrir con demasiada facilidad debido a la tendencia humana a no asignarles valor a las cosas que antes eran un estándar de progreso y éxito. El empresario alerta trata de combatir su codicia entregando de vuelta algo a la sociedad.

¿Después del anterior cuestionamiento, aunque muy superficial, será éste un buen momento para una pausa, hacer algo diferente o no hacer absolutamente nada como ecuatorianos dentro de nuestra sociedad?

Aunque sea una pregunta simple, es una de las más difíciles de responder, especialmente en momentos en que parecemos “volar más alto”. Muchos empresarios fracasan justo cuando las aguas parecen más tranquilas. Entonces, permitirse disminuir el ritmo o incluso tomar tiempo libre para reevaluar su camino puede ser la mejor estrategia. Muchas caídas de los líderes comienzan con decisiones rápidas que son tomadas en un día como cualquier otro. Más aún, las decisiones que han hecho caer a muchos empresarios parecen sin consecuencias y fáciles de delegar a cualquier subordinado. Pero una vez que se toman las decisiones parecen tomar vida propia, evidentemente, si después de realizar un autoexamen a conciencia, hemos detectado algún tipo de falla o deficiencia ética en nuestro desarrollo profesional, es necesario pasar a evaluar la situación más a fondo por parte de todos los ecuatorianos.

En el lenguaje ético, la dificultad para saber cuándo una acción humana es buena o mala, es similar a la de preguntarse si un negocio será bueno o malo: no tenemos seguridad, pero tenemos una idea suficiente para saber si una decisión es razonable. No basta con contar con las mejores herramientas, para pasar del análisis a la ejecución hay que estar convencidos, hay que prever las consecuencias y responsabilidades. Hay que asumir el riesgo. El paso del ser al deber ser conlleva riesgos. Esto es lo que básicamente tiene en común la ética y los negocios dentro de los diferentes tipos de empresas.

Como conclusión podría decir que cuando tratamos más a profundidad sobre la ética, nos podemos dar cuenta que no se trata solo de un término que aunque lo escuchamos con frecuencia, algunas veces no conocemos su verdadero significado y sobre todo su inmensa trascendencia en nuestras vidas.

La ética empresarial es una forma de la ética aplicada, que consiste en el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos al ámbito de la empresa como modelo comunitario.

La ética empresarial se caracteriza por una ética de responsabilidad por las consecuencias de las decisiones que se toman, donde los miembros de la empresa, los consumidores, son interlocutores válidos, los miembros de la empresa han de cumplir con sus obligaciones y corresponsabilizarse por los resultados, basados en la cooperación, la empresa ha de atenerse a un marco de justicia no solo legal, sino ante todo moral, y el fomento de una cultura empresarial que configura formas de vida peculiares, cada vez más "obligadas" para quienes tengan afán de supervivencia.

La ética en cualquier ámbito es un comportamiento humano que se edifica desde los cimientos de la familia como quiera que ella constituya, es el primer ente socializador y es en el seno de ella, que nos vamos formando como personas de sanas costumbres y nuestros valores éticos y morales se van acrecentando día tras día hasta convertirnos en seres íntegros que es precisamente lo que necesitamos en nuestra sociedad actual.

Ningún objetivo ya sea personal o dentro de una empresa por muy importante que éste signifique, nos debe conducir a acciones que vayan en contra de la ética y moral, que lleven a adoptar posiciones mezquinas resultado contraproducente hacia nuestras sanas costumbres morales.

“No puede haber algo más deprimente en la vida de alguien que haber llegado a la cumbre del éxito sin que la ética y la moral hayan sido sus banderas, pues el desconocimiento de ellas, lo llevarán sin duda al más estrepitoso fracaso personal y profesional.” (24)

3.1.4. Capacitación y entrenamiento permanente

Basado en el análisis de los perfiles profesionales que se mencionan en este capítulo se ha visto la necesidad de mantener una capacitación continua, con el afán de contar con un Talente Humano que posea las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de una manera eficaz y eficiente llevando a la entidad al cumplimiento de su misión así como de consolidar una estructura orgánica. Motivo por el cual hemos decidido plantear un nuevo modelo de capacitación que se lo denomina Aprendizaje Electrónico (e-learning).

Durante la última década una gran cantidad de empresas públicas y privadas nacionales e internacionales han puesto en marcha este nuevo método de capacitación ya que presenta muchos beneficios en el ámbito del aprendizaje, económico, cultural y social, tales como:

Imagen 7 Capacitación en empresas Públicas y Privadas



Fuente: Autores

“Las nuevas tecnologías en la educación: usos productivos.

En el contexto de la sociedad del conocimiento, las tecnologías de uso educativo ya sean empleadas para la enseñanza presencial o a distancia¹ se han convertido en un soporte fundamental para la instrucción, beneficiando a un universo cada vez más amplio de personas. Esta asociación entre tecnología y educación no sólo genera mejoras de carácter cuantitativo es decir, la posibilidad de enseñar a más estudiantes, si no que principalmente de orden cualitativo: los educandos encuentran en Internet nuevos recursos y posibilidades de enriquecer su proceso de aprendizaje.

La educación ha sido una de las disciplinas más beneficiadas con la irrupción de las nuevas tecnologías, especialmente las relacionadas a la Web 2.0. Por ello, resulta fundamental conocer y aprovechar la batería de nuevos dispositivos

digitales, que abren inexploradas potencialidades a la educación y la investigación. Incluso en el argot académico algunos ya hablan del “Aprendizaje 2.0” .Al respecto plantea Piscitelli, que hoy día Internet no es tan solo un nuevo medio, sino un espacio virtual en el que pasan cosas. Se trata, más bien, de un territorio potencial de colaboración en el cual pueden desplegarse de manera adecuada procesos de enseñanza y aprendizaje (Piscitelli, 2005).

Uno de los principales beneficios de estas nuevas aplicaciones web de uso libre y que simplifican tremendamente la cooperación entre pares responde al principio de no requerir del usuario una alfabetización tecnológica avanzada. Estas herramientas estimulan la experimentación, reflexión y la generación de conocimientos individuales y colectivos, favoreciendo la conformación de un ciberespacio de intercreatividad que contribuye a crear un entorno de aprendizaje colaborativo.

Resulta evidente que frente a la tradicional estructura estática de Internet, con pocos emisores y muchos receptores, comienza a adoptarse una nueva plataforma web donde las aplicaciones son fáciles de usar y permiten que haya muchos emisores, muchos receptores y una cantidad significativamente más alta de intercambios y cooperación. Algunos de los recursos más populares, y que están teniendo una importante repercusión en los modelos de enseñanza apoyados en las tecnologías en línea, son blogs, wikis y colaboratorios (O’Hear, 2005).

El aprendizaje basado en el intercambio abierto.

El conocimiento siempre se genera bajo una continua negociación y no será producido hasta que los intereses de varios actores estén incluidos. Este autor propone tres tipologías diferentes de aprendizaje.

- 1. Aprender haciendo [learning-by- doing]:** Para este tipo de aprendizaje resultan de especial utilidad aquellas herramientas que permiten al estudiante y/o docente la lectura y la escritura en la Web, bajo el principio de “ensayo-error”. Por ejemplo, los estudiantes pueden aprender sobre

ecología generando presentaciones en línea (de texto, audio o video) sobre cómo se trata este tema en diferentes naciones del mundo. Luego el profesor lo revisa y corrige aquellos aspectos mejorables. Este proceso de creación individual y colectivo, a la vez, promueve un proceso de aprendizaje constructivista.

- 2. Aprender interactuando [learning-by-interacting]:** Una de las principales cualidades de las plataformas de gestión de contenidos es que además de estar escritas con hipervínculos, ofrecen la posibilidad de intercambiar ideas con el resto de los usuarios de Internet. Bajo este enfoque, el énfasis del aprender interactuando está puesto en la instancia comunicacional entre pares. Algunos ejemplos de interacción son: agregar un post en un blog o wiki, hablar por VoIP, enviar un voice mail, y actividades tan coloquiales como usar el chat o el correo electrónico.

Aprendizaje colaborativo. Nuevos modelos para usos educativos.

- 3. Aprender buscando [learning-by-searching]:** Uno de los ejercicios previos a la escritura de un paper, trabajo, ensayo o ejercicio, es la búsqueda de fuentes que ofrezcan información sobre el tema que se abordará. Ese proceso de investigación, selección y adaptación termina ampliando y enriqueciendo el conocimiento de quien lo realiza. En un entorno de gran cantidad de información disponible, resulta fundamental aprender cómo y dónde buscar contenidos educativos.

Lundvall (2002), agrega a esta taxonomía un cuarto tipo de aprendizaje, que representa el valor esencial de las herramientas Web 2.0 y que está basado en la idea de compartir información, conocimientos y experiencias:

- 4. Aprender compartiendo [learning-by-sharing]:** El proceso de intercambio de conocimientos y experiencias permite a los educandos participar activamente de un aprendizaje colaborativo. Tener acceso a la información, no significa aprender: por esto, la creación de instancias que promuevan compartir objetos de aprendizaje contribuyen a enriquecer

significativamente el proceso educativo. Internet cuenta con una gran cantidad de recursos para que los estudiantes puedan compartir los contenidos que han producido.” (25)

Uno claro ejemplo es el Servicio de Rentas Internas que lanza su proyecto **Centro de Estudios Fiscales (CEF)** en el año 2008. “La Administración Tributaria vio la necesidad de crear el centro de estudios que tuviera como funciones la capacitación y la elaboración de investigación y estudios, avizorando más allá de la política tributaria y abarcando el ámbito económico y fiscal.”

Imagen 8. Centro de Estudios fiscales



Fuente: <https://cef.sri.gob.ec/virtualcef/>

El proceso de registro y uso de la plataforma es la siguiente:

- Todos los empleados que laboran en dicha entidad deberán registrarse en la página <https://cef.sri.gob.ec/virtualcef/>
- Registro de información requerida para establecer el perfil del usuario.
 - Datos Personales.
 - Nombres y Apellidos.
 - Área de Trabajo.
 - Breve descripción sobre sus cualidades y pasatiempos.
- En lo referente a las capacitaciones se ejecutan de la siguiente manera.
 - Los tópicos a tratar son:

- Administración Tributaria.
- Trabajo en Equipo.
- Ética y Valores.
- Tutor:
 - Es la persona encargada de recibir y calificar los trabajos que se realicen durante el curso.
 - Cada tutor estará a cargo de un grupo de quince personas.
- Duración de la Capacitación
 - 1 mes y medio (6 semanas).
- Material de Aprendizaje
 - El tutor conforme pasen las semanas subirá los documentos en formato Pdf sobre la materia a estudiar, de igual manera cuenta con una biblioteca virtual, asesoría por medio de los chats y correos electrónicos que se realizan con el tutor ya sea por correo electrónico o por medio de la plataforma.
- Evaluación
 - Durante el transcurso del curso se deberán realizar 3 controles de lecturas, 3 pruebas y finalmente una evaluación final.
- Aprobación del Curso.
 - Para aprobar la capacitación el mínimo es el 70% del acumulado.
- La plataforma funciona las 24 horas del día.

Es necesario acotar que estas capacitaciones son realizadas trimestralmente y al finalizar la misma se otorga un certificado de aprobación.

- Basado en este modelo de capacitación consideramos oportuno implantar este formato en el Hospital de la Mujer y el Niño ya que de acuerdo a lo informado por la Dra. Durán Jefa del Departamento de Recursos Humanos está desarrollando el portal web oficial de dicha institución motivo por el

sugerimos la incorporación de la plataforma de capacitación como anexo con el fin de capacitar al personal.

3.1.5. Rotación, evaluación e incentivos

En la entrevista realizada con la Dra. Verónica Durán, nos supo manifestar que en lo referente al proceso de rotación dentro de la institución es casi nula la rotación del personal, debido a que todos los empleados del área administrativa cuentan con un contrato anual que se renovará siempre y cuando cumplan con los parámetros deseados, esta es la razón por la cual los puestos son fijos y no se genera rotación.

En lo referente a la evaluación en el punto anterior denominado Capacitación y entrenamiento permanente, nosotros proponemos un nuevo enfoque rompiendo el paradigma de una formación clásica llevando a la organización a un nuevo nivel de la mano de la Web 2.0.

Finalmente dentro de incentivos podemos destacar que no se cuenta con un plan de establecido debido a que el hospital está categorizado como institución pública motivo por el cual no reciben este tipo de aliciente de parte de la institución.

3.1.6. Asistencia y rendimiento

ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANECÍA

Art. 35: Sobre la asistencia, la puntualidad y la permanencia en el lugar de trabajo, se reglamenta lo siguiente:

a.- Todo el personal del Hospital, tiene la obligación de asistir con puntualidad al trabajo para iniciar sus labores en el Departamento o Local en el que preste sus servicios en horas y turnos indicados en el horario aprobado legalmente según la naturaleza de la actividad laboral, y las necesidades de servicios de acuerdo a sus respectivos contratos, debiendo registrar su asistencia en la forma que el Hospital ha establecido para el caso.

b.- Si el trabajador no marca la tarjeta de control o registro de asistencia, será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento o de acuerdo a la Ley. Se comunicará cualquier inconveniente con la tarjeta de registro.

c.- El incumplimiento reiterado de esta regulación constituirá uno de los causales para solicitar el Visto Bueno.

d.- El registro de asistencia es personal. El trabajador que no marque o registre su ingreso será considerado inasistente.

e.- Queda prohibido marcar, borrar o alterar la tarjeta y/o registro de otro trabajador.

f.- En caso de que el trabajador no pudiere concurrir al trabajo, dará aviso a su jefe inmediato superior, indicando las razones que tuviere para ello, las mismas que serán aceptadas o rechazadas de acuerdo a la justificación que deberá presentarse dentro de las 24 horas posteriores a la falta. Si no se justificare la falta dentro de este tiempo, se presumirá no existir justificación. El Hospital se reserva el derecho de calificar la ausencia de acuerdo con la Ley, para efectos de la remuneración.

g.- El personal que incurra en tardanza reiterada se hará merecedor a las sanciones que correspondan, según la gravedad de la falta.

h.- El departamento de personal, remitirá a la Dirección del Hospital y a la empresa tercerizadora en caso de personal tercerizado, un reporte de la asistencia de su personal, a efecto que adopte las medidas correctivas sobre el personal que incumple el horario de trabajo o incurre en inasistencias.

i.- Las inasistencias ocurridas por motivos de enfermedad se acreditarán con el respectivo certificado médico de acuerdo a la Ley, el cual se presentará a la Dirección del Hospital. Igualmente el Hospital, establece que queda a consideración del Director recibir certificados médicos que no sean del IESS, es decir, se reserva el derecho de exigir certificados conferidos por los facultativos del IESS, cuando el caso así lo amerite, de preferencia de acuerdo con el Art. 178 del Código de Trabajo.

j.- El trabajador que se enferme durante las horas de labor, dará aviso a su jefe inmediato, quién a su vez, tomará las medidas mas aconsejadas.

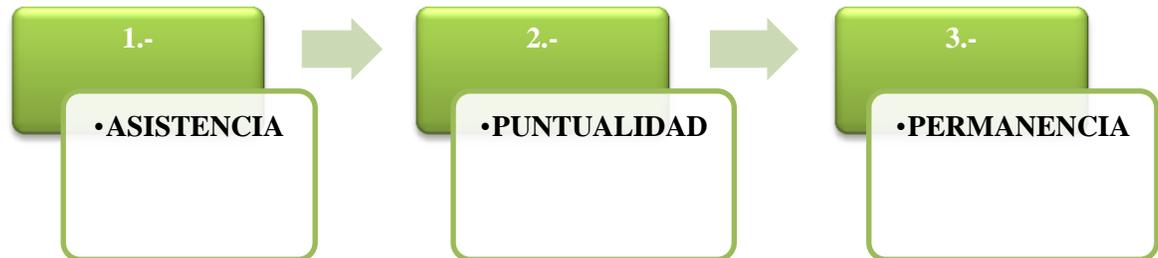
k.- Los trabajadores tienen que permanecer en sus puestos de trabajo durante el desempeño de sus labores, quedando prohibido salir sin autorización, a no ser que estén realizando otros trabajos ordenados por los empleadores o representantes autorizados.

l.- El personal de turno no podrá abandonar su trabajo mientras no se presente su relevo. Si pasaren 15 minutos al término del turno, el personal del turno saliente deberá sujetarse a las disposiciones que señale el supervisor. Se reconocerá como tiempo suplementario o extraordinario del trabajo aquel que ocurriere hasta que se produzca el relevo.

m.- Las faltas reiteradas de impuntualidad o inasistencia injustificadas al trabajo, redundan en perjuicio del Hospital, y serán sancionadas en conformidad con lo dispuesto en el Art. 175 numeral 1) del Código de Trabajo, mediante el trámite respectivo.

n.- Si el trabajador se presentare al trabajo después de los límites de tolerancia, en su horario o turno correspondiente, será sancionado conforme a la Ley, por el Director o su representante, funcionarios ante quienes deberá presentarse obligatoriamente el trabajador atrasado. Los mensajeros, y conductores se sujetaran a sus respectivos contratos de trabajo y a las instrucciones del empleador.

Los preceptos que se mencionan dentro del Art 35 se encuentran en vigencia y luego de un análisis exhaustivo se puede establecer que si bien es cierto es contundente en los aspectos de:



Se ha logrado detectar cierto proceder de parte del personal del Hospital, puesto que se mantiene un mínimo retraso al inicio de la jornada laboral por parte del talento humano. Desde el punto de vista social en nuestro país lamentablemente se manifiesta claramente esta acción, que se encuentra arraigado en nuestro diario vivir y lo más anecdótico es la aceptación de la misma. Durante décadas se ha visto latente esta lucha incesante por algunas personas que consideran que el tiempo es fundamental para el desarrollo adecuado de las funciones de un ser humano. Aplicado netamente al entorno laboral es crítico observar que se muestra un grado de apatía hacia la puntualidad de tan manera que el romper dicho paradigma se ha convertido en el némesis de los administradores.

La propuesta es la siguiente el caso es que el tópico se trata con seriedad y charlas eternas sobre lo bueno que es ser puntual y los diversos beneficios que genera dando como resultado una mínima por no decir nula acogida por parte del personal, motivo por el cual tomamos la iniciativa de verlo con humos atacar al inconsciente a través de imágenes recurrentes, sátira (memes) que distraigan el objetivo principal en este caso la puntualidad.

Imagen 9. MEMES



Fuente: Autores

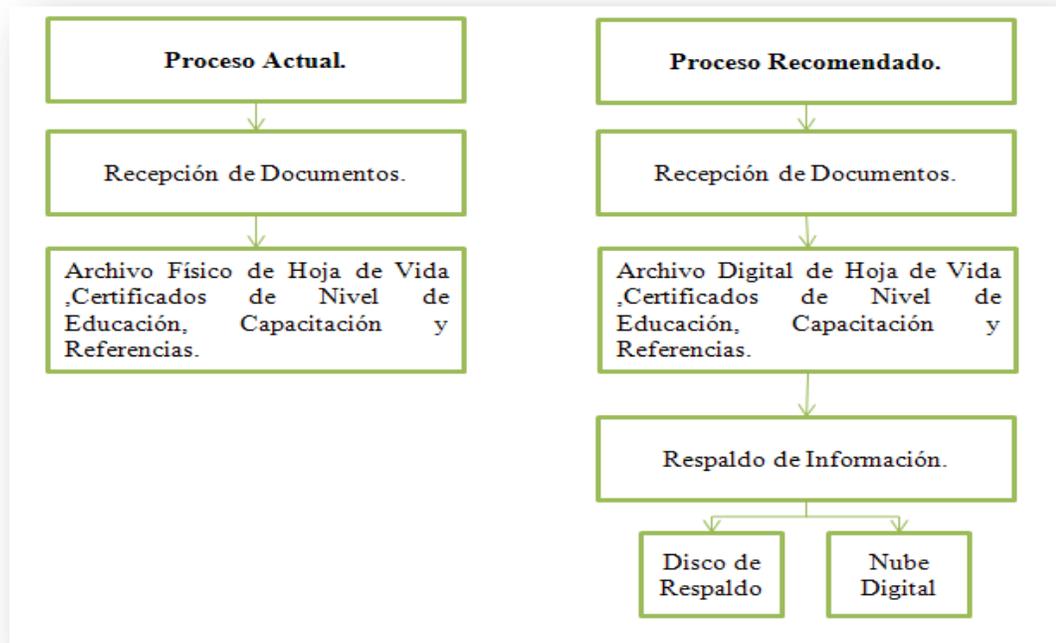
El medio por el cual se difundirá dicha información es por medio de intranet de la empresa.

3.1.7 Información actualizada del personal

La metodología para la recopilación de información referente al personal se mantiene de manera física.

En el presente gráfico se realice el proceso de archivo de información:

Cuadro 7. Proceso de archivo de información.



Fuente: Autores

En este caso el gráfico donde se hace constancia de una sugerencia sobre el archivo y mantenimiento de la información es trabajar de forma digital con la finalidad de acceder a la misma de una manera más eficiente.

Sobre modificar dicha información ya sea por crecimiento profesional o académico se realiza en la actualidad de manera física es decir el empleado que considere necesario incorporar algún tipo de información en su hoja de vida este deberá presentar primero un oficio solicitando la recepción y archivo del documento a su hoja de vida el cual deberá estar notorizado.

3.1.8 Compensación por becas de estudios otorgadas al personal

Luego de un exhaustivo dialogo y análisis con la Dra. Verónica Durán hemos llegado a la siguiente observación que dentro del hospital de la Mujer y el Niño no cuentan con un plan de becas para el talento humano de esta organización motivo por el cual hemos detectado una grave falencia debido a que el personal se des

actualiza en el manejo de procedimientos y conocimientos provocando así severos daños para el desarrollo organizacional.

- **Conclusión Capítulo III**

En este capítulo se analizó las normas y procedimientos que realiza el área de talento humano dentro del hospital, aquí se detectó ciertas debilidades en lo que se refiere a las actividades que se ejecutan en ésta área; por lo que hemos desarrollado parámetros y sugerencias que ayuden a tomar medidas correctivas, con el fin de buscar mejoras dentro del área de recursos humanos del hospital; se elaboró un nuevo sistema de descripción de cargos utilizando el método de cuestionario, esto ayudará a tener de manera más exacta las tareas, funciones y responsabilidades de todos los cargos que existen en el hospital; se desarrolló un modelo prototipo del proceso de selección del personal, con este modelo que proponemos buscamos que el proceso de selección sea más eficiente, y así buscar erradicar errores y tomar una decisión acertada para incorporar un nuevo miembro a la institución; en el punto de capacitación sugerimos plantear un nuevo modelo de capacitación que se denomina “aprendizaje electrónico”, consideramos oportuno implementar este modelo ya que al estar el portal web en desarrollo se podría incorporar de manera sencilla la plataforma de capacitación al personal. En lo que se refiere a la asistencia y puntualidad del personal, se analizó el reglamento interno del hospital, llegando a detectar que el personal cumple con lo que dice el artículo 35 del reglamento que habla sobre la puntualidad; hemos tomado la iniciativa de sugerir a la doctora Verónica Durán el uso de imágenes (memes), con el objetivo principal de que estas lleguen al personal y así crear conciencia para que el personal cumpla con la puntualidad. Acerca de cómo se lleva la información del personal del hospital, se detectó que la misma es solo de manera física, por lo que sugerimos que la información se lleve también de forma digital, con la finalidad de acceder a la misma de una manera más eficiente, y al mismo tiempo evitar posibles pérdidas de la información.

CAPÍTULO IV

Breve introducción sobre el contenido del capítulo.

En la presente evaluaremos el nivel de satisfacción laboral dentro del área del talento humano del hospital de la Mujer y el Niño, motivo por el cual hemos decidido cuantificar a través del método de investigación de mercados (encuesta y entrevista) de los diversos perfiles de cargos del personal que labora dentro del hospital, examinaremos el nivel de satisfacción en los puestos de trabajo, el ambiente de trabajo, la comunicación, condiciones ambientales, formación, implicación de mejora, motivación, reconocimiento. Luego del análisis respectivo, presentaremos sugerencias que consoliden la gestión en la evaluación de la satisfacción laboral.

4. Análisis y Evaluación de Satisfacción Laboral en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

4.1 Aplicación de los Métodos de medición de la Satisfacción Laboral

4.1.1 Encuestas

METODOLOGÍA

La investigación realizada fue de tipo descriptiva, ya que permitió la aplicación de encuestas (Cuadro # 8); de esta forma se pudo identificar varias características sobre el estudio que se está aplicando dentro del Hospital de la Mujer y el Niño, de esta manera también se realizara una interpretación de los resultados obtenidos. Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta el método como procedimiento, por cuanto permite descubrir las condiciones en que se presentan los hechos, la observación, el razonamiento y la verificación en la satisfacción laboral dentro de la presente institución.

El cuestionario utilizado para medir la satisfacción laboral fue de nuestra autoría y revisado con el apoyo del Ing. Jaime Vélez.

La aplicación del cuestionario se la realizó a un conjunto de valiosos colaboradores que laboran dentro del Hospital que consta de 24 empleados entre personal administrativo, médicos y demás integrantes que conforman el talento humano de dicha organización.

PLAN DE TABULACIÓN Y ANALISIS

La herramienta empleada para la tabulación y análisis de los datos se utilizó la herramienta de Microsoft (Excel), en la que se procedió a elaborar tablas y gráficos estadísticos, en el cual se introdujeron las preguntas que conformaron el cuestionario, a fin de crear una base de datos. Los resultados que se obtienen nos servirán para medir el nivel de satisfacción o insatisfacción de las personas que laboran dentro de la institución.

ÁREA DE ESTUDIO

El área de estudio fue en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la Ciudad de Cuenca, ubicado en la calle del Camal, sector Patamarca, y que encuentra bajo la dirección del doctor Patricio Luzuriaga, Director del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo está constituido por 70 profesionales, todas las personas que se encuentran contratados con la ley de servicio público y el personal que están dentro del código de trabajo, en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño. Es necesario establecer que debido a la complejidad de la labor que realizan los médicos, hemos decidido seleccionar a un representante de cada uno de los departamentos médicos ya que hemos constatado que el itinerario de dichos

empleados es ajustado y dificultan la contestación de este cuestionario, no obstante se realizó las encuestas al personal administrativo en su totalidad.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se obtuvo la autorización de la Dra. Verónica Durán jefa del departamento de Recursos Humanos del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, la cual nos autorizó para acceder a todo el personal con quienes se realizó la investigación. Antes de proceder a la entrega del Cuestionario se les informó a las personas sobre que trataba dicho formulario y el propósito del estudio. No se construyó un documento especial de consentimiento informado debido a que no se va a manipular física ni moralmente a las participantes, considerando su deseo de participación con la aceptación voluntaria del formulario.

INFORME

Hay que recalcar que el estudio se hizo a las personas que laboran dentro del hospital.

Luego de haber desarrollado el análisis de los datos, se llegó a los siguientes resultados:

Cuadro 8. Modelo de encuesta



**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE SATISFACCION LABORAL
DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL DE LA MUJER Y EL NIÑO**

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores del hospital, por favor responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad a este cuestionario; a partir de esta información se podrá tomar decisiones fundamentadas que permitan implementar acciones tendentes a mejorar.

INFORMACION GENERAL

Marque con una **X** la respuesta que cree conveniente

SEXO	
Hombre	
Mujer	

Tiempo que labora en el puesto actual	
Menos de 1 año	
Entre 1 y 4 años	
Mas de 5 años	

EDAD	
Menos de 25 años	
Entre 25 y 35 años	
Entre 36 y 45 años	
Más de 45 años	

AREA DE TRABAJO	
Servicio Técnico	
Servicio Administrativo	

Cargo que desempeña: _____

PERCEPCION DEL AMBIENTE DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. El área de trabajo se encuentra organizada.					
2. Los recursos materiales disponibles en su unidad de trabajo, son adecuados en cantidad y calidad.					
3. Desarrollo mis conocimientos y habilidades dentro de mi puesto de trabajo					
4. Conozco las actividades designadas a realizar en mi área.					
5. Tengo la libertad de decidir como y cuando debo realizar mi trabajo					

AMBIENTE DE TRABAJO	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo					
2. El trabajo que realizo es bien apreciado por los demás trabajadores del Hospital.					
3. El grupo de trabajo se encuentra unido para alcanzar un objetivo en común.					
4. El ambiente de trabajo me ofrece seguridad.					

COMUNICACIÓN	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. El director o jefe, dan a conocer las normas y procedimientos para el correcto funcionamiento del Hospital.					
2. Los compañeros de trabajo brinda información oportuna para desempeñar correctamente el trabajo.					
3. La comunicación entre el personal y el usuario es buena.					
4. Conozco los demás servicios que presta el Hospital.					
5. Existe una adecuada comunicación con las personas de las diferentes áreas del hospital					

CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURA	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. Las condiciones de trabajo en el área que desempeño son seguras.					
2. Las condiciones ambientales son adecuadas.					
3. Las instalaciones del Hospital facilitan el trabajo y servicios prestados a los usuarios.					
4. Los equipos de trabajo son adecuados para brindar un buen servicio.					
5. Las condiciones higiénicas del ambiente son favorables.					

FORMACION	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. Recibo formación necesaria para desempeñar de forma correcta mi trabajo.					
2. Las condiciones de desarrollo profesional (capacitación) son suficientes.					
3. La participación en programas y eventos culturales, sociales, y educación son beneficiosos.					

IMPLICACION DE MEJORA	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. Entre los objetivos del Hospital, es de gran prioridad la mejora del servicio a los usuarios.					
2. Los compañeros de trabajo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo para su mejora.					
3. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Hospital.					
4. El trabajo que realizo implica la necesidad de mejorar varios aspectos para brindar un mejor servicio.					

MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO	Siempre	A veces	Indiferente	Casi Nunca	Nunca
1. El trabajo que realizo es apreciado por los demás compañeros del hospital.					
2. Los ingresos que percibo me permiten satisfacer las necesidades personales.					
3. El salario que recibo está de acuerdo a la cantidad de trabajo que realizo.					
4. Mi nivel de preparación, está de acuerdo al salario que percibo.					
5. Recibo apoyo para resolver problemas personales y familiares.					
6. El Hospital me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
7. Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, alimentación, transporte, beneficios) son satisfactorios.					
8. En general, se siente satisfecho en el Hospital					

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.

1. _____
2. _____
3. _____

GRACIAS POR SU COLABORACION

Fuente: Autores

4.1.2 Entrevista

Otro método que se va a emplear para medir la satisfacción laboral, es por medio de las entrevistas, con este método lo que buscamos es profundizar y conocer más detalladamente los problemas y situaciones que afectan al personal que labora dentro del hospital, los mismos que fueron obtenidos de las encuestas realizadas anteriormente, y por lo que se llegó a la conclusión de que puntos tales como: infraestructura, remuneración, capacitación y comunicación, se necesita de un mayor análisis, y con la aplicación de este método desarrollaremos un cuestionario que nos ayudara a analizar de manera más eficiente y precisa los puntos antes mencionados.

Esta técnica está basada en un interrogatorio verbal entre 2 o más personas llamadas entrevistador y entrevistado, que se acogen a un proceso de preguntas y respuestas para alcanzar los objetivos. La entrevista se realizó previa selección de los entrevistados para tener una mayor interacción y visualización del tema. Este modelo de entrevista va a ser estructurada, ya que se planifica previamente las preguntas por lo que deja poca posibilidad al entrevistado del salirse del tema; además se formularan preguntas de las cuales se espera una respuesta predeterminada.

En la presente investigación, las entrevistas se realizaron a las personas anteriormente encuestadas, las mismas que comprenden tanto personal del área administrativa como técnica; para la realización de las entrevistas se conto con el apoyo y consentimiento de la Dra. Verónica Durán y del resto del personal.

Cuadro 9. Modelo de la entrevista



ENTREVISTA PARA LA EVALUACION DE SATISFACCION LABORAL		
DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL DE LA MUJER Y EL NIÑO		
INFRAESTRUCTURA	SI	NO
1. Su espacio de trabajo le resulta comodo?		
2. El lugar donde labora tiene suficiente luz?		
3. El nivel de ruido es aceptable?		
4. La temperatura del lugar es adecuada?		
5. El espacio fisico del area de trabajo que utiliza es suficiente para su labor diaria?		
COMUNICACIÓN		
6. Sus compañeros de trabajo le apoyaron y ayudaron cuando usted ingreso al hospital?		
7. Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?		
8. Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?		
9. Considera que en el hospital, acepta sus sugerencias y opiniones?		
10. Considera necesario la realizacion de eventos sociales para mejorar las relaciones con sus compañeros?		
11. Dentro del hospital hay participacion de todos los compañeros y jefes en cualquiera situacion que requiera el hospital?		
CAPACITACIÓN		
12. Considera que ha crecido profesionalmente en esta institucion?		
13. Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo?		
14. Le gustaria que se implemente planes de capacitacion en el hospital?		
15. Le agradaria que las capacitaciones sean tutoriales por medio del internet y que pueda interactuar con demas personas?		
REMUNERACION		
16. Considera que su trabajo está bien remunerado?		
17. Considera que su remuneración esta a nivel de los colegas en el mercado?		
18. Recibe el pago de su remuneración a tiempo y en forma precisa?		
19. Mencione 1 aspecto que considere usted que se deberian implementar ó mejorar en el hospital		

Fuente: Autores

4.1.3 Presentación de datos y correlación del estudio.

TABULACION DE LAS ENCUESTAS:

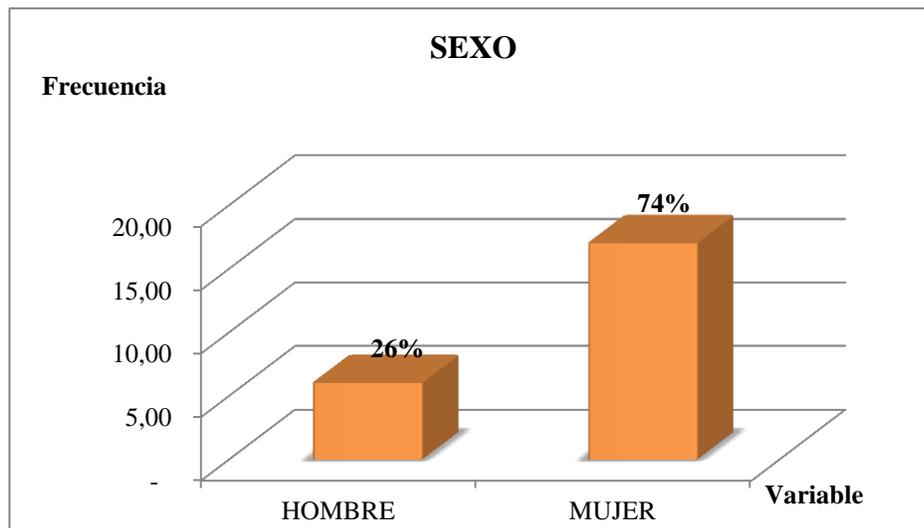
Luego de aplicar la encuesta a los 23 empleados entre personal administrativo, médicos del Hospital de la Mujer y el Niño obtuvimos los siguientes resultados, que los presentamos a continuación en forma gráfica, y su respectiva interpretación:

Cuadro 10. Cuadro resumen del personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al sexo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOMBRE	6,00	26%
MUJER	17,00	74%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 1. Personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al sexo



Fuente: Autores

El 26% corresponde al sexo masculino y el 74% representa al sexo femenino. Esto representa que en el hospital hay una tendencia que lo conforman en su mayoría del sexo femenino.

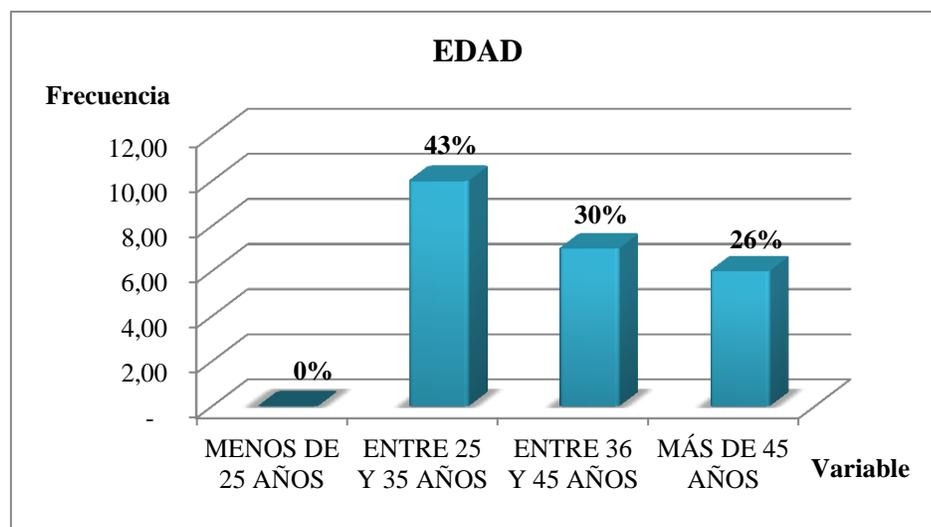
Cuadro 11. Cuadro resumen del personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo a la edad.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 25 AÑOS	-	0%
ENTRE 25 Y 35 AÑOS	10,00	43%
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	7,00	30%
MÁS DE 45 AÑOS	6,00	26%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	5,75
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4,19

Fuente: Autores

Gráfico 2. Personal del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo a la edad.



Fuente: Autores.

En este gráfico podemos observar que el 43% de encuestados se encuentra entre los 25 y 35 años de edad seguido por un 30% que corresponde entre los 36 y 45 años edad y finalmente un 26% que corresponde a mas de 45 años.

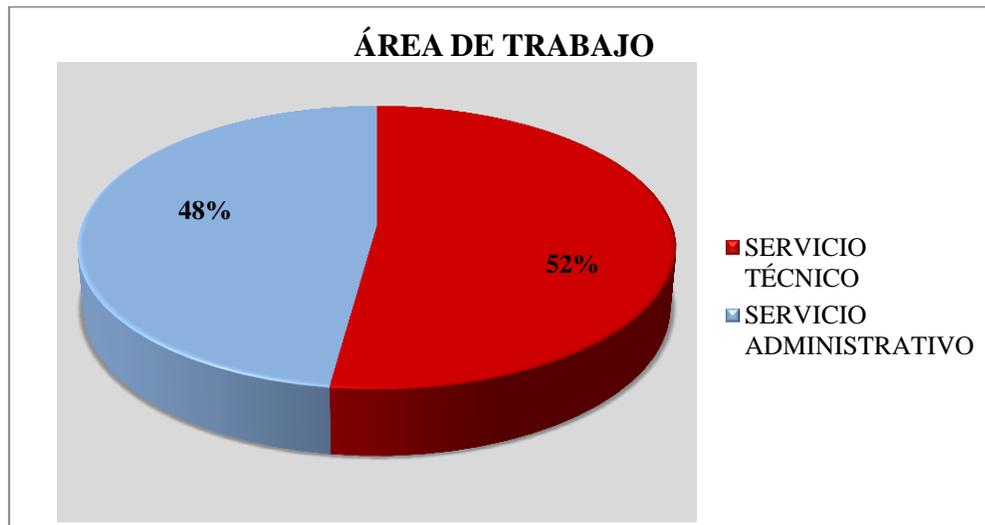
Cuadro 12. Cuadro resumen del personal que labora en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al área de trabajo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SERVICIO TÉCNICO	12,00	52%
SERVICIO ADMINISTRATIVO	11,00	48%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	0,71

Fuente: Autores

Gráfico 3. Personal que labora en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de acuerdo al área de trabajo.



Fuente: Autores

En este gráfico podemos observar que con un 52% de los encuestados se encuentra dentro servicio técnico y el 48% en el servicio administrativo.

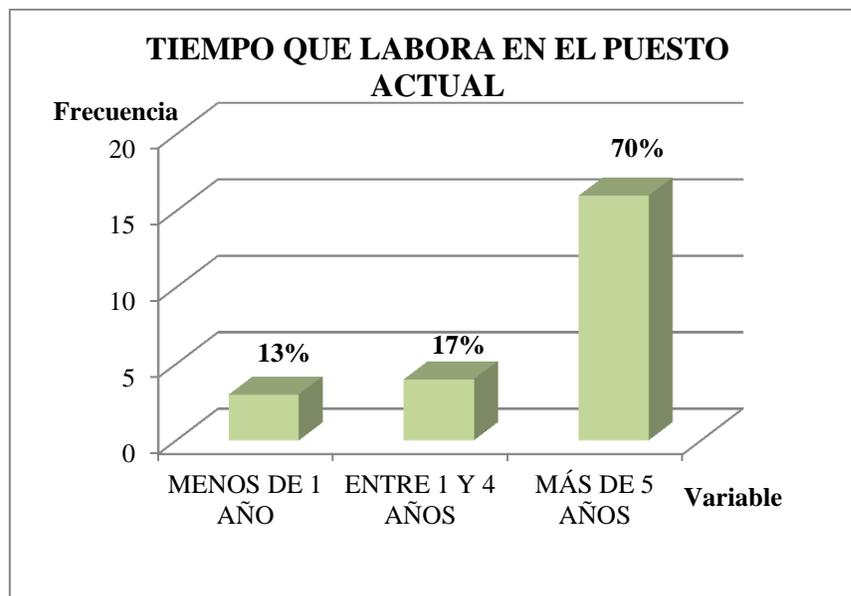
Cuadro 13. Tiempo que labora en el puesto actual

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 1 AÑO	3	13%
ENTRE 1 Y 4 AÑOS	4	17%
MÁS DE 5 AÑOS	16	70%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	7,67
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	7,23

Fuente: Autores

Gráfico 4-Tiempo que labora el personal en el puesto actual



Fuente: Autores

Como se puede observar en el grafico el 70% de encuestados se encuentra que labora más de 5 años en su puesto seguido por un 17% que corresponde entre 1 y 4 años y finalmente el 13% que corresponde a menos de 1 año.

PERCEPCION DEL AMBIENTE DE TRABAJO
PUESTO DE TRABAJO

Cuadro 14. Cuadro resumen de acuerdo a la organización del área de trabajo

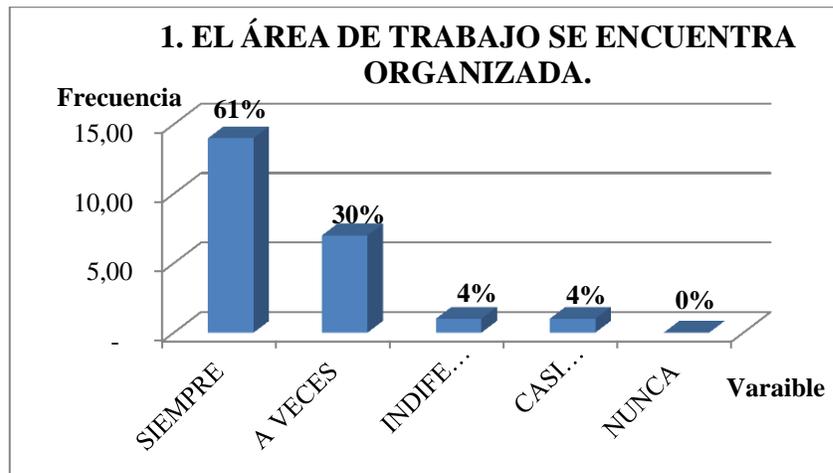
1. EL ÁREA DE TRABAJO SE ENCUENTRA ORGANIZADA.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	14,00	61%
A VECES	7,00	30%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	1,00	4%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	5,94

Fuente: Autores

Gráfico 5. Cuadro resumen de acuerdo a la organización del área de trabajo



Fuente: Autores

Se puede observar que con un 61% de los encuestados tienen siempre su área de trabajo organizado seguido por un 30% que a veces lo tienen organizada y finalmente un 4% que es indiferente.

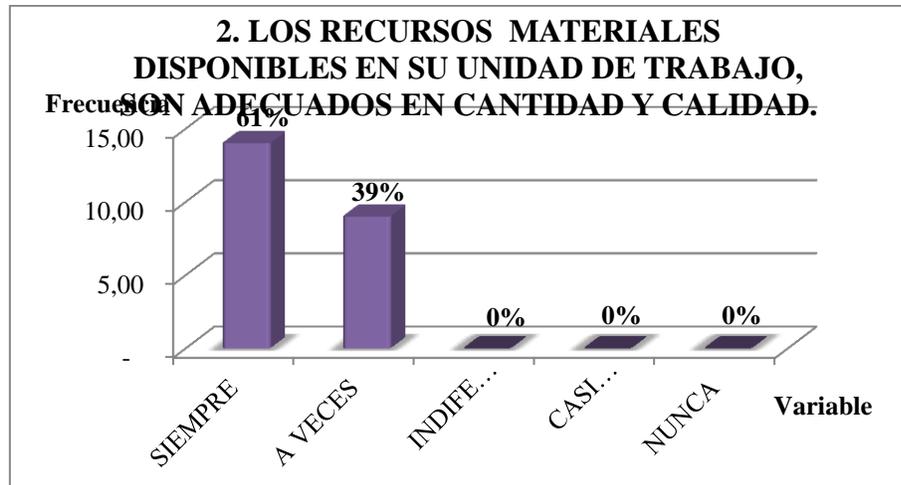
Cuadro 15. Los recursos materiales disponibles en su unidad de trabajo, son adecuados en cantidad y calidad.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	14,00	61%
A VECES	9,00	39%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,54

Fuente: Autores

Gráfico 6. Los recursos materiales disponibles en su unidad de trabajo, son adecuados en cantidad y calidad.



Fuente: Autores

El 61% de encuestados siempre tienen todos los recursos disponibles en su unidad de trabajo y el 39% a veces disponen de los materiales para el desarrollo de su actividad.

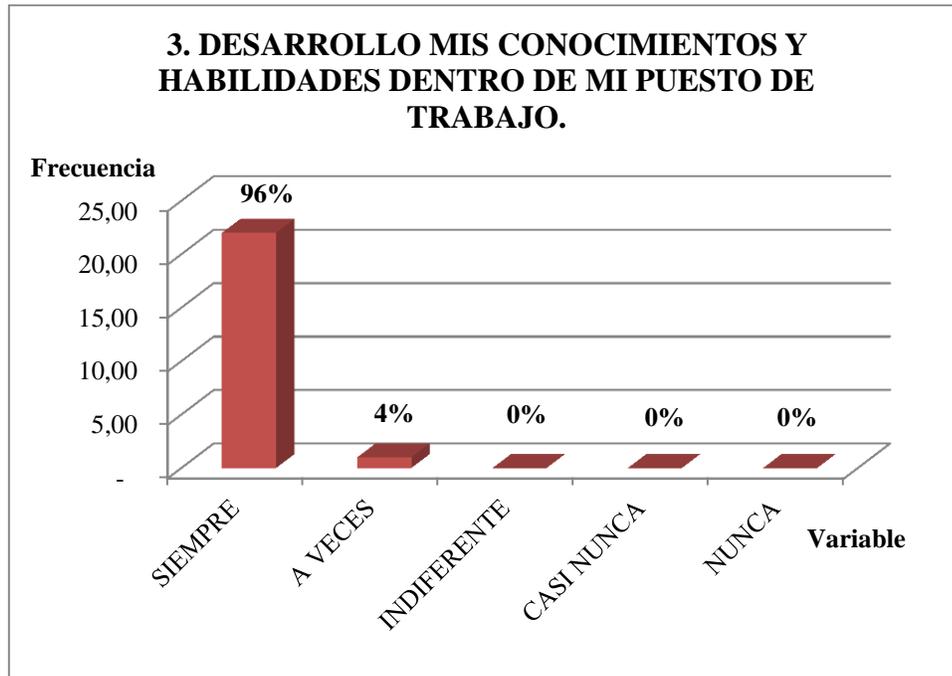
Cuadro 16. Desarrollo mis conocimientos y habilidades dentro de mi puesto de trabajo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	22,00	96%
A VECES	1,00	4%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	9,74

Fuente: Autores

Gráfico 7. Desarrollo mis conocimientos y habilidades dentro de mi puesto de trabajo.



Fuente: Autores

En esta pregunta se puede observar que el 96% desarrollan sus habilidades y conocimientos siempre y el 4% a veces pueden desarrollar sus conocimientos dentro de su puesto de trabajo.

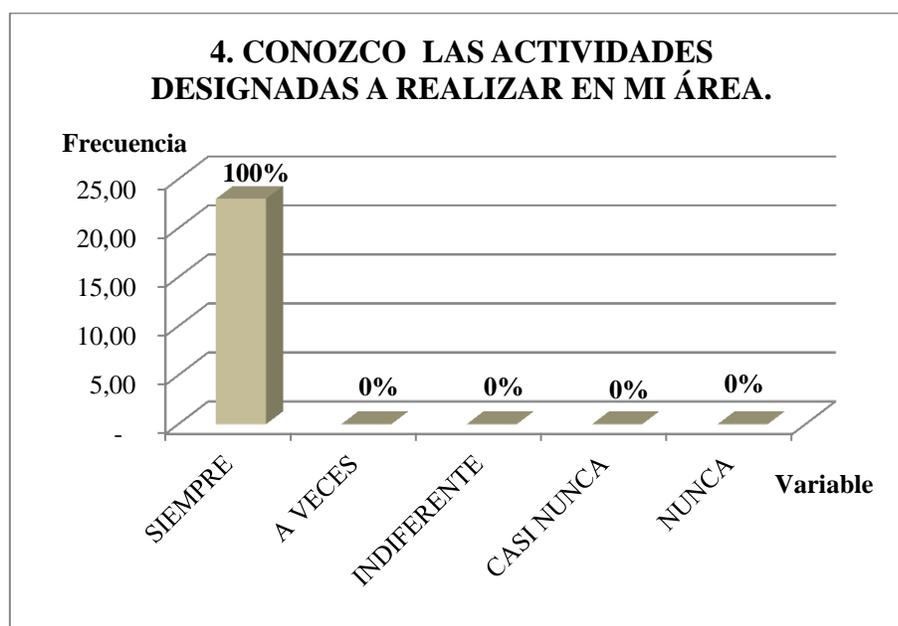
Cuadro 17. Conozco las actividades designadas a realizar en mi área.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	23,00	100%
A VECES	-	0%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	10,29

Fuente: Autores

Gráfico 8. Conozco las actividades designadas a realizar en mi área.



Fuente: Autores

El 100% de los encuestados siempre conocen las actividades que son designadas para realizar su trabajo.

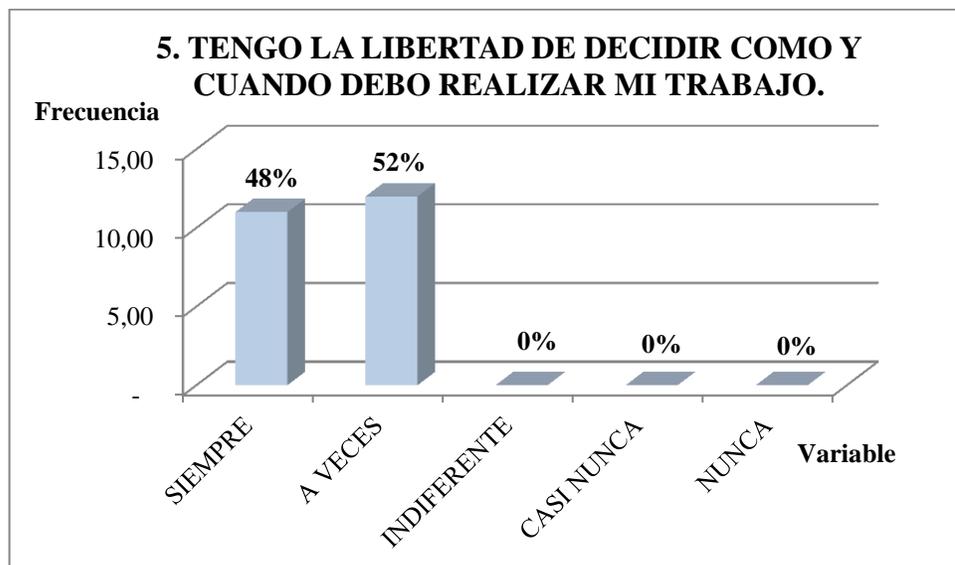
Cuadro 18. Tengo la libertad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11,00	48%
A VECES	12,00	52%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,31

Fuente: Autores

Gráfico 9. Tengo la libertad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo.



Fuente: Autores

En base a los resultados obtenidos en esta pregunta el 52% a veces tienen la libertad de decidir de cómo se debe realizar el trabajo y el 48% siempre esto refleja que hay una equidad dentro del hospital.

AMBIENTE DE TRABAJO

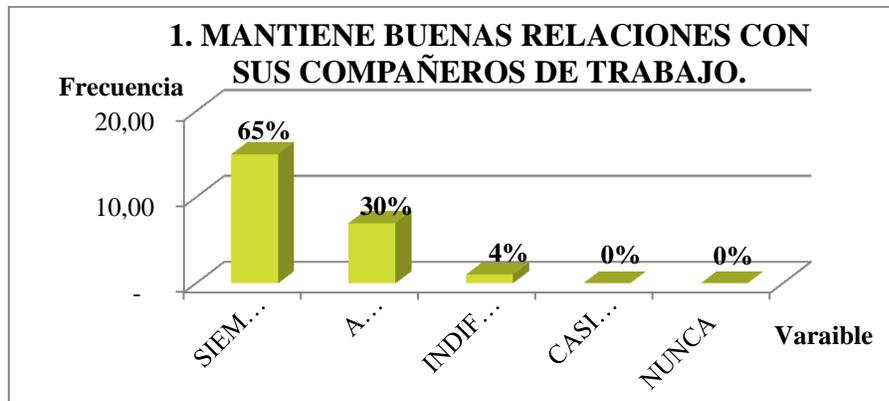
Cuadro 19. Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15,00	65%
A VECES	7,00	30%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,50

Fuente: Autores

Gráfico 10. Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.



Fuente: Autores

En los resultados obtenidos en esta pregunta podemos establecer que el 65% de las personas encuestadas mantienen siempre una buena relación con sus compañeros. De igual manera un 30% a veces poseen una correcta relación.

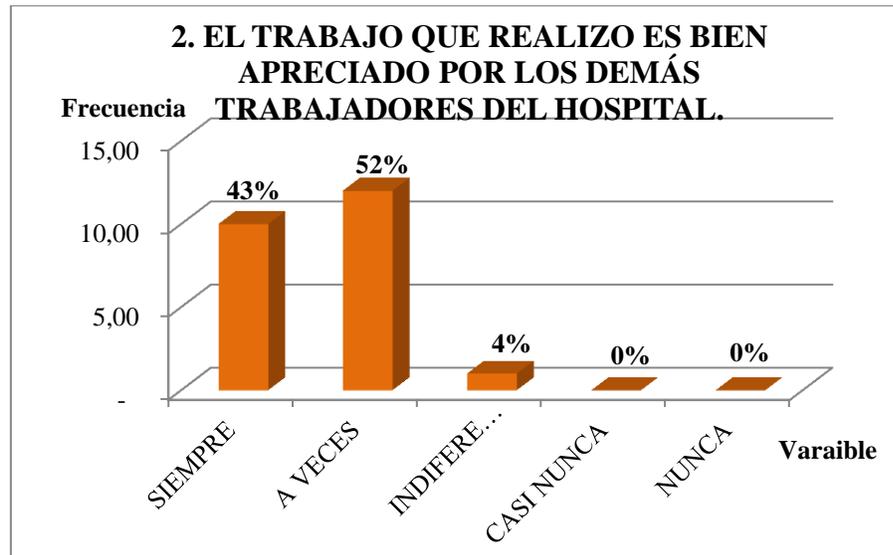
Cuadro 20. El trabajo que realizo es bien apreciado por los demás trabajadores del hospital.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10,00	43%
A VECES	12,00	52%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	5,90

Fuente: Autores

Gráfico 11. El trabajo que realizo es bien apreciado por los demás trabajadores del hospital.



Fuente: Autores

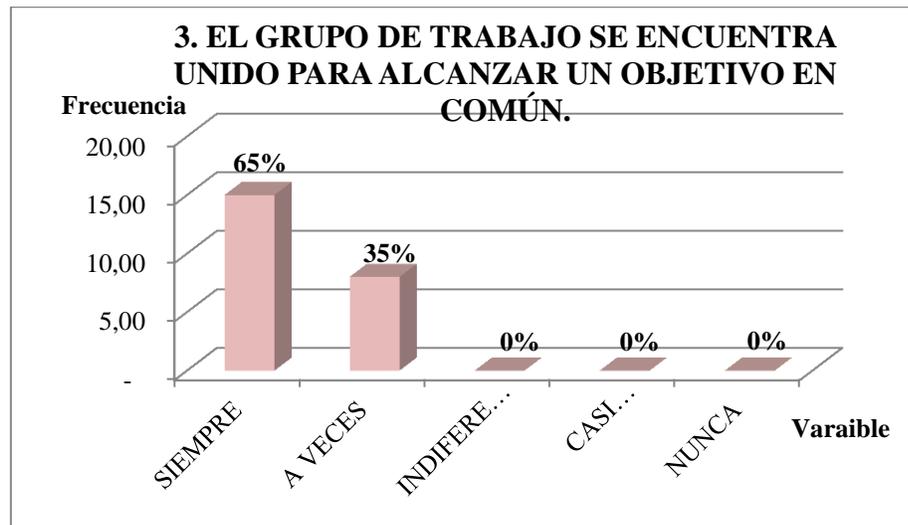
En este grafico el 52% de los encuestados señalan que el trabajo que realizan es a veces apreciado por el personal que labora dentro del hospital y el 43% indica que siempre es bien por todos los trabajadores.

Cuadro 21. El grupo de trabajo se encuentra unido para alcanzar un objetivo en común.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15,00	65%
A VECES	8,00	35%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,77

Fuente: Autores

Gráfico 12. El grupo de trabajo se encuentra unido para alcanzar un objetivo en común.**Fuente:** Autores

En esta pregunta se puede determinar que el 65% de los encuestados se encuentran unidos para alcanzar el objetivo a cumplir y el 35% del grupo a veces está unido para llegar a la meta que se desea.

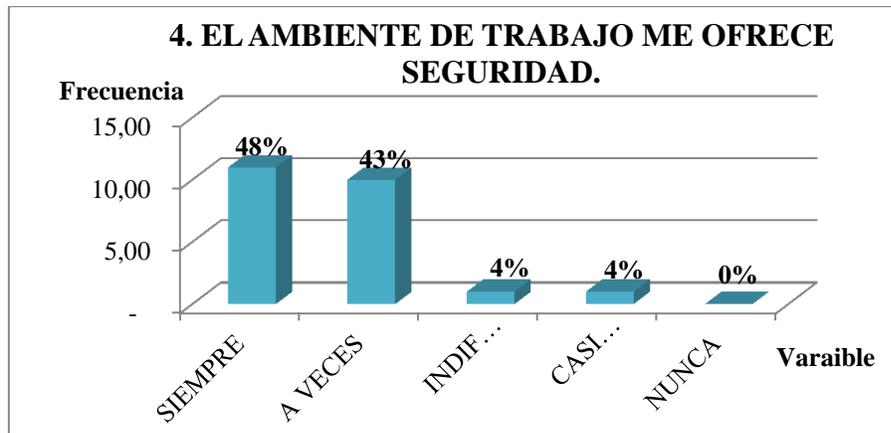
Cuadro 22 El ambiente de trabajo me ofrece seguridad.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11,00	48%
A VECES	10,00	43%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	1,00	4%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	5,41

Fuente: Autores

Gráfico 13. El ambiente de trabajo me ofrece seguridad.



Fuente: Autores

Podemos llegar a la conclusión que el 48% de los encuestados poseen seguridad en el trabajo y no se puede dejar de mencionar que el 43% señala que a veces posee seguridad en su lugar de trabajo, seguido por un 4% que no lo está.

COMUNICACIÓN

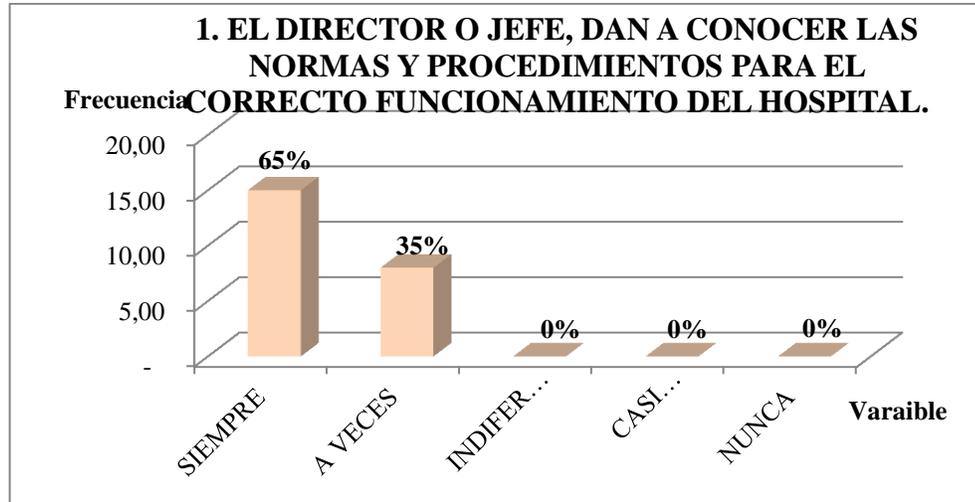
Cuadro 23. El director o jefe, dan a conocer las normas y procedimientos para el correcto funcionamiento del hospital.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15,00	65%
A VECES	8,00	35%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	4,60
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,77

Fuente: Autores

Gráfico 14 El director o jefe, dan a conocer las normas y procedimientos para el correcto funcionamiento del hospital



Fuente: Autores

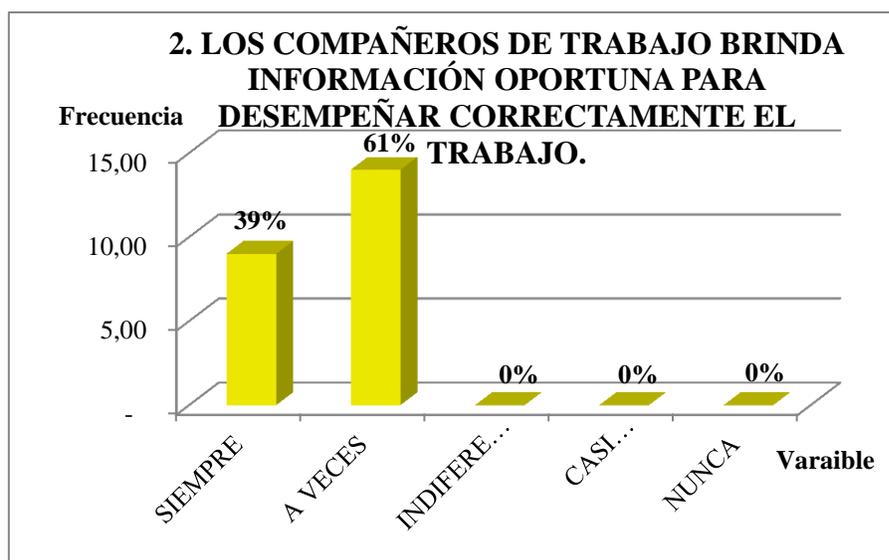
Existe una alta disposición por parte de los encuestados que siempre el director da a conocer los manuales para su correcto funcionamiento y un 35% que a veces adquieren las normas para llevar acabo un adecuado funcionamiento del hospital.

Cuadro 24 Los compañeros de trabajo brindan información oportuna para desempeñar correctamente el trabajo

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9,00	39%
A VECES	14,00	61%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 15 Los compañeros de trabajo brindan información oportuna para desempeñar correctamente el trabajo



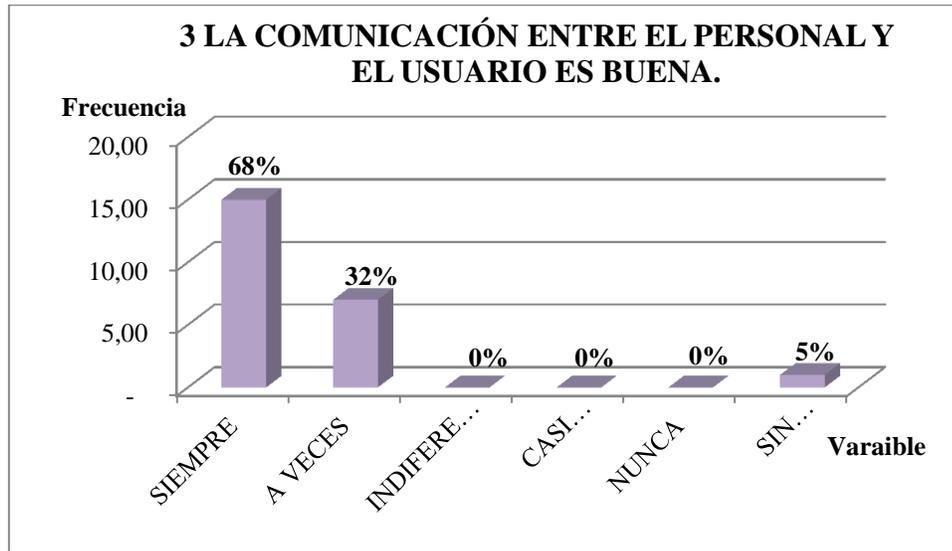
Fuente: Autores

Podemos establecer que el 39% de los encuestados están dispuestos a brindar la información para desempeñar correctamente su trabajo. De igual manera no se puede dejar de mencionar que el 61% respondió que a veces los compañeros les ayudan con la información necesaria para desempeñar su trabajo de forma adecuada.

Cuadro 25 La comunicación entre el personal y el usuario es buena.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15,00	68%
A VECES	7,00	32%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	1,00	5%
TOTAL	22,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 16 La comunicación entre el personal y el usuario es buena.

Fuente: Autores

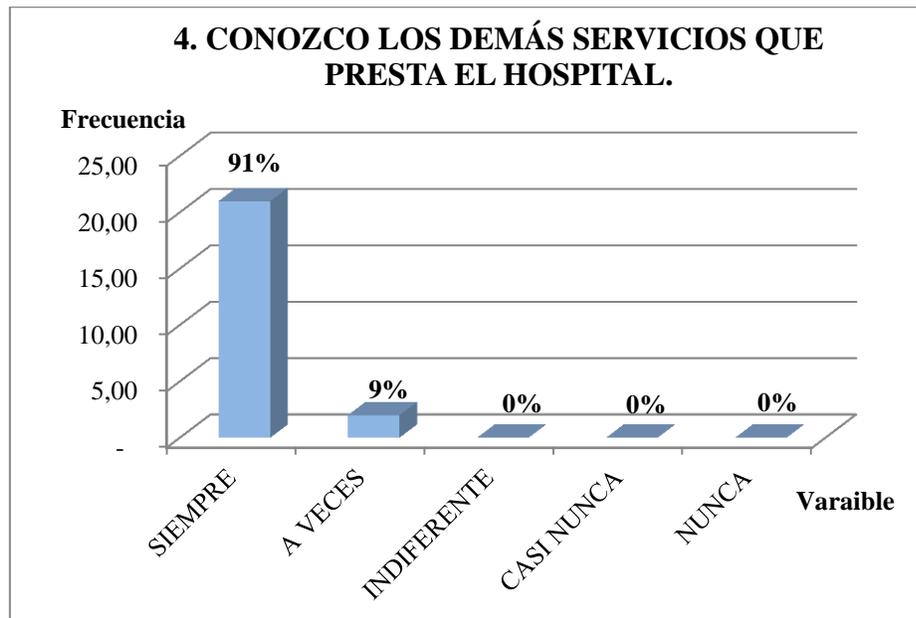
Se puede determinar que el 68% de los encuestados siempre poseen una buena relación entre el usuario y el personal del hospital y un 32% a veces lo tiene.

Cuadro 26. Conozco los demás servicios que presta el hospital

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	21,00	91%
A VECES	2,00	9%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 17 Conozco los demás servicios que presta el hospital



Fuente: Autores

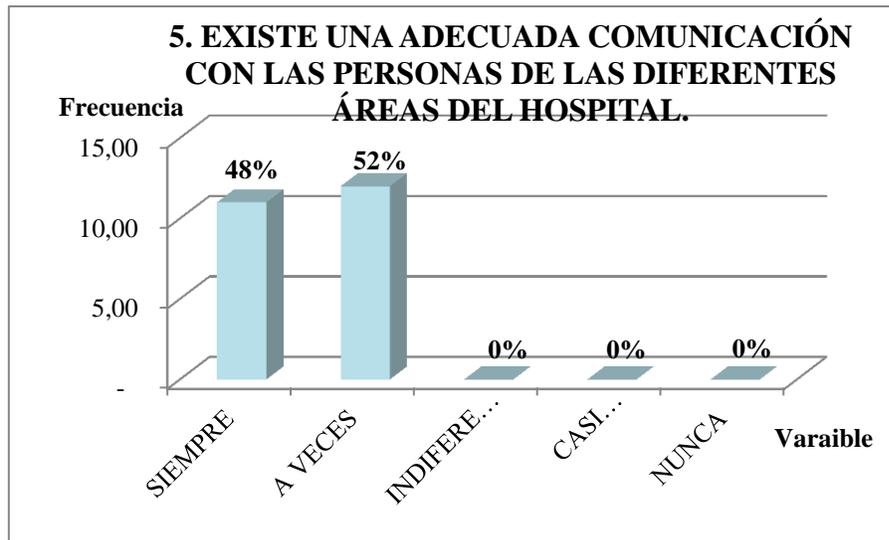
En esta gráfico se puede observar claramente que el 91% de los encuestados conocen los servicios que presta el hospital.

Cuadro 27 Existe una adecuada comunicación con las personas de las diferentes áreas del hospital

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11,00	48%
A VECES	12,00	52%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 18 Existe una adecuada comunicación con las personas de las diferentes áreas del hospital



Fuente: Autores

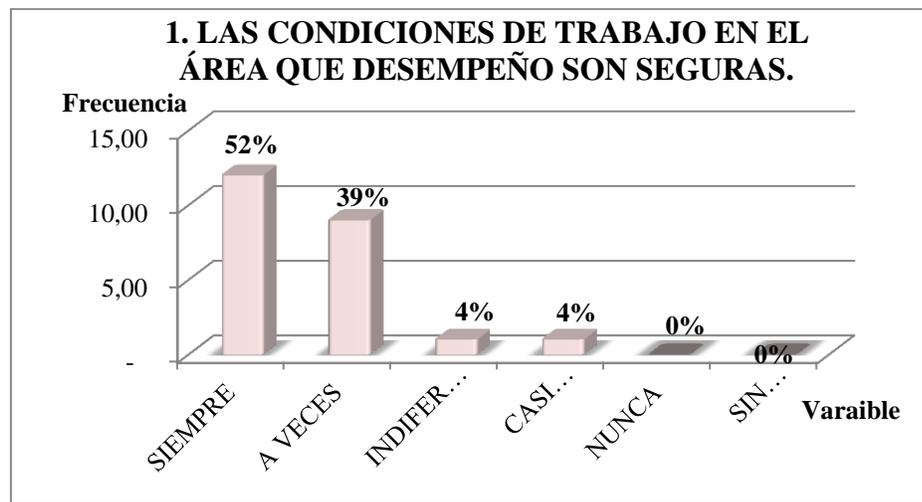
En este gráfico podemos observar que el 52% de los encuestados a veces posee una adecuada comunicación entre los demás empleados que laboran dentro del hospital seguido por un 48% que siempre tienen comunicación entre ellos.

CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURA

Cuadro 28 Las condiciones de trabajo en el área que desempeño son seguras

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	12,00	52%
A VECES	9,00	39%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	1,00	4%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 19 Las condiciones de trabajo en el área que desempeño son seguras

Fuente: Autores

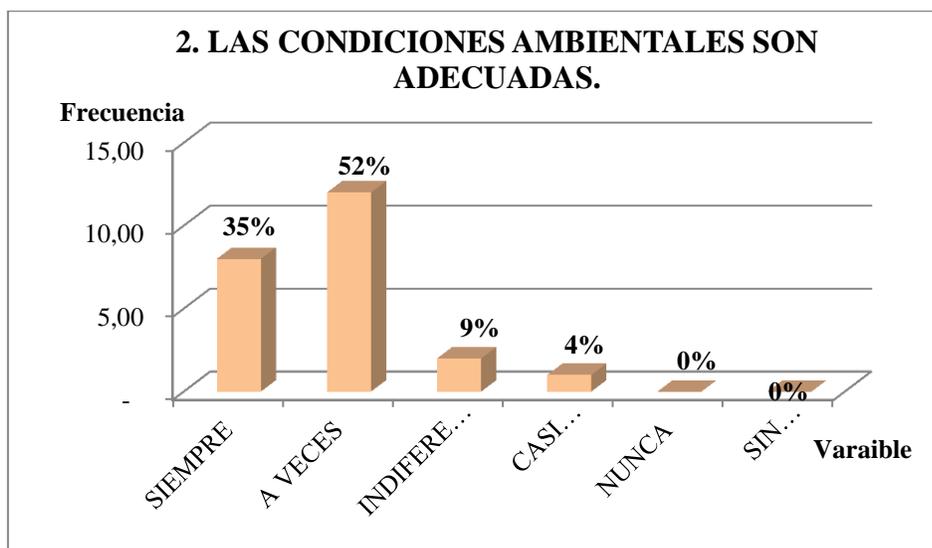
En este grafico podemos establecer que el 52% de encuestados manifiestan que las condiciones de trabajo son seguras seguidos por un 39% que a veces lo es y un 4% que casi nunca son seguras.

Cuadro 29 Las condiciones ambientales son adecuadas.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8,00	35%
A VECES	12,00	52%
INDIFERENTE	2,00	9%
CASI NUNCA	1,00	4%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 20 Las condiciones ambientales son adecuadas



Fuente: Autores

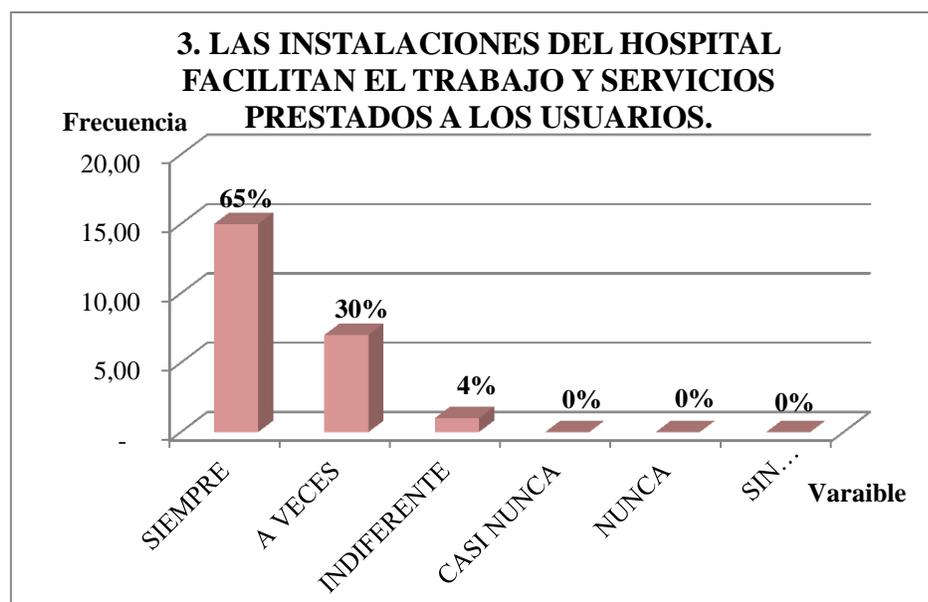
El 52% de los encuestados manifiestan que a veces las condiciones ambientales son las adecuadas y el 35% observa que siempre son satisfactorios.

Cuadro 30 Las instalaciones del hospital facilitan el trabajo y servicios prestados a los usuarios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15,00	65%
A VECES	7,00	30%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 21 Las instalaciones del hospital facilitan el trabajo y servicios prestados a los usuarios



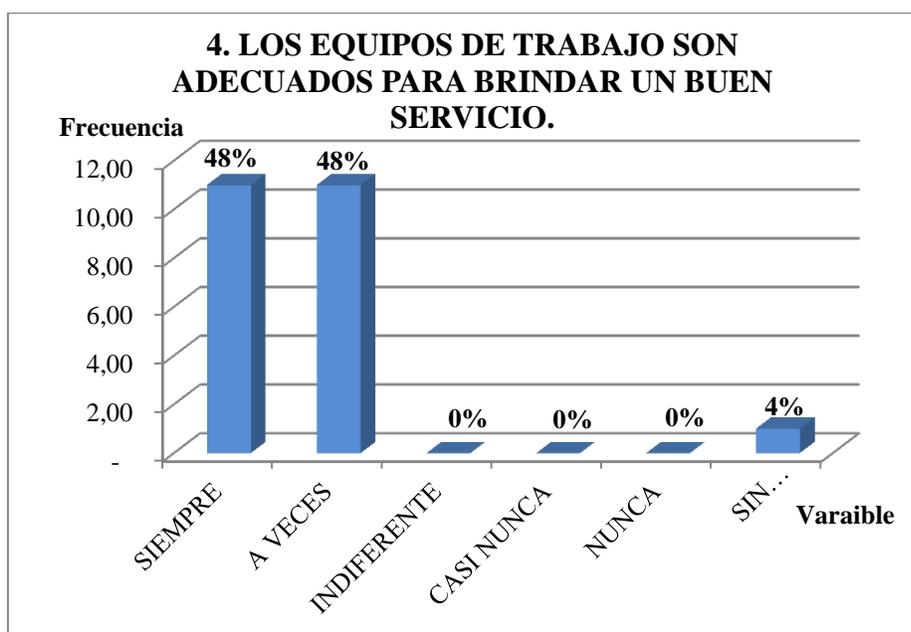
Fuente: Autores

Se puede observar claramente que el 65% de los encuestados manifiesta que las instalaciones del hospital facilitan el trabajo y el 30% a veces facilitan los servicios prestados a los usuarios.

Cuadro 31 Los equipos de trabajo son adecuados para brindar un buen servicio.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11,00	48%
A VECES	11,00	48%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 22 Los equipos de trabajo son adecuados para brindar un buen servicio

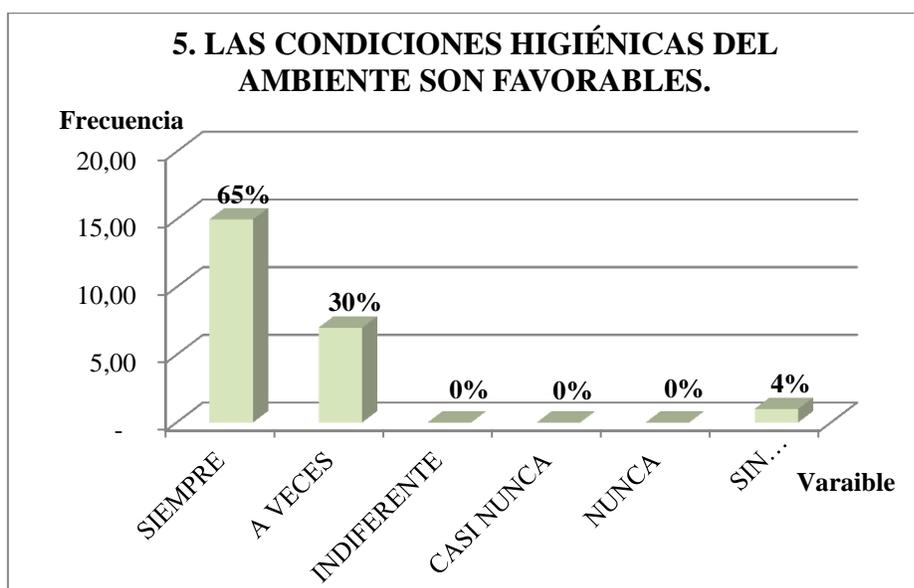
Fuente: Autores

En base a los resultados obtenidos en esta pregunta se puede observar que el 48% de los encuestados siempre tienen los equipos adecuados para brindar un buen servicio.

Cuadro 32. Las condiciones higiénicas del ambiente son favorables

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15,00	65%
A VECES	7,00	30%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 23 Las condiciones higiénicas del ambiente son favorables

Fuente: Autores

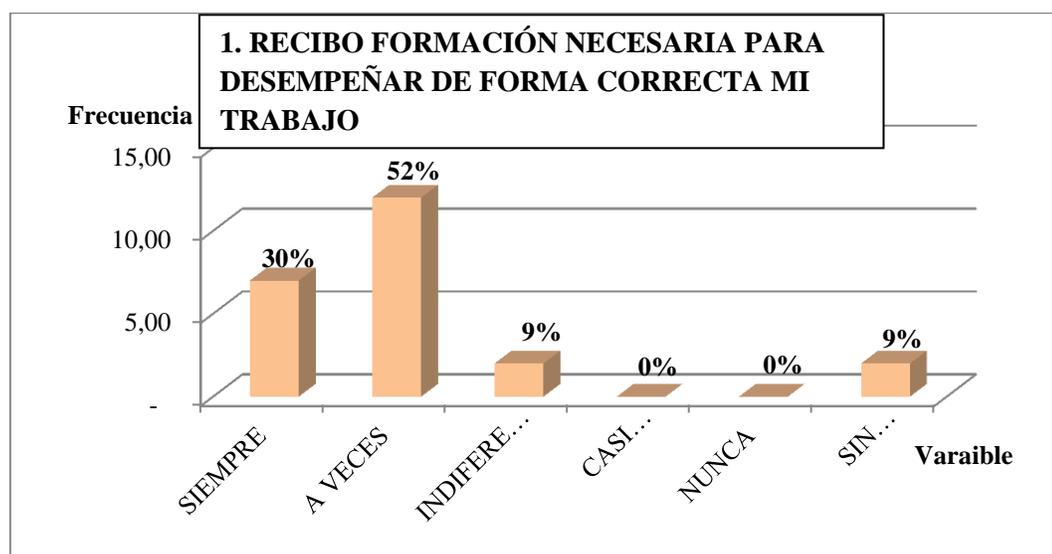
En este grafico se puede observar que el 65% de los encuestados siempre poseen una buena condición higiénica del ambiente y un 30% a veces es favorable.

FORMACIÓN

Cuadro 33 Recibo formación necesaria para desempeñar de forma correcta mi trabajo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7,00	30%
A VECES	12,00	52%
INDIFERENTE	2,00	9%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	2,00	9%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 24 Recibo formación necesaria para desempeñar de forma correcta mi trabajo

Fuente: Autores

El 52% de los encuestados a veces reciben formación necesaria para desempeñar su trabajo el 30% siempre lo adquieren y el 9% indiferente.

Cuadro 34. Las condiciones de desarrollo profesional (capacitación) son suficientes

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1,00	4%
A VECES	15,00	65%
INDIFERENTE	3,00	13%
CASI NUNCA	2,00	9%
NUNCA	1,00	4%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 25 Las condiciones de desarrollo profesional (capacitación) son suficientes**Fuente:** Autores

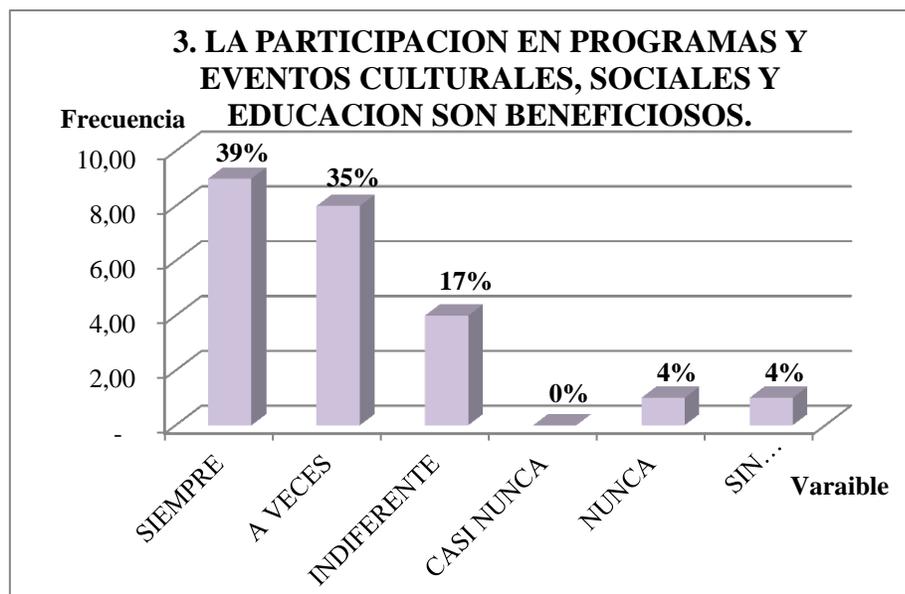
En este grafico se puede observar claramente que el 65% de encuestados señalan que a veces las condiciones de desarrollo son suficientes en su capacitación, el 13% es indiferente así como el 9% indica que casi nunca hay capacitación.

Cuadro 35 La participación en programas y eventos culturales, sociales, y educación son beneficiosos

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9,00	39%
A VECES	8,00	35%
INDIFERENTE	4,00	17%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	1,00	4%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 26 La participación en programas y eventos culturales, sociales, y educación son beneficiosos



Fuente: Autores

El 39% de los encuestados, manifiestan que los programas de participación siempre son beneficiosos tanto en eventos culturales como los sociales y de igual manera se estima que el 35% a veces no es beneficioso.

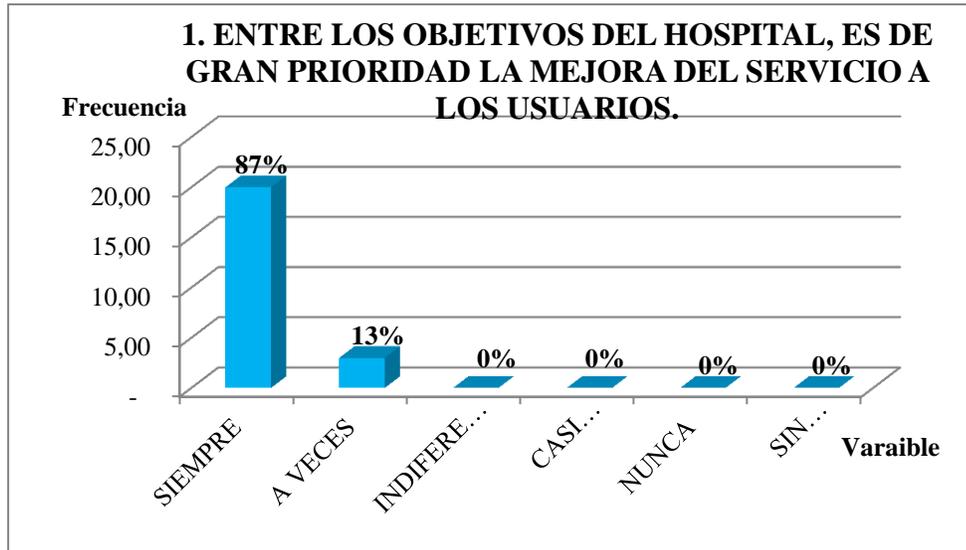
IMPLICACIÓN DE MEJORA

Cuadro 36 Entre los objetivos del hospital, es de gran prioridad la mejora del servicio a los usuarios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20,00	87%
A VECES	3,00	13%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 27 Entre los objetivos del hospital, es de gran prioridad la mejora del servicio a los usuarios



Fuente: Autores

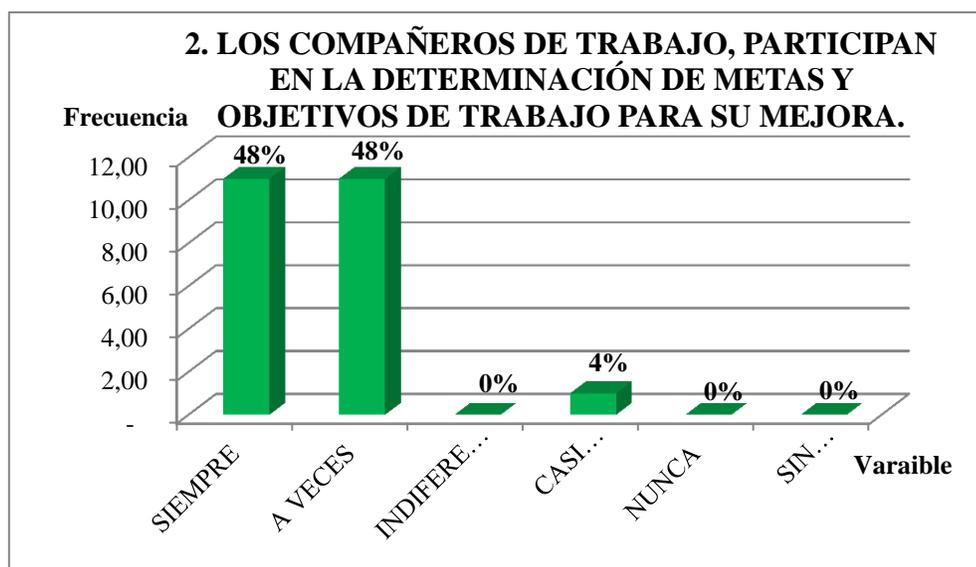
Se puede observar en este grafico que el 87% de encuestados manifestaron que el objetivo siempre es el de mejorar el servicio a los usuarios y el 13% respondió que a veces es la prioridad la mejora del servicio.

Cuadro 37 Los compañeros de trabajo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo para su mejora

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11,00	48%
A VECES	11,00	48%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	1,00	4%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 28. Los compañeros de trabajo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo para su mejora



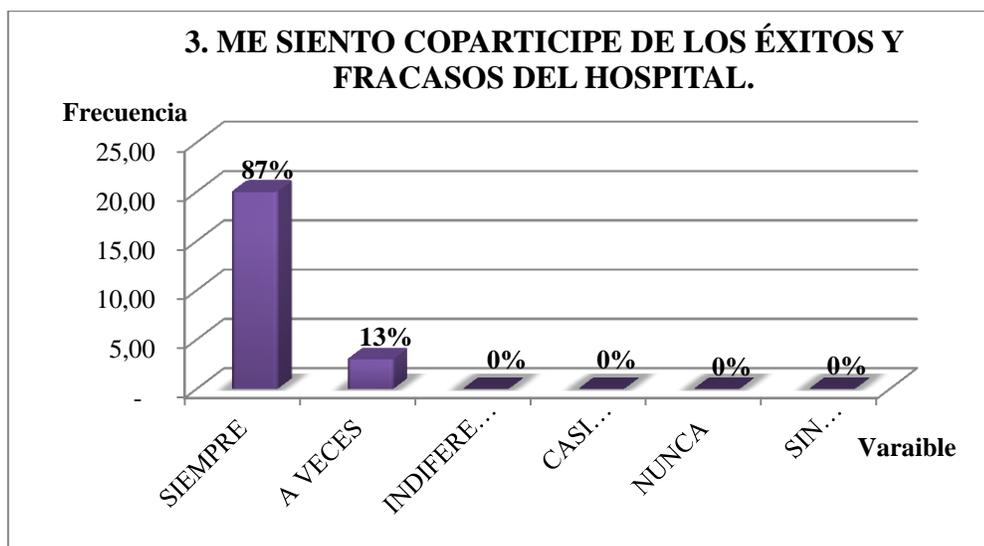
Fuente: Autores

Con estos resultados, se puede observar que un 48% de los encuestados indican que siempre participan conjuntamente con sus compañeros para determinar las metas y objetivos de trabajo, otro 48% señalan que a veces se trabaja en conjunto, y tan solo un 4%, se expresan casi nunca.

Cuadro 38 Me siento coparticipe de los éxitos y fracasos del hospital

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20,00	87%
A VECES	3,00	13%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 29. Me siento coparticipe de los éxitos y fracasos del hospital**Fuente:** Autores

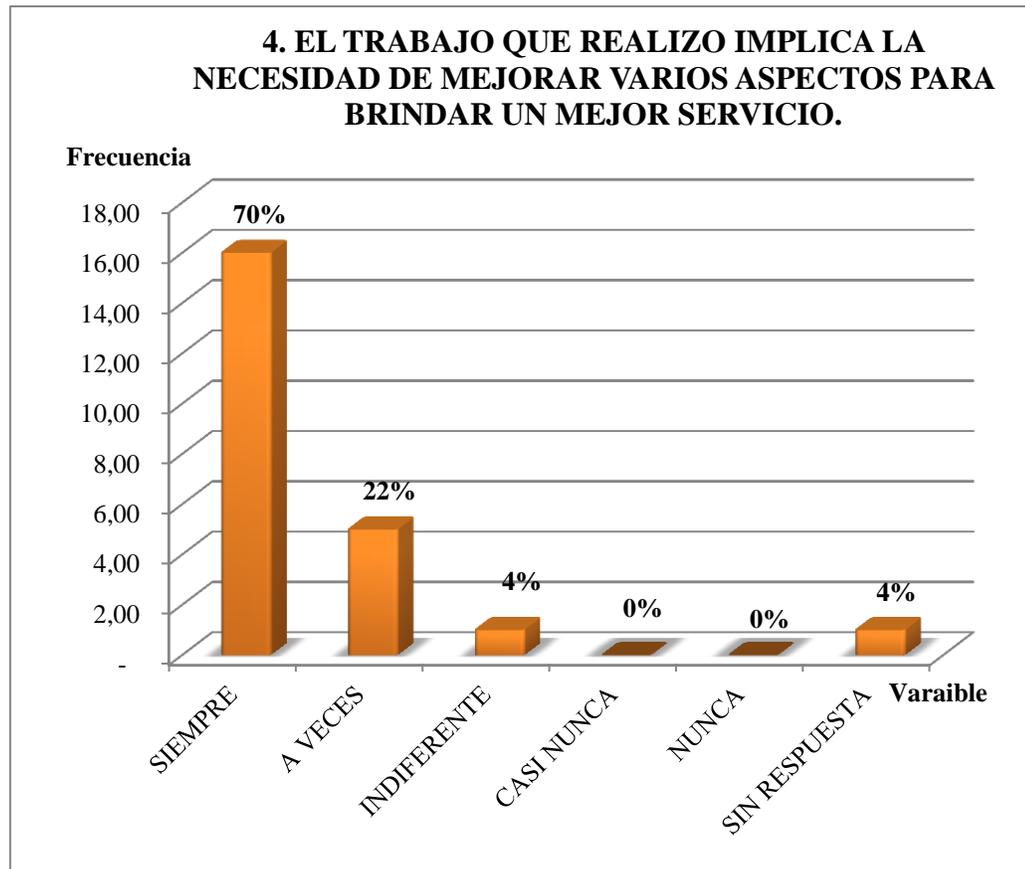
El 87% de las personas encuestadas se consideran coparticipes de los éxitos o fracasos del hospital, y tan solo un 13% restante opinaron que a veces; lo que denota que el personal que labora en el hospital está consciente de que el trabajo que realizan influye directamente ya sea un éxito o fracaso de la institución.

Cuadro 39. El trabajo que realizo implica la necesidad de mejorar varios aspectos para brindar un mejor servicio

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16,00	70%
A VECES	5,00	22%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 30. El trabajo que realizo implica la necesidad de mejorar varios aspectos para brindar un mejor servicio



Fuente: Autores

A partir de los resultados, se observa que el 70% de las personas encuestadas opinan que siempre existe la necesidad de mejorar varios aspectos para brindar un mejor servicio, el 22% indican que a veces se necesita mejorar en algún aspecto, un 4% señalo indiferente, y otro 4% no contesto la pregunta; se puede concluir que la mayoría del personal encuestado ve la necesidad de mejorar en varios aspectos como la atención al cliente, y así brindar un mejor servicio a los usuarios del hospital.

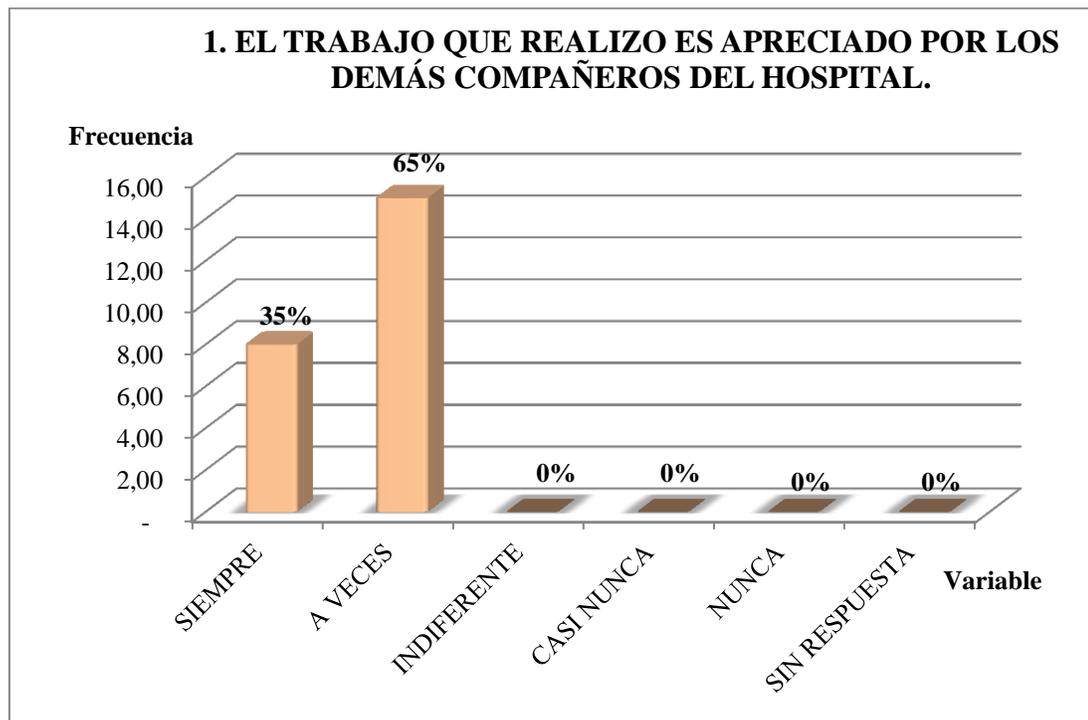
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Cuadro 40. El trabajo que realizo es apreciado por los demás compañeros del hospital.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8,00	35%
A VECES	15,00	65%
INDIFERENTE	-	0%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

Fuente: Autores

Gráfico 31. El trabajo que realizo es apreciado por los demás compañeros del hospital.



Fuente: Autores

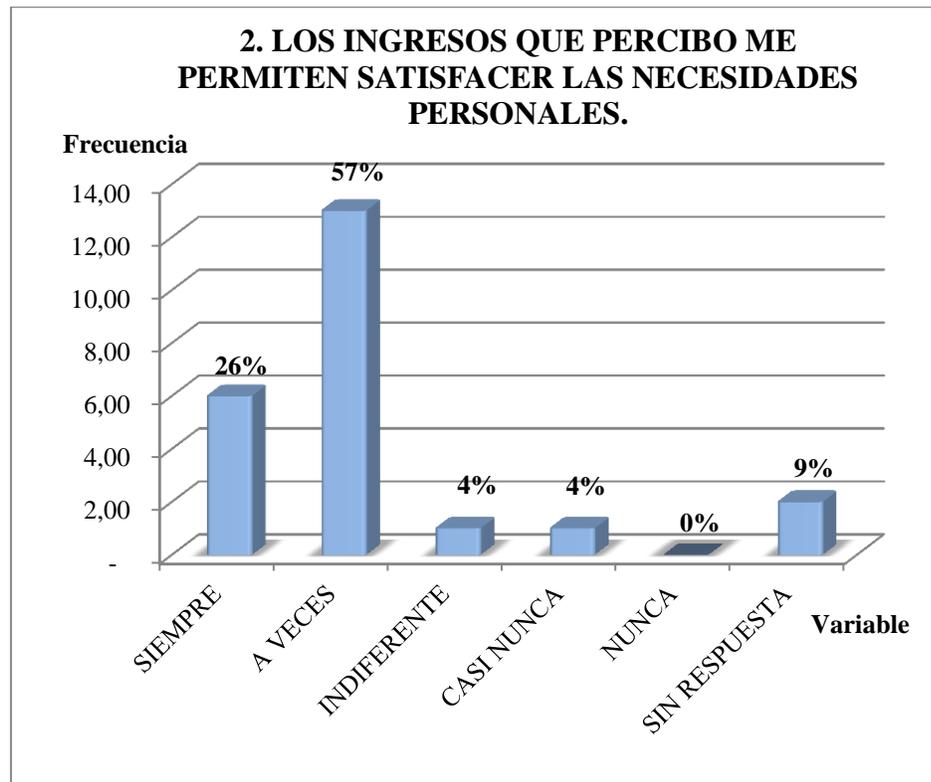
Analizando los datos recabados, el resultado refleja que la mayor parte del personal encuestado es decir un 65%, siente que el trabajo que realiza no siempre

es apreciado por los demás compañeros, y el 35% restante percibe que sus compañeros de labores siempre aprecian el trabajo que realizan.

Cuadro 41. Los ingresos que percibo me permiten satisfacer las necesidades personales.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6,00	26%
A VECES	13,00	57%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	1,00	4%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	2,00	9%
TOTAL	23,00	100%
MEDIA ARITMÉTICA	3,83	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4,96	

Fuente: Autores

Gráfico 32. Los ingresos que percibo me permiten satisfacer las necesidades personales.

Fuente: Autores

En esta ocasión, el 26% del personal encuestado manifestó que los ingresos que perciben siempre les permiten satisfacer sus necesidades personales, por otra parte el 57% señala que a veces, tan solo un 4% indica que casi nunca, y otro 4% le es indiferente.

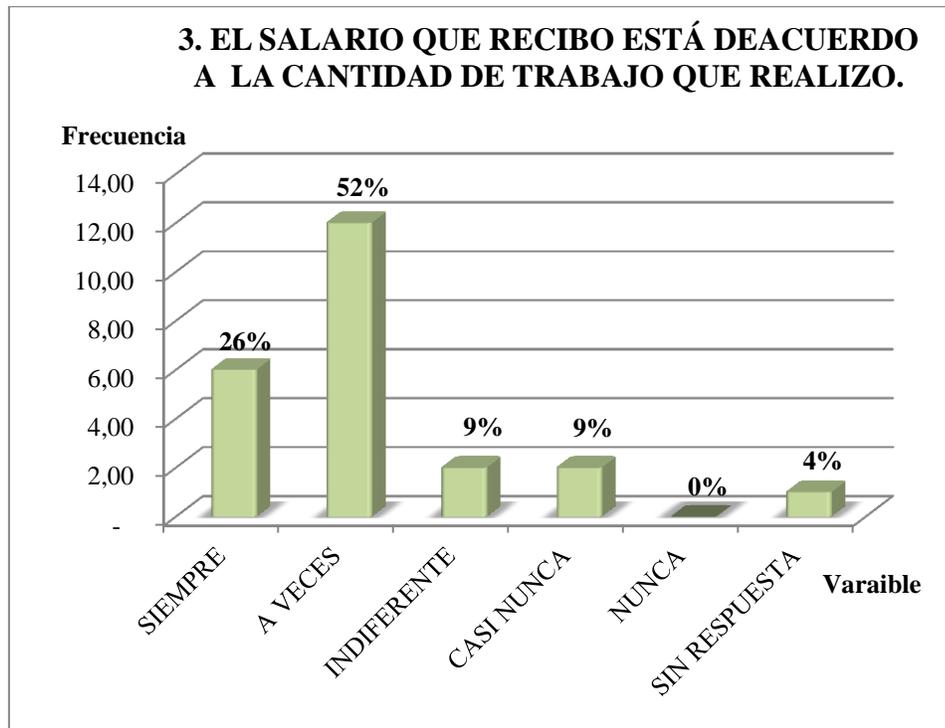
Cuadro 42. El salario que recibo está de acuerdo a la cantidad de trabajo que realizo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6,00	26%
A VECES	12,00	52%
INDIFERENTE	2,00	9%
CASI NUNCA	2,00	9%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	3,83
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4,49

Fuente: Autores.

Gráfico 33. El salario que recibo está de acuerdo a la cantidad de trabajo que realizo.



Fuente: Autores

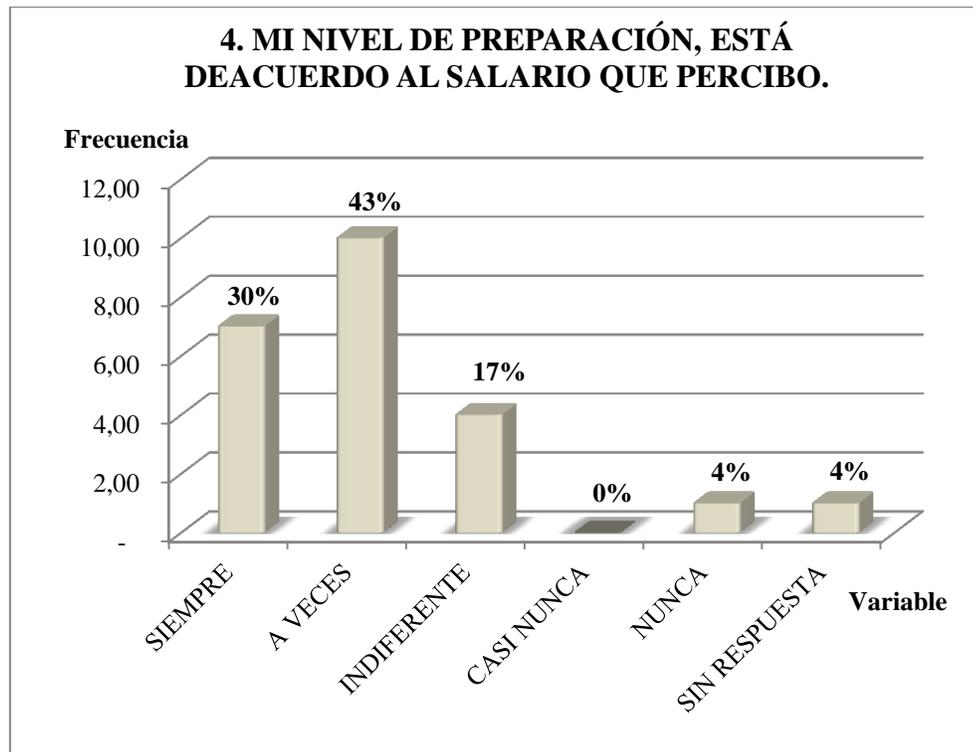
Se puede observar que el 52% considera que el salario que percibe a veces está de acuerdo a la cantidad de trabajo que realiza en su área, el 26% señala que siempre, un 9% percibe que casi nunca, otro 9% indicó que le es indiferente.

Cuadro 43. Mi nivel de preparación, está de acuerdo al salario que percibo.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7,00	30%
A VECES	10,00	43%
INDIFERENTE	4,00	17%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	1,00	4%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	3,83
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,97

Fuente: Autores

Gráfico 34. Mi nivel de preparación, está de acuerdo al salario que percibo.

Fuente: Autores

El 30% de los encuestados opina que el nivel de preparación que tienen, está de acuerdo al salario que perciben por su capacitación en cada área, en cambio, un 43% que es la mayor parte de las personas, consideran que su preparación a veces está de acuerdo al salario que obtienen por sus servicios, un 17% indicó que le es indiferente.

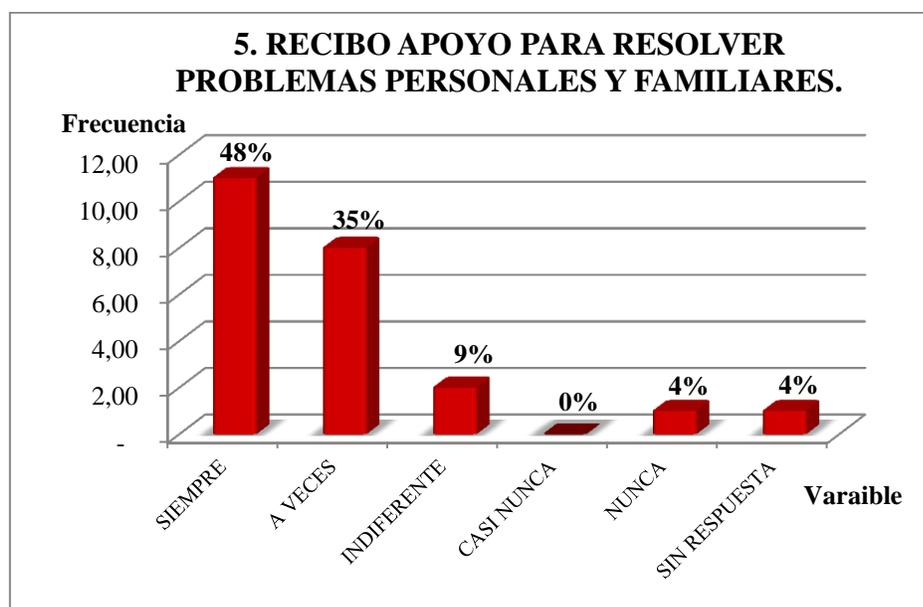
Cuadro 44. Recibo apoyo para resolver problemas personales y familiares.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11,00	48%
A VECES	8,00	35%
INDIFERENTE	2,00	9%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	1,00	4%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	3,83
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4,54

Fuente: Autores

Gráfico 35. Recibo apoyo para resolver problemas personales y familiares.



Fuente: Autores

Se puede observar que un 48% del personal, señala que siempre reciben apoyo para resolver problemas personales y familiares, el 35% indica que a veces, un 9% le es indiferente, y un 4% dice que nunca.

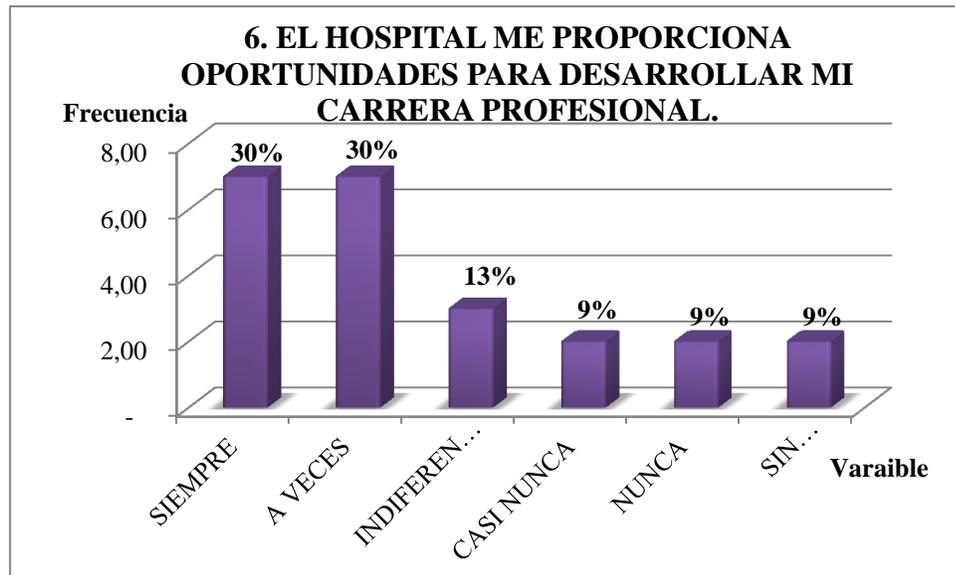
Cuadro 45. El hospital me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7,00	30%
A VECES	7,00	30%
INDIFERENTE	3,00	13%
CASI NUNCA	2,00	9%
NUNCA	2,00	9%
SIN RESPUESTA	2,00	9%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	3,83
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	2,48

Fuente: Autores

Gráfico 36. El hospital me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.



Fuente: Autores

En base a los resultados obtenidos se obtiene que el 30% de los encuestados señalan que el hospital proporciona oportunidades para que desarrollen su carrera profesional, otro 30% indica que el hospital a veces brinda las oportunidades para desarrollar su carrera; a un 13% de los encuestados le es indiferente, y un 9% manifiesta que casi nunca pueden desarrollarse profesionalmente.

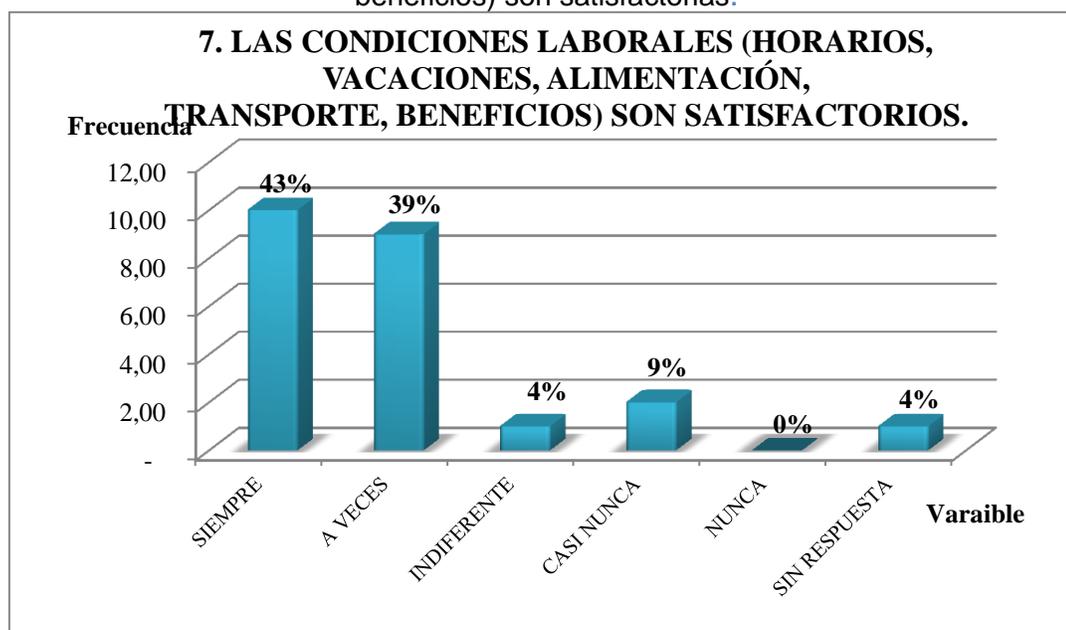
Cuadro 46. Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, alimentación, transporte, beneficios) son satisfactorias.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10,00	43%
A VECES	9,00	39%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	2,00	9%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	3,83
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4,45

Fuente: Autores

Gráfico 37. Las condiciones laborales (horarios, vacaciones, alimentación, transporte, beneficios) son satisfactorias.



Fuente: Autores

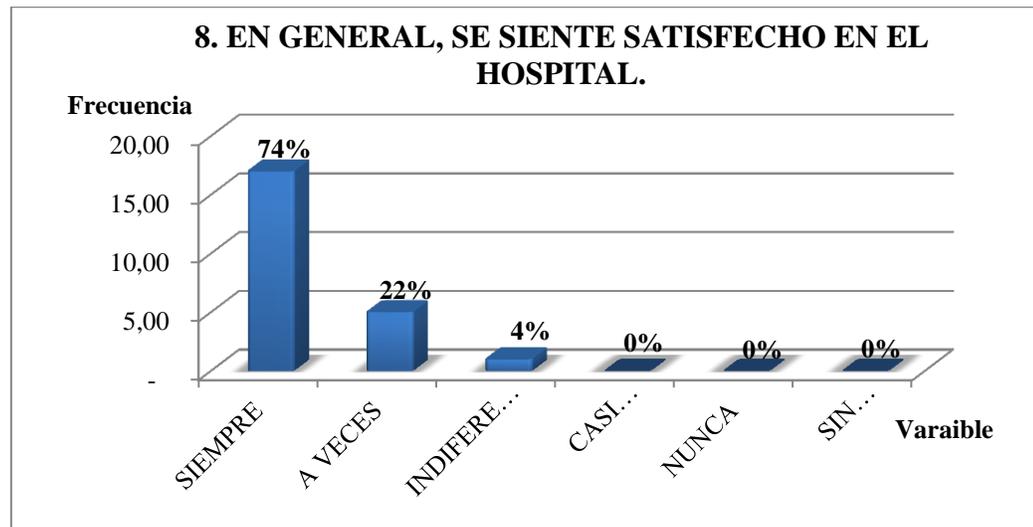
Con los resultados obtenidos se puede observar que las personas que laboran en el hospital y que fueron encuestados, están satisfechos en su mayoría con las condiciones laborales que brinda la institución, esto se refleja ya que el 43% de los encuestados contestaron que siempre son satisfactorios las condiciones laborales que tienen, el 39% contesto que a veces, y tan solo un 9% indicó que casi nunca.

Cuadro 47. En general, se siente satisfecho en el hospital

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	17,00	74%
A VECES	5,00	22%
INDIFERENTE	1,00	4%
CASI NUNCA	-	0%
NUNCA	-	0%
SIN RESPUESTA	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	3,83
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,74

Fuente: Autores

Gráfico 38. En general, se siente satisfecho en el hospital.

Fuente: Autores

Analizando los datos que se obtuvieron se puede concluir que la mayoría de las personas encuestadas es decir el 72%, se encuentran realmente satisfechos de laborar en el hospital, lo que indica que las acciones que toman los directivos están bien encaminadas para mantener satisfecho al personal, cabe indicar que existe un 22% de los encuestados que indican no estar completamente satisfechos, por lo que se deberá tener en cuenta esto para que se adopten y realicen nuevas medidas que ayuden a mejorar la situación del personal que labora en esta institución.

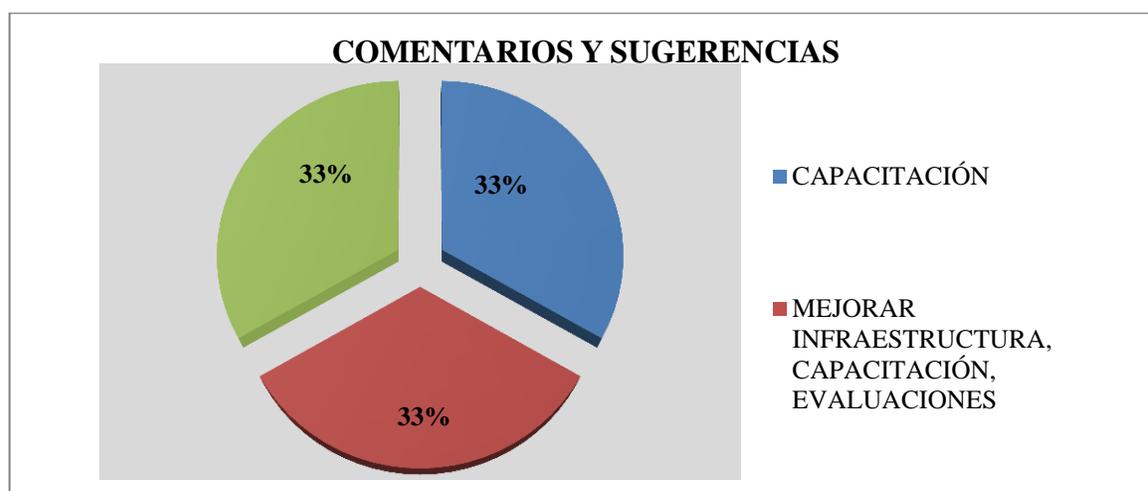
Cuadro 48. Comentarios y sugerencias.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPACITACIÓN	1,00	33%
MEJORAR INFRAESTRUCTURA, CAPACITACIÓN, EVALUACIONES	1,00	33%
TRABAJO EN EQUIPO, GRUPO FOCAL Y EVENTOS SOCIALES.	1,00	33%
TOTAL	3,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	1,00
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	-

Fuente Autores.

Gráfico 39. Comentarios y Sugerencias.



Fuente: Autores

Como se puede apreciar en el gráfico, el personal supo manifestar en la encuesta, puntos específicos que los directivos deberían tomar en cuenta para aplicar las medidas que tiendan a mejorar el desempeño del personal, entre estos puntos tenemos: la falta de capacitación que recibe el personal en algunas áreas, mejorar la infraestructura y por último, que se realicen eventos sociales que integren a todo el personal que labora en el hospital de la Mujer y el Niño y así fomentar buenas relaciones interpersonales.

Conclusión de la encuesta:

Analizando los resultados obtenidos se puede concluir que en general el personal se encuentra satisfecho en el lugar donde labora, sin embargo se observa que hay preguntas en donde existen ciertas variaciones acerca de las opiniones de los encuestados. Estas variaciones están relacionadas con la última pregunta en donde se señalan los puntos que el personal sugiere para que exista un mejor ambiente de trabajo. A continuación citamos los puntos en donde los resultados muestran ciertas situaciones que indican que los encuestados no están totalmente de acuerdo o satisfechos y que se deben tener en consideración para sugerir las recomendaciones necesarias que tiendan a mejorar la situación del personal en el hospital:

- Falta mayor comunicación y trabajo en equipo.
- Infraestructura.
- Falta capacitación.
- Ingresos económicos

A partir de estos puntos se realizarán las entrevistas con el personal que labora en el hospital, a fin de conocer más a fondo las situaciones que afectan a los colaboradores de la institución.

TABULACION DE LAS ENTREVISTAS:

INFRAESTRUCTURA

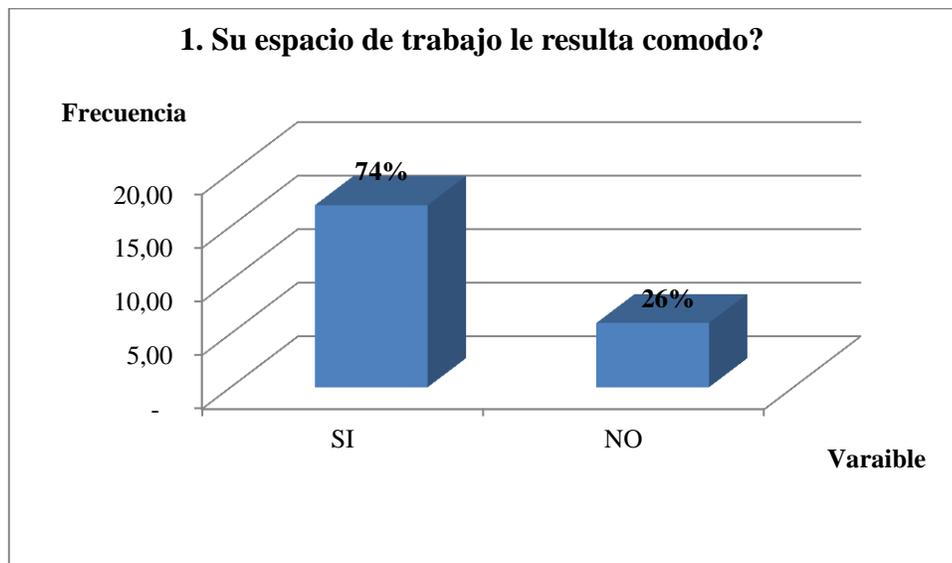
Cuadro 49. ¿Su espacio de trabajo le resulta cómodo?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17,00	74%
NO	6,00	26%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	7,78

Fuente: Autores

Gráfico 40. ¿Su espacio de trabajo le resulta cómodo?



Fuente: Autores

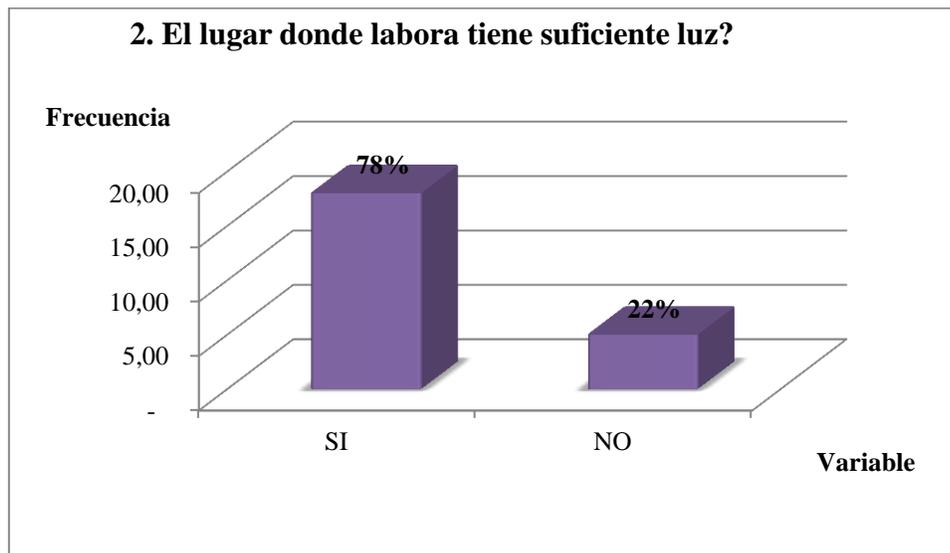
En el presente grafico se puede observar que el 74% de los encuestados su espacio de trabajo es cómodo, seguido por un 26% que les resulta incómodo.

Cuadro 50. ¿El lugar donde labora tiene suficiente luz?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18,00	78%
NO	5,00	22%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	9,19

Fuente: Autores

Gráfico 41. ¿El lugar donde labora tiene suficiente luz?

Fuente: Autores

En base a los resultados obtenidos en esta pregunta podemos establecer que el 78% de los encuestados su lugar de trabajo poseen suficiente luz para su trabajo seguido por un 22% que no puede laborar en su lugar por falta de luz.

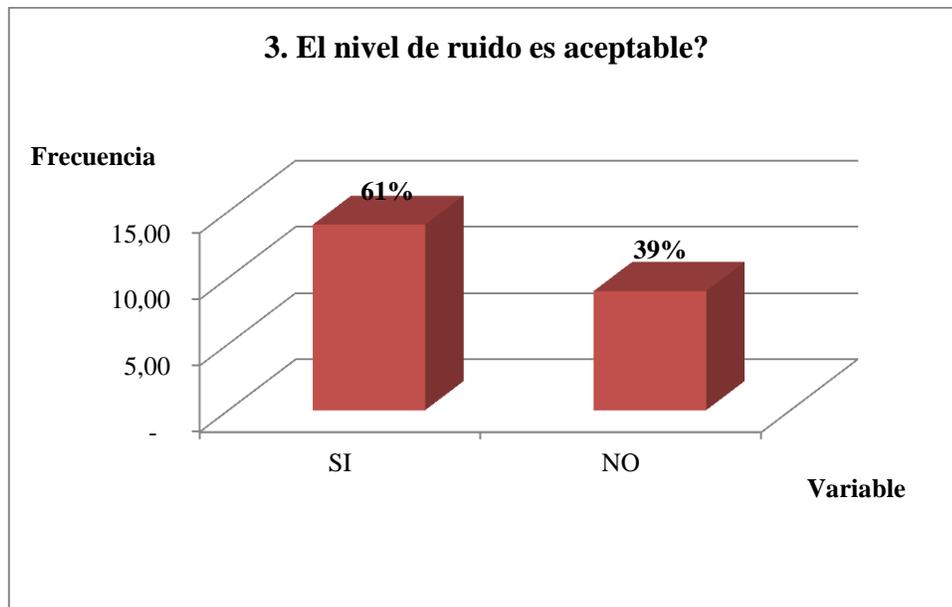
Cuadro 51. ¿El nivel de ruido es aceptable?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14,00	61%
NO	9,00	39%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,54

Fuente: Autores

Gráfico 42. ¿El nivel de ruido es aceptable?



Fuente: Autores

En esta pregunta se puede determinar que el 61% de los encuestados el nivel de ruido es aceptable y el 39% tiene problemas en el nivel de ruido.

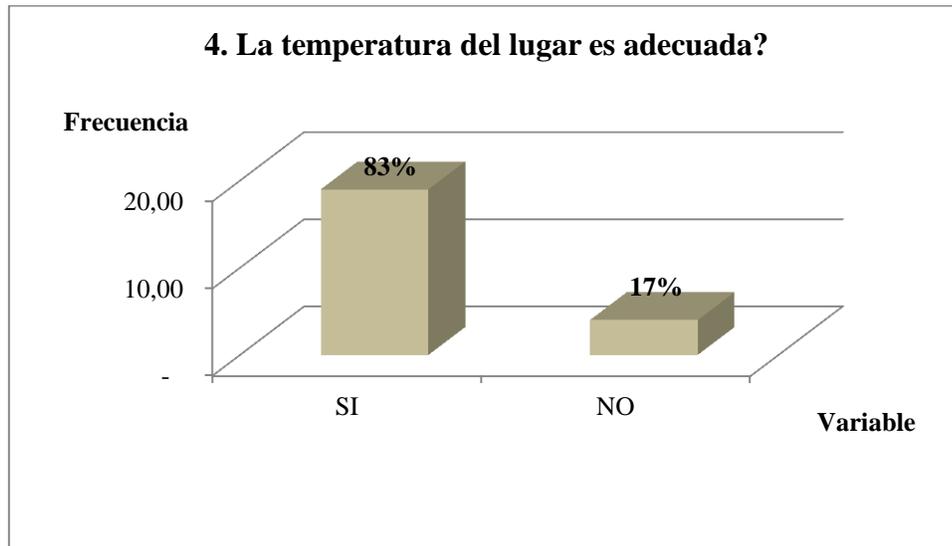
Cuadro 52. ¿La temperatura del lugar es adecuada?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19,00	83%
NO	4,00	17%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	10,61

Fuente: Autores

Gráfico 43. ¿La temperatura del lugar es adecuada?



Fuente: Autores

Los resultados obtenidos en esta pregunta revela que le 83% de los encuestados opinan que la temperatura del lugar de trabajo es la adecuada, seguida por un 17% informa que la temperatura del hospital no es la idónea

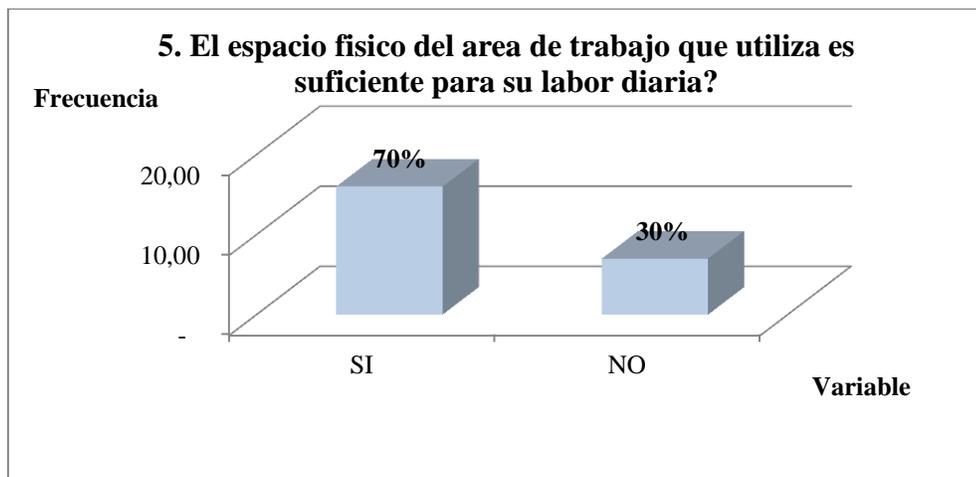
Cuadro 53. ¿El espacio físico del área de trabajo que utiliza es suficiente para su labor diaria?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16,00	70%
NO	7,00	30%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,36

Fuente: Autores

Gráfico 44. ¿El espacio físico del área de trabajo que utiliza es suficiente para su labor diaria?



Fuente: Autores

Existe una alta disposición por parte de los encuestados que el espacio físico es suficiente para realizar su labor dentro del hospital.

COMUNICACIÓN

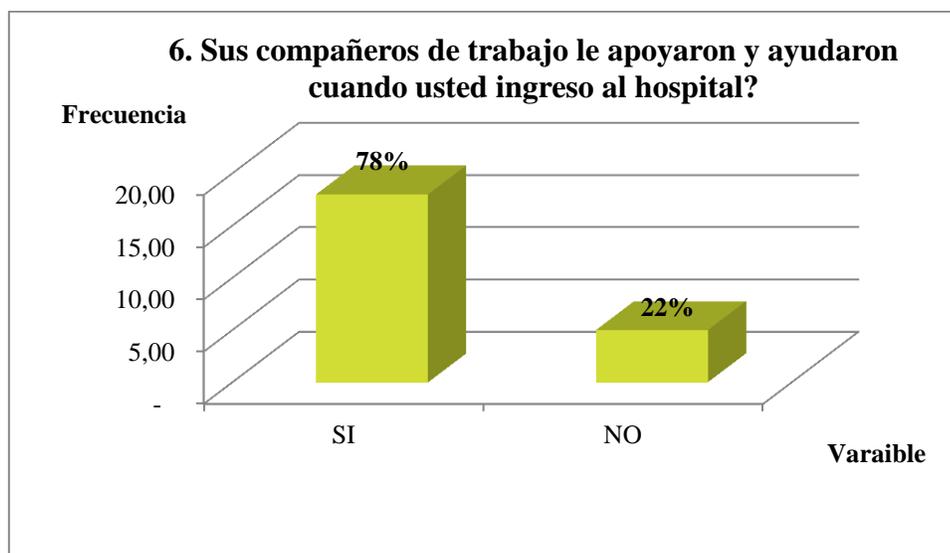
Cuadro 54. ¿Sus compañeros de trabajo le apoyaron y ayudaron cuando usted ingreso al hospital?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18,00	78%
NO	5,00	22%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	9,19

Fuente: Autores

Gráfico 45. ¿Sus compañeros de trabajo le apoyaron y ayudaron cuando usted ingreso al hospital?



Fuente: Autores

En esta pregunta, se puede determinar que el 78% de los encuestados se encuentran apoyados y ayudados por sus compañeros de trabajo al ingresar al hospital.

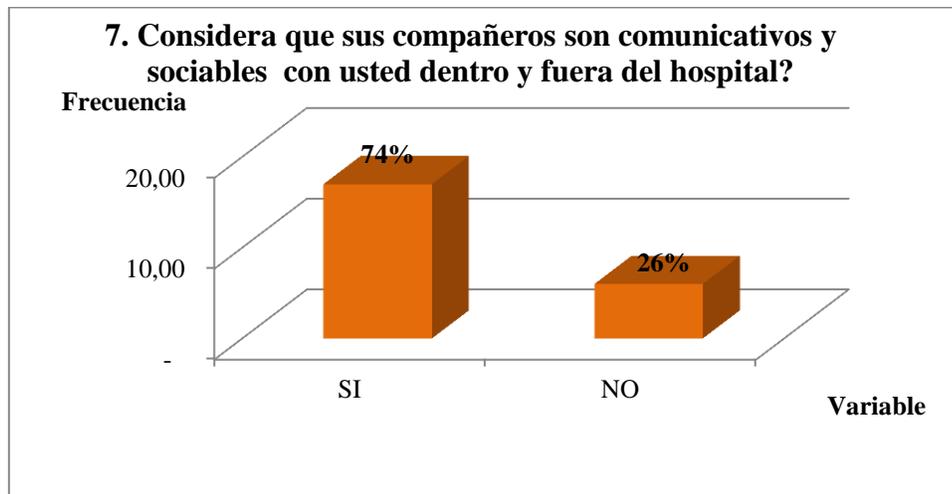
Cuadro 55. ¿Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17,00	74%
NO	6,00	26%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	7,78

Fuente: Autores

Gráfico 46. ¿Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?



Fuente: Autores

En base a los resultados obtenidos en esta pregunta podemos establecer que el 74% de los encuestados considera que sus compañeros son comunicativos y sociables y seguidos por un 26% que no tienen comunicación ente compañeros tanto dentro como fuera del hospital.

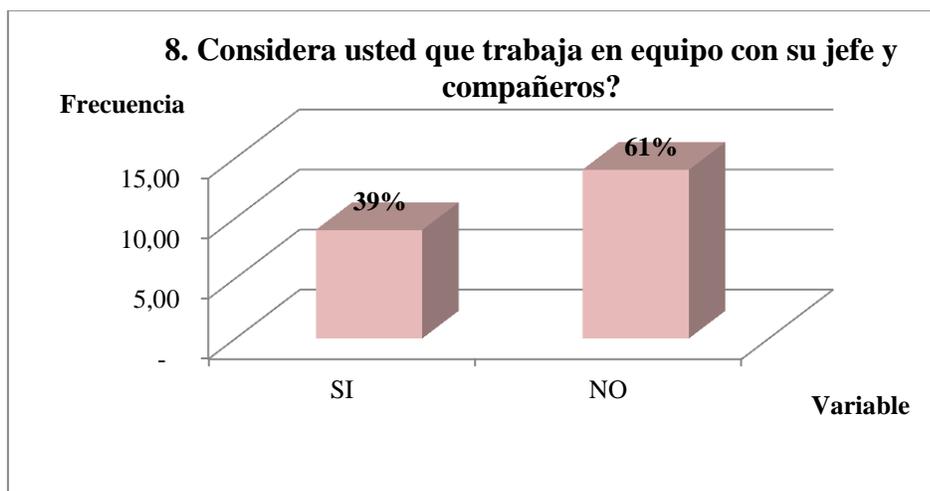
Cuadro 56. ¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9,00	39%
NO	14,00	61%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,54

Fuente: Autores

Gráfico 47. ¿Considera que sus compañeros son comunicativos y sociables con usted dentro y fuera del hospital?



Fuente: Autores

El 61% de los encuestados considera que no trabaja en equipo con su jefe y compañeros y el 39% si trabajan en forma equitativa en el hospital.

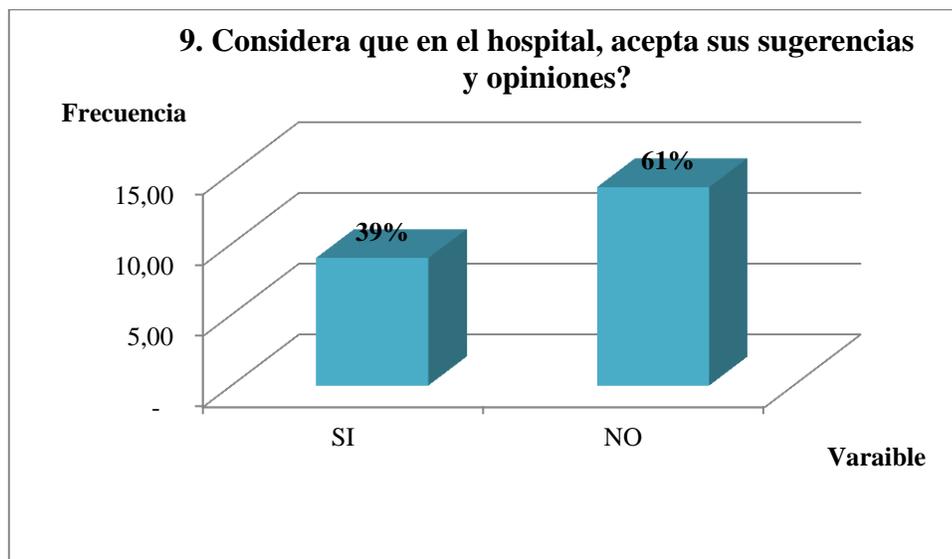
Cuadro 57. Considera que en el hospital, acepta sus sugerencias y opiniones?.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9,00	39%
NO	14,00	61%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,54

Fuente: Autores

Gráfico 48. Considera que en el hospital, acepta sus sugerencias y opiniones?



Fuente: Autores

En el presente grafico podemos observar que el 61%de los encuestados indican que en el hospital no se aceptan sus opiniones y sugerencias, seguidas por el 39% corresponde a que si son aceptados sus opiniones.

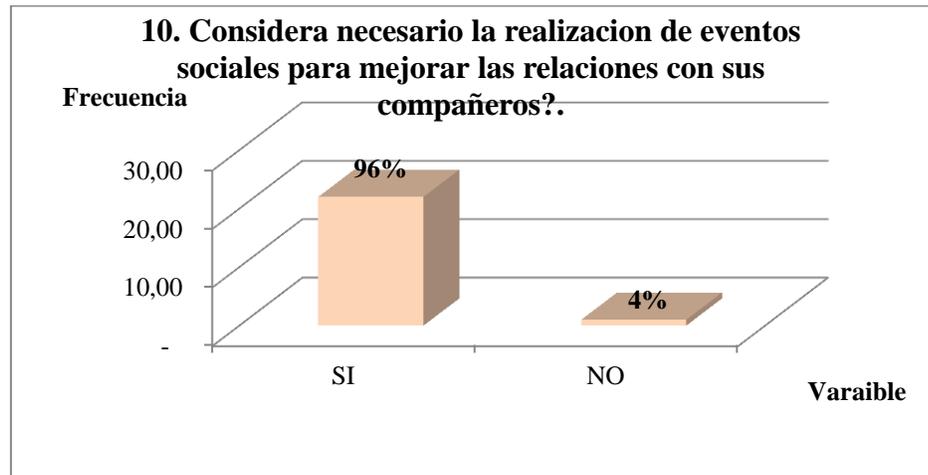
Cuadro 58. Considera necesario la realización de eventos sociales para mejorar las relaciones con sus compañeros?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22,00	96%
NO	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	14,85

Fuente: Autores

Gráfico 49. Considera necesario la realización de eventos sociales para mejorar las relaciones con sus compañeros?.



Fuente: Autores

Se puede observar que un 96% de las personas que fueron entrevistadas consideran necesario realizar eventos que mejoren las relaciones entre el personal del hospital, mientras que tan solo un 4% opina lo contrario.

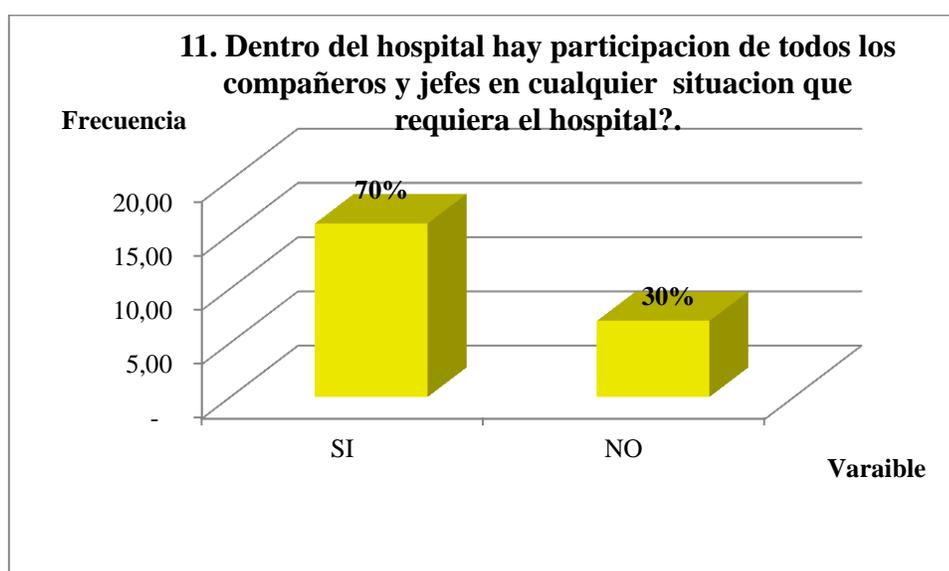
Cuadro 59. Dentro del hospital hay participación de todos los compañeros y jefes en cualquier situación que requiera el hospital?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16,00	70%
NO	7,00	30%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	6,36

Fuente: Autores

Gráfico 50. Dentro del hospital hay participación de todos los compañeros y jefes en cualquier situación que requiera el hospital?.



Fuente: Autores

Se puede observar que el 70% de las personas entrevistadas consideran que existe una participación de todas las personas que laboran en el hospital en cualquier situación que se presente, en tanto que un 30% indica que no hay una participación total.

CAPACITACION

Cuadro 60. Considera que ha crecido profesionalmente en esta institución?

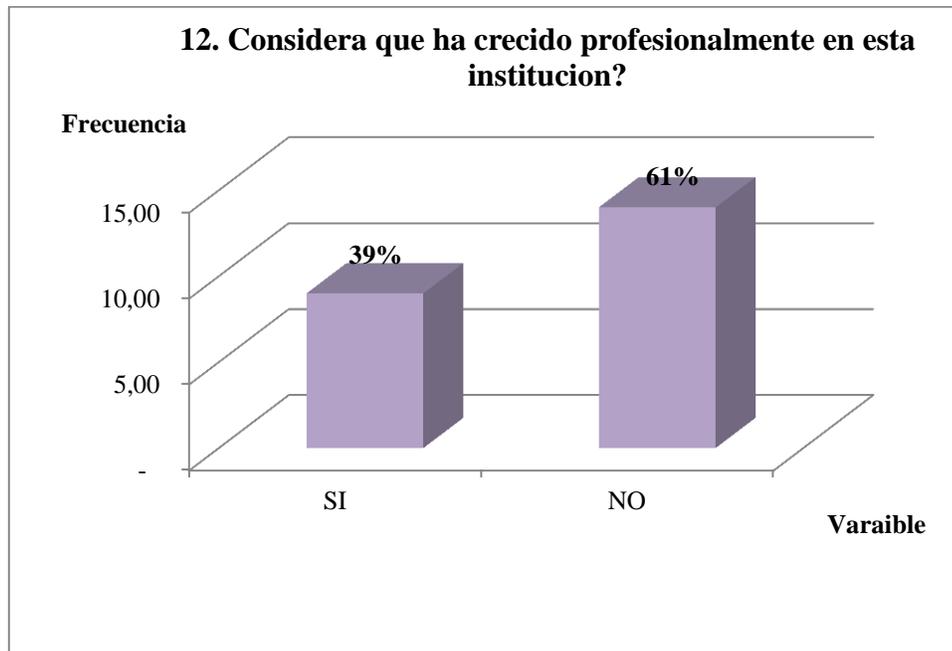
Cuadro #60

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9,00	39%
NO	14,00	61%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,54

Fuente: Autores

Gráfico 51. Considera que ha crecido profesionalmente en esta institución?



Fuente: Autores

En relación a esta pregunta, se puede observar que el 61% del personal entrevistado, indica que no ha crecido profesionalmente en el hospital, el 39% restante indica que sí.

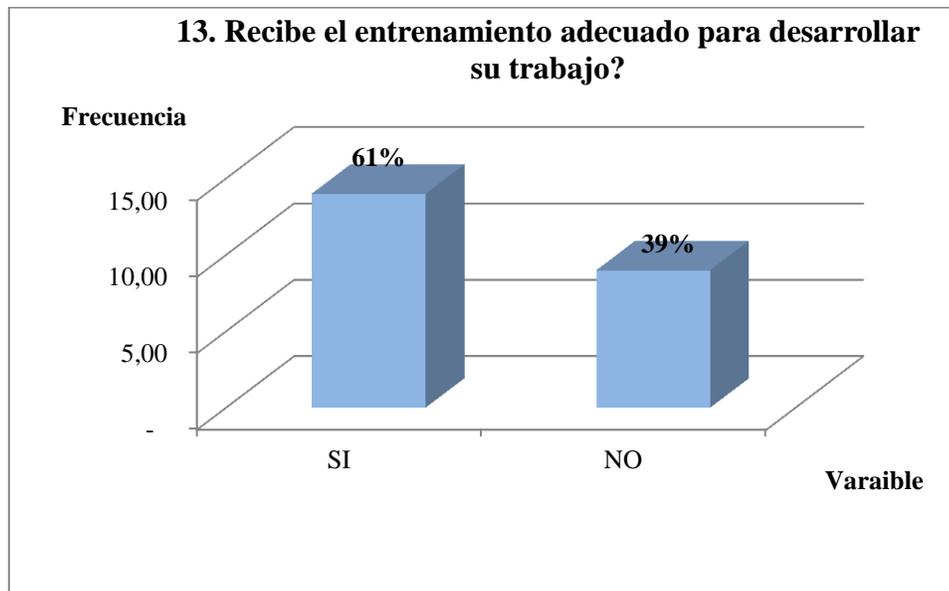
Cuadro 61. ¿Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14,00	61%
NO	9,00	39%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,54

Fuente: Autores

Gráfico 52. Recibe el entrenamiento adecuado para desarrollar su trabajo?



Fuente: Autores

Se puede observar que el 61% menciona que el entrenamiento que recibe para desempeñar su trabajo es el adecuado, mientras que tan solo un 39% señala que no lo es.

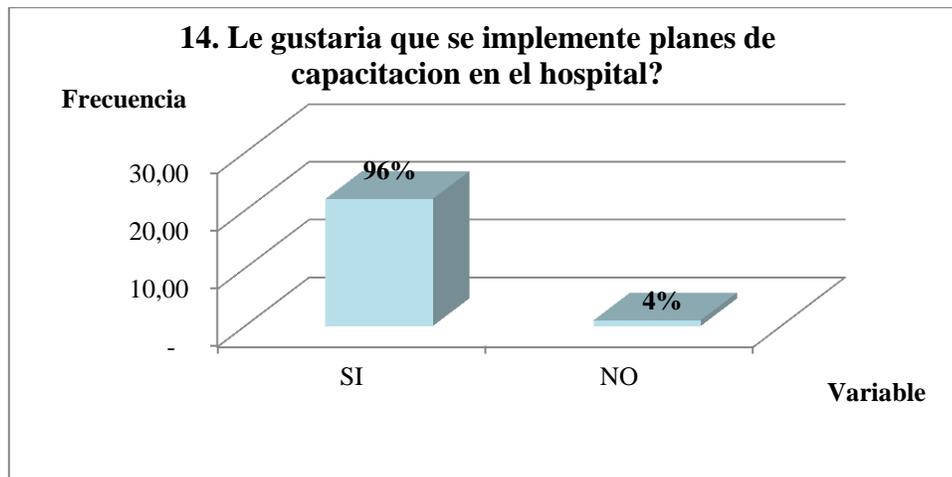
Cuadro 62. Le gustaría que se implemente planes de capacitación en el hospital?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22,00	96%
NO	1,00	4%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	14,85

Fuente: Autores

Gráfico 53. Le gustaría que se implemente planes de capacitación en el hospital?



Fuente: Autores

Con los resultados de esta pregunta queda claro que la gran mayoría del personal entrevistado es decir el 96%, si tiene interés de que se implemente planes de capacitación en el hospital.

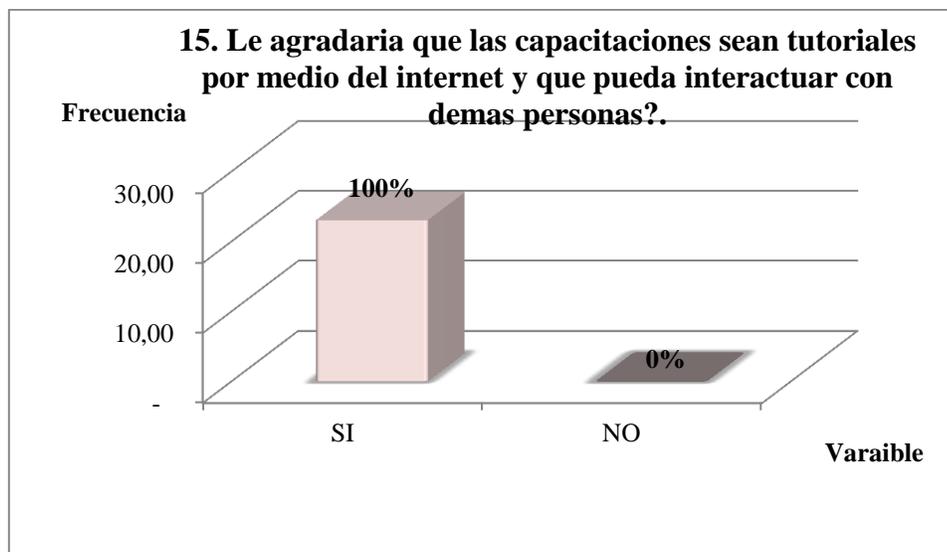
Cuadro 63. Le agradaría que las capacitaciones sean tutoriales por medio del internet y que pueda interactuar con demás personas?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23,00	100%
NO	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	16,26

Fuente: Autores

Gráfico 54. Le agradaría que las capacitaciones sean tutoriales por medio del internet y que pueda interactuar con demás personas?



Fuente: Autores

Con estos resultados, se puede observar que el 100% de las personas entrevistadas, señalan que estarían gustosos de que las capacitaciones sean tutoriales vía internet, esto nos da una pauta, ya que el personal que labora en el hospital está dispuesto a cambiar la forma tradicional de recibir capacitaciones y aceptar nuevas propuestas.

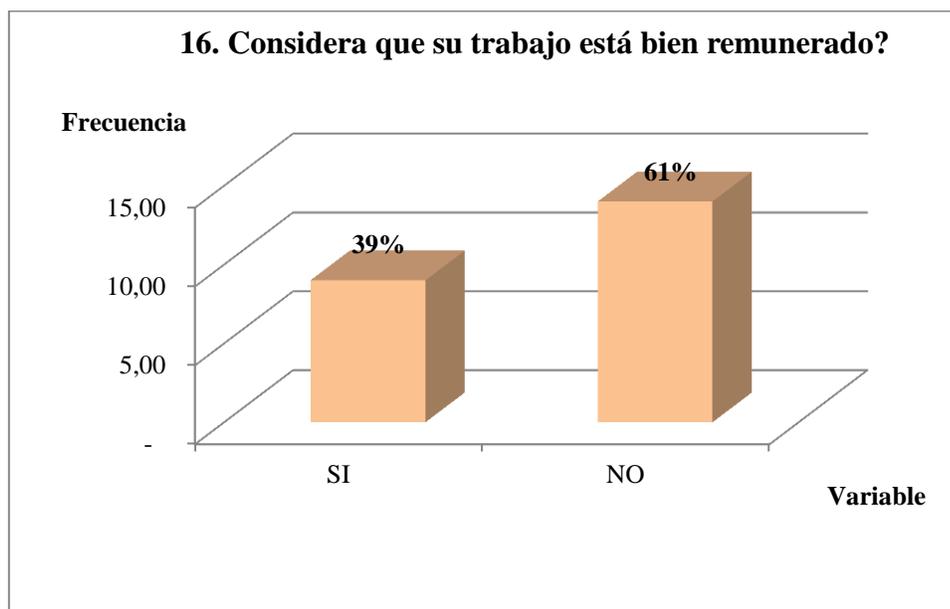
REMUNERACION

Cuadro 64. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9,00	39%
NO	14,00	61%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	3,54

Fuente: Autores

Gráfico 55. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

Fuente: Autores

Se puede observar que la mayoría (61%) de los encuestados, consideran que el trabajo que realizan no es bien remunerado; un 39% están conformes con la remuneración que reciben.

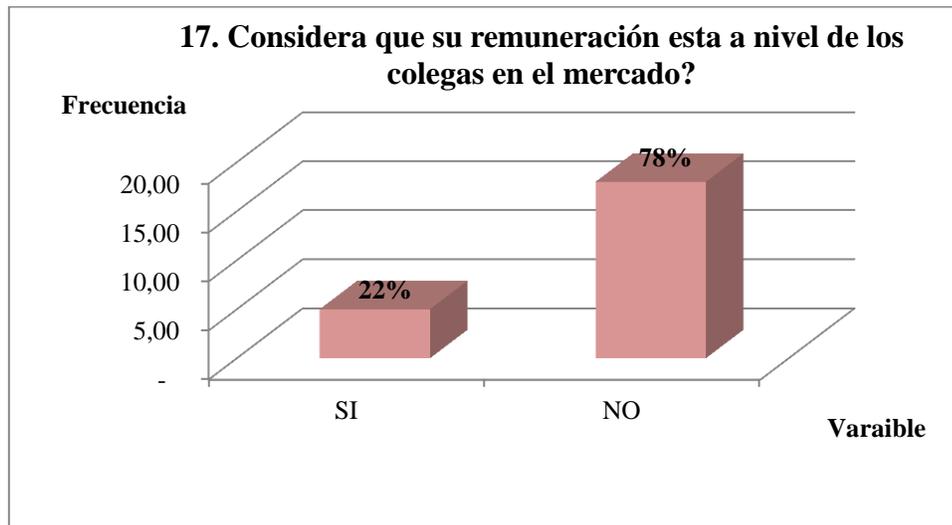
Cuadro 65. ¿Considera que su remuneración está a nivel de los colegas en el mercado?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5,00	22%
NO	18,00	78%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	9,19

Fuente: Autores

Gráfico 56. ¿Considera que su remuneración está a nivel de los colegas en el mercado?



Fuente: Autores

Podemos observar en esta pregunta, que el personal que labora en el hospital considera que la remuneración que perciben no está a nivel de los colegas en el mercado, un 22% señala que si lo está.

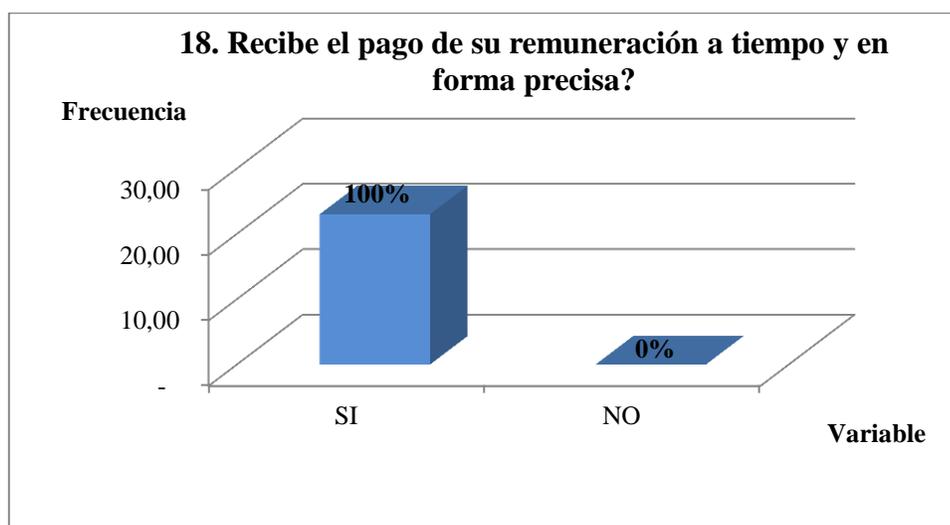
Cuadro 66. ¿Recibe el pago de su remuneración a tiempo y en forma precisa?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23,00	100%
NO	-	0%
TOTAL	23,00	100%

MEDIA ARITMÉTICA	11,50
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	16,26

Fuente: Autores

Gráfico 57. ¿Recibe el pago de su remuneración a tiempo y en forma precisa?



Fuente: Autores

Es importante resaltar que el personal reconoce que su remuneración es cancelada a tiempo y en forma precisa, así lo considera el 100% de las personas entrevistadas.

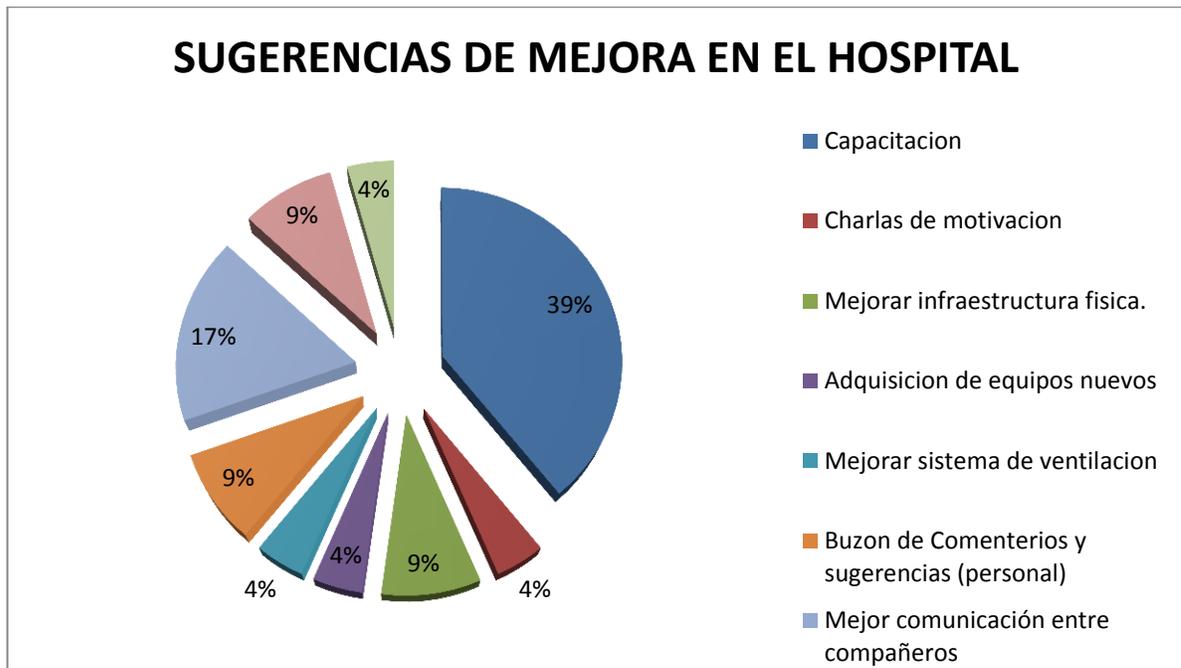
Cuadro 67. Mencione 1 aspecto que considere usted que se deberían implementar o mejorar en el hospital

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	9	39%
Charlas de motivación	1	4%
Mejorar infraestructura física.	2	9%
Adquisición de equipos nuevos	1	4%
Mejorar sistema de ventilación	1	4%
Buzón de Comentarios y sugerencias (personal)	2	9%
Mejor comunicación entre compañeros	4	17%
Incentivos al personal	2	9%
Mayor Remuneración	1	4%
TOTAL	23	100%

MEDIA ARITMÉTICA	2,56
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	2,60

Fuente: Autores

Gráfico 58. Sugerencias de mejora en el hospital



Fuentes: Autores

Analizando las respuestas de las personas entrevistadas, la mayoría del personal entrevistado (39%), sugieren que se formulen y realicen planes de capacitación en el hospital, el 17% de los entrevistados señalan otro factor que consideran importante y este tiene que ver con la comunicación entre compañeros de trabajo, manifiestan que se debe tomar acciones que mejoren la comunicación entre el personal y jefes; y con un porcentaje más bajo encontramos otros puntos que no dejan de ser importantes y que se debe tener en cuenta ya que son sugerencias del personal del hospital, entre estos tenemos: mejorar la infraestructura del hospital en ciertas áreas, dar incentivos al personal, crear un buzón de sugerencias y comentarios en donde el personal que trabaja en la institución dé su punto de vista y comunique cualquier sugerencia que tienda a mejorar la situación del hospital.

CONCLUSION DE LAS ENTREVISTAS.

Con los resultados que se obtuvo de las entrevistas, se puede concluir que existen ciertos aspectos en los que el personal entrevistado no está totalmente de acuerdo, y señalan que se deberían realizar acciones que puedan mejorar la situación del personal que labora en el hospital, entre estos tenemos:

Capacitación.- se pudo observar en los datos que se obtuvieron de las entrevistas realizadas, que el personal está dispuesto y gustoso de que se realicen planes de capacitación, estos sí podrían ser realizados mediante el internet; esto se pudo corroborar con la última pregunta de la entrevista, ya que la mayoría mencionó como sugerencia, que el hospital debe capacitar a sus empleados; y de esta forma se obtendría beneficios tanto para el empleado como para la institución.

Comunicación.- Otro punto que se debe destacar y tener en cuenta es lo que indican los empleados del hospital acerca de la falta de comunicación entre empleados y la poca comunicación con sus superiores, esto se pudo ver reflejado en ciertas preguntas de la entrevista. Analizando los resultados, se puede concluir de este punto, que se deben realizar eventos sociales que sirvan para mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, además debe existir mayor interés por parte de los jefes a las ideas o sugerencias que sus subordinados tengan, y así crear un sentido de pertenencia y mucha motivación.

CAPÍTULO V

5. Informe de la Gestión en el área de Talento Humano

Conclusiones y Recomendaciones

Luego de haber compilado la información generada durante el desarrollo de esta tesis podemos establecer que el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño cuenta con una estructura orgánica estable que requiere de ciertos ajustes en el aspecto del manejo administrativo. Es de vital importancia mencionar que se encontraron ciertas debilidades considerables en lo que respecta a:

Descripción y análisis de cargos, proceso de selección y capacitación al valioso talento humano, parámetros que son considerados como la base de una administración óptima donde prima conformar un grupo de profesionales que se encuentren capacitados y preparados para desenvolver de una manera eficaz y eficiente sus actividades cotidianas cumpliendo con la misión de la organización.

Recomendamos que se tome en consideración la elaboración de un nuevo sistema de descripción de cargos, con el fin de contar con información actualizada así como depurada de las funciones encomendadas a dichos profesionales.

De igual manera debemos acotar que se lleve a cabo capacitaciones periódicas ejecutando un nuevo sistema denominado Web 2.0 que genera una mayor interacción y comprensión del contenido impartido por el facilitador, con este sistema se alcanzarían buenos resultados, pero con un costo inferior al que normalmente sería si se utilizarían métodos tradicionales de capacitación.

Finalmente sugerimos que se tome en consideración, la información recopilada en los capítulos antes mencionados donde se presentan de manera detallada las observaciones presentadas en este apartado.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.

1. **Baca, Gabriel.** *Evaluación de Proyectos.* Quinta. México : McGraw Hill, 2006.
2. **Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.** Hospital Municipal de la Mujer y el Niño. [En línea] 2004. [Citado el: 15 de Julio de 2013.] <http://www.cuenca.gov.ec>.
3. **Aviles, Sonia.** Reseña Histórica. *Seguridad Hospitalaria para el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.* Cuenca : s.n., 2009.
4. **Niño, Hospital Municipal de la Mujer y el.** *Estatutos de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca.* Cuenca : s.n., 2004.
5. **Hospital Municipal de la Mujer y el Niño .** Estructura Orgánica del Hospital de la Mujer y el Niño. [En línea] 2004. [Citado el: 23 de Agosto de 2013.] <http://www.cuenca.gov.ec/?q=system/files/ESTRUCTURA%20ORGANICA.pdf>.
6. **Chiavenato, Idalberto.** *Planeación estratégica: Fundamentos y Aplicaciones.* Segunda. México : McGraw Hill, 2011. págs. 163-164.
7. **Google maps.** [En línea] [Citado el: 22 de Agosto de 2013.] <http://maps.google.com/maps?saddr=ecuador&daddr=cuenca>.
8. **Gabin, Amparo.** *Administración Pública.* Segunda. España : Paraninfo, 2009. págs. 1-10.
9. **Estado, Contraloría General del.** *Manual de Auditoría de Gestión.* Quito : s.n., 2002.
10. **Garcia, J.R.** El Hospital Empresa. [En línea] 2010. [Citado el: 25 de Agosto de 2013.] <http://www.slideshare.net/jrmoncho/el-hospital-empresa>.
11. **Definición Hospital Público.** [En línea] 2011. [Citado el: 25 de Agosto de 2013.] <http://definicion.de/hospital/p%C3%BAblico>.
12. **Gerencie.** Reglamento Interno de Trabajo. [En línea] 2009. [Citado el: 26 de Agosto de 2013.] <http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>.
13. **Chiavento, Idalberto.** *Gestión de talento Humano.* Tercera. Bogotá : McGraw Hill, 2009.
14. **Chiavenato, Idalberto.** *Gestión de Talento Humano.* Tercera. Bogotá : s.n., 2009. págs. 205-222.

15. **slideshare**. Análisis de cargos. [En línea] [Citado el: 4 de Septiembre de 2013.] <http://www.slideshare.net/mayerlingsagredo/analisis-de-cargos>.
16. **Chiavenato, Idalberto**. *Gestión de Talento Humano*. Tercera. Bogotá : McGraw Hill, 2009. págs. 224-226.
17. **Hoppock, R**. *Job satisfaction*. New York : Harper, 1935.
18. **Schermerhorn, J**. *Administración*. México : Limusa, 2004. pág. 308.
19. **Robbins, Stephen**. *Comportamiento Organizacional*. México : Pearson, 2009. pág. 187.
20. —. *Comportamiento Organizacional*. México : Pearson, 2009. pág. 79.
21. **Alles, Martha**. *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires : Granica, 2008. pág. 309.
22. **Salgado, Jesús**. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME*. España : Psicothema, 1996. pág. 330.
23. **Universidad de Antioquia**. [En línea] [Citado el: 26 de Septiembre de 2013.] http://docencia.udea.edu.co/Psicologia/sel_personal.html.
24. **Cortina, Adela**. *Etica de la empresa*. Madrid, España : s.n., 1994.
25. **Cobo, Cristobal**. *Planeta Web 2.0. e-book de acceso gratuito*. Ecuador : s.n., 2007.

ANEXOS

ANEXO 1. REGLAMENTO INTERNO Y ESTATUTOS DEL HOSPITAL.

**REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DE LA
FUNDACIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO**

La Fundación Municipal de la Mujer y el Niño

Considerando:

Que, la Coordinación de Recursos Humanos de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, dando fiel cumplimiento a lo establecido en el literal a) del artículo 58 la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de Remuneraciones del Sector Público, ha elaborado el Proyecto de Reglamento Interno de Administración de Recursos Humanos y lo ha sometido a la aprobación del Directorio de la Fundación.

Que, el Directorio de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño en sesión extraordinaria de fecha 19 de Marzo del 2009, en mérito a las atribuciones que le otorga el literal d) del artículo 21 del Estatuto de la Fundación, aprueba y decide la expedición y vigencia del Reglamento Interno de Administración de Recursos Humanos.

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley.

Acuerda:

Expedir el siguiente Reglamento Interno de Administración de Recursos Humanos de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño

CAPITULO I

De la Administración de los Recursos Humanos de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño

Art. 1.- El presente Reglamento regula y armoniza las relaciones entre la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño y sus servidores, sujetos a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de Remuneraciones del Sector Público, con el objeto de establecer un adecuado sistema de administración y

desarrollo de los recursos humanos para asegurar el más alto grado de eficiencia e integridad moral en el trabajo.

En el presente Reglamento se tendrá también por sinónimo el término: “La Fundación”, cuyo uso referirá a Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, y LOSCCA, cuyo uso referirá a Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de Remuneraciones del Sector Público.

Art. 2.- La Coordinación de Recursos Humanos, de acuerdo con el capítulo Único, del Título IV de la LOSCCA y su reglamento, será responsable de la Administración del sistema integrado de personal que comprende el reclutamiento, selección, clasificación, valoración, capacitación, seguimiento y evaluación del personal de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, en concordancia con este Reglamento.

Art. 3.- Tanto La Fundación como sus servidores se sujetan de manera estricta a las disposiciones de este Reglamento, el mismo que deberá ser obligatoriamente difundido y conocido por todos y cada uno de quienes forman parte de los recursos humanos de esta institución, y, su desconocimiento no podrán ser alegado como excusa.

CAPITULO II

Del Ingreso a la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño

Art. 4.- Para el ingreso al Servicio Civil se cumplirán los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de Remuneraciones del Sector Público y su reglamento.

Art. 5.- La persona que ingrese a prestar sus servicios en la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, previamente al inicio de sus funciones, además de los requisitos de la ley deberá presentar: declaración patrimonial juramentada de bienes y rentas, autorización expresa del levantamiento sigilo de sus cuentas bancarias, declaración juramentada en la que se señale que no se encuentra incurso en ninguna de las prohibiciones establecidas en la constitución y la ley para el ejercicio de un puesto o función pública, y que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 6 de la LOSCCA, y certificado otorgado por la SENRES de no encontrarse impedido para desempeñar un puesto o cargo público.

Art. 6.- El servidor que ingrese a la Fundación deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Llenar una ficha de datos personales en la Coordinación de Recursos Humanos;
- b) Presentar en la Coordinación de Recursos Humanos los siguientes documentos: Partida de nacimiento, de ser el caso partida de matrimonio, y otros que le fueren requeridos.
- c) Realizarse el examen médico en el departamento de Medicina Interna de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño y la apertura del expediente médico.
- d) Acreditar haber recibido las inmunizaciones para enfermedades prevenibles por vacunación, según el esquema nacional del Ministerio de Salud Pública

.CAPITULO III

Deberes y Prohibiciones

Art. 7.- Son deberes de los servidores de La Fundación a más de los establecidos en la ley los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política de la República, las leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley.
- b) Desempeñar personalmente, las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia y con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, cumpliendo las disposiciones reglamentarias de La Fundación.
- c) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. Se negará por escrito a acatar órdenes superiores cuando éstas estén afectadas de ilegalidad o inmoralidad.
- d) Mantener dignidad en el desempeño de su puesto y en su vida pública y privada, de tal manera que no ofendan al orden y a la moral y no menoscaben el prestigio de La Fundación.
- e) Velar por la economía del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias.

- f) Observar en forma permanente, en sus relaciones con el público motivado por el ejercicio del puesto, toda la consideración y cortesía debidas.
- g) Elevar a conocimiento de sus superiores los hechos que pueden causar daño físico o moral a La Fundación y a sus servidores; debiendo notificar al Administrador sobre desperfectos, mal funcionamiento o daños del equipo e instrumental médico que en función de los servicios que presta estén a su cargo y responsabilidad.
- h) En caso de renuncia, por la naturaleza de los servicios que presta la fundación, deberá prestar sus servicios hasta el día que sea aceptada.
- i) Cumplir con el horario de trabajo establecido en la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.
- j) Observar la consideración y cortesía debidas a sus superiores, compañeros y público en general.
- k) Guardar la necesaria reserva y discreción de los datos o información relativos a las actividades u operaciones de oficinas públicas o de personas particulares que hayan llegado a su conocimiento en el desempeño de sus funciones y que por su naturaleza tengan el carácter de reservadas.
- l) Acatar las normas dictadas por el Ministerio de Salud Pública, especialmente en lo referente a Bioseguridad.
- m) Mantener el cuidado debido y necesario del equipo e instrumental médico de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, que en función de los servicios que presta están a su cargo y responsabilidad.
- n) Reintegrar a la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño el valor de los bienes que estando bajo su responsabilidad se perdieran o deterioraren por descuido, omisión o negligencia debidamente comprobada, el mismo que podrá ser descontado de su rol de pagos; salvo que provenga de fuerza mayor o caso fortuito, sin perjuicio de la acción civil o penal a que hubiere lugar.
- o) Cumplir con las disposiciones legales sobre el uso y manejo de armas que deban portar determinados trabajadores en razón de la función que desempeñan, así como las disposiciones internas sobre la materia.

- p) Someterse al examen médico y demás campañas en los términos, condiciones y periodicidad que determine La Fundación.
- q) Comunicar expresamente al departamento de Recursos Humanos todo cambio domiciliario, de teléfono y de estado civil.
- r) Permitir la revisión de sus efectos personales o paquetes cada vez que le sea exigido al ingresar o salir de las instalaciones de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.
- s) Trabajar en casos de peligro o siniestro inminente por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso cuando peligren los intereses de sus compañeros, pacientes o de La Fundación. En estos casos se tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo a la ley.
- t) Asistir a los eventos científicos, académicos y de capacitación en general, que de carácter obligatorio organice La Fundación; así como a las actividades operativas relacionadas a la atención de pacientes.
- u) Someterse a los seguimientos y evaluaciones de desempeño que La Fundación efectúe, de acuerdo a las políticas, métodos normas y procedimientos que se establezcan para el efecto.
- v) Cumplir con los demás deberes señalados por la Ley.

Art. 8.- Prohíbese a los servidores de La Fundación además de lo previsto en el Artículo 26 de la LOSCCA, lo siguiente:

- a) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes, alucinógenos, o sustancias que alteren de cualquier forma el estado normal del trabajador.
- b) Desplazarse a otras secciones o realizar otras actividades extrañas a su trabajo a no ser con la debida autorización del jefe inmediato.
- c) Sacar o retirar de las instalaciones de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, sin permiso expreso y escrito de la Dirección implementos, equipos, instrumental médico, útiles de trabajo, equipo de oficina, maquinaria, vehículos y en general los

bienes de propiedad de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, o de sus servidores y pacientes

d) Utilizar para fines personales o en beneficio de terceros los implementos, equipos, instrumental médico, útiles de trabajo, equipo de oficina, maquinaria, vehículos y en general los bienes y servicios de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño sin la autorización expresa y escrita de la Dirección

e) Utilizar o poner en funcionamiento equipos, instrumental ajenos a su sección de trabajo, sin autorización de la persona encargada.

f) Las riñas y peleas.

g) Suspender las labores durante su jornada de trabajo.

h) Se prohíbe realizar dentro de la jornada de trabajo labores o actividades ajenas a las de sus funciones.

i) Utilizar los teléfonos y el servicio de Internet para asuntos de índole personal, únicamente deberán utilizarlo para asuntos relacionados con sus Funciones y con los de La Fundación.

j) Se prohíbe abandonar el trabajo sin justificación, salvo los casos de fuerza mayor permitidos por la ley y el presente reglamento.

k) Permanecer en las instalaciones de La Fundación en horas que no sean las de su jornada de trabajo, con excepción de quienes estén ejecutando labores debidamente autorizadas y quienes ejecuten labores de confianza.

l) Alterar, suplantar, sustraer, destruir registros, comprobantes y otros documentos de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.

m) Firmar a nombre de La Fundación sin autorización o utilizar el nombre de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño o del Hospital, sin previa autorización justificada por escrito de la Dirección.

n) Utilizar papel membretado de La Fundación para cartas o certificados personales, testimonios, acuerdos de solidaridad o cualquier otro tipo de escritos que comprometan de alguna manera a la misma.

o) Introducir al Hospital literatura obscena, pornográfica, subversiva, antipatriótica o lesiva a sus intereses y hacer dibujos obscenos.

p) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros, pacientes o la de otras personas, así como la del lugar de trabajo; conforme a las disposiciones internas que se impartan en materia de seguridad e higiene ocupacional de parte de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.

CAPITULO IV

De las Vacaciones, Licencias y Permisos

Art.9.- Las vacaciones del servidor constaran en el calendario anual que será elaborado por la Coordinación de Recursos Humanos, y puesto en conocimiento hasta el 15 de diciembre de cada año, distribuyéndolas mensualmente de tal manera que no se afecte el normal desenvolvimiento de las actividades institucionales.

El calendario elaborado deberá cumplirse obligatoriamente salvo casos de que por razones del servicio y de común acuerdo se difiera a otra fecha, dentro del mismo periodo.

Art.10.- El servidor que se hallará en uso de vacaciones, excepcionalmente podrá ser llamado a cumplir actividades normales por necesidades institucionales o de emergencia y, una vez superada la causa que originó la suspensión de sus vacaciones podrá completar el uso de las mismas si así lo estimare conveniente, o acumularlas o diferirlas para otra fecha.

Art.11.- Los servidores que ejerzan cargos de coordinación o administración antes de salir de vacaciones comunicaran a recursos humanos el lugar donde se los pueda localizar en casos de fuerza mayor o urgencia.

Art. 12.- Las vacaciones serán computadas por días calendario (corridos sábados y domingos y feriados).

Art. 13.- Los servidores de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño tendrán derecho a licencia con remuneración, en los siguientes casos:

a) Por enfermedad, hasta 60 días cada año, debiendo justificarse mediante certificado médico conferido o avalizado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que deberá presentarse en la Coordinación de Recursos Humanos dentro del término de tres días de haberse producido,

b) Hasta por 8 días contados a partir de la fecha en la que se produzca la calamidad doméstica. Se entiende por calamidad doméstica:

a) El fallecimiento, accidente o enfermedad grave de su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

b) Los siniestros que afecten gravemente a la propiedad o los bienes del servidor; situación que será comprobada previamente por la Coordinación de Recursos Humanos.

En el caso del literal a) de ser el Conyugue, conviviente o parientes en primer grado de consanguinidad o afinidad la licencia será de 8 días, en los demás casos de 6 días; en los casos establecidos en el literal b) el número de días de licencia con remuneración será determinado por la dirección, en consideración a la gravedad del mismo.

La calamidad doméstica se justificará con el certificado pertinente, que deberá presentarse en la Coordinación de Recursos Humanos, dentro del término de tres días de haberse producido el mismo.

c) Por maternidad, durante 2 semanas anteriores y 10 posteriores al parto, las mismas que podrán ser acumuladas.

d) Para el cuidado del recién nacido de la forma establecida en el artículo 43 del reglamento de la LOSCCA

e) Los demás casos que establezca la ley.

Art. 14.- Los servidores de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño tendrán derecho a licencia sin remuneración, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21, 49 y siguientes del reglamento de la LOSCCA.

Art. 15.- Los permisos con o sin remuneración serán autorizados por la Dirección de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño previo informe favorable de la coordinación de recursos humanos, y se entenderán concedidos a partir de la fecha de autorización.

CAPITULO V

De la Asistencia

Art. 16.- Dados los servicios que presta la Fundación y el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, y para precautelar la continuidad del servicio, el horario de trabajo será el que establezca la Coordinación de Recursos Humanos, el mismo que será de obligatorio cumplimiento.

Art. 17.- Todos y cada uno de los servidores tienen la obligación de registrar La asistencia en el medio habilitado para el efecto, tanto los ingresos como las salidas. En caso de error o imposibilidad de registro de la asistencia deberá notificarse de manera inmediata a la Coordinación de Recursos Humanos.

Art. 19.- En la jornada diaria establecida para cada servidor se podrá registrar la asistencia hasta cinco minutos después, los mismos que no deberán excederse de 60 minutos en un periodo de treinta días. En caso de excederse de este límite se contabilizará como atraso la totalidad de los minutos no laborados.

Art. 20.- La Coordinación de Recursos Humanos efectuará controles periódicos de la presencia del personal en su lugar de trabajo. En el caso de no encontrarse al servidor en sus funciones y de no existir la hoja de permiso, se considerará como ausencia injustificada y será sancionado de acuerdo a las normas que establece la Ley Orgánica de LOSCCA y su Reglamento

Art. 21.- Con la finalidad de precautelar el servicio que presta la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño, los servidores que por enfermedad o calamidad doméstica no concurren a laborar, tendrán la obligación de comunicar inmediatamente su ausencia al Jefe Inmediato, quien a su vez comunicará el particular a la Coordinación de Recursos Humanos.

CAPITULO X

De las Sanciones

Art. 22.- El servidor de la Fundación que incumpliere o contraviniera las disposiciones legales y reglamentarias constante en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, en el Reglamento de dicha Ley, en los Reglamentos y normas internas de la Fundación, serán sancionados sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

Art. 23.- Las sanciones por orden de gravedad serán las siguientes:

- a) Amonestación verbal,
- b) Amonestación escrita,
- c) Sanción pecuniaria administrativa (multa),
- d) Suspensión temporal sin goce de sueldo; y,
- e) Destitución.

Art. 24.- Se sancionará a los servidores con amonestación verbal, por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento leve de sus deberes,
- b) Incurrir de forma leve en las prohibiciones
- c) Abandono de su puesto sin permiso,
- d) Falta de colaboración,
- e) Excederse dentro del periodo de treinta días del tiempo previsto en el artículo

Art. 25.- Se sancionará con amonestación escrita, por las siguientes causas:

- a) Reincidencia en las infracciones que constituyan causales de amonestación verbal en el periodo de un mes.
- b) Incumplimiento grave de sus deberes,
- c) Incurrir de forma grave en las prohibiciones

Art. 26.- La reincidencia en las infracciones que conllevan amonestación escrita, serán sancionadas con la imposición de una sanción pecuniaria por parte de la Coordinación de Recursos Humanos

En caso de sanción pecuniaria administrativa, se sancionará como máximo hasta el 10% de la remuneración mensual.

Art. 27.- La dirección de la Fundación Municipal impondrá una sanción pecuniaria que no exceda del 10% de la remuneración, o la suspensión temporal sin goce de remuneración, por un periodo que no exceda de treinta días, previo trámite de ley, las siguientes:

- a) La negligencia en el cumplimiento de sus deberes o funciones
- b) Reincidir en la inasistencia al trabajo después de haber procedido a sancionarlo con amonestación escrita
- c) Violación de las normas legales, reglamentarias o de carácter administrativo, siempre que no sea causal de destitución,
- d) Divulgar, publicar o comunicar información reservada sin autorización; y,

Las demás establecidas en la ley.

Art. 28.- Son causales de destitución las contempladas en el Art. 49 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

CAPITULO XI

Disposiciones Generales

Art. 29.- La Dirección de la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño facultada para realizar las auditorías administrativas y de trabajo que sean necesarias, con la finalidad de lograr una mejor organización y desarrollo de las actividades.

Art. 30.- Este Reglamento rige además para todas las personas que utilicen las disponibilidades de la fundación con fines de atención médica, de docencia o de investigación.

Art. 31.- Los documentos y datos de los expedientes del personal, son confidenciales y por lo tanto no podrá hacerse uso de ellos sino por disposición de la autoridad competente y a través de la coordinación de Recursos Humanos.

Art. 32.- Para el control del pluriempleo y nepotismo, se estará a lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y su Reglamento.

ESTATUTO FUNDACIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO DE CUENCA.

CONSIDERANDO

- Que es necesario consolidar las acciones municipales destinadas a garantizar el bienestar y la calidad de vida de la población del Cantón Cuenca.
- Que una de las principales causas de morbilidad y mortalidad en el Cantón Cuenca es la falta de atención en los ámbitos de la salud sexual y reproductiva y de la infancia;
- Que como parte importante de la política social municipal debe impulsarse la formación y funcionamiento de centros de salud especializados de segundo nivel como es el caso del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño y el fortalecimiento del primer nivel de atención en el marco de la construcción del Sistema Descentralizado de Salud de Cuenca;
- Que para garantizar el funcionamiento administrativo y técnico eficiente es necesario crear instancias con independencia de gestión y capacidad autogestionaria;
- Que para su concreción legal se requiere la constitución de una Fundación Municipal que canalice los aportes institucionales y extra municipales y de dirigir la organización y funcionamiento del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

En uso quede las atribuciones que le confiere la ley,

RESUELVE APROBAR EL:

ESTATUTO FUNDACIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO DE CUENCA.

TITULO I

DE LA CONSTITUCION

Art.1.- **CONSTITUCIÓN:** Crease la Fundación Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca, perteneciente a la Municipalidad de Cuenca, como organismo de derecho privado, sin fines de lucro, con domicilio en la Ciudad de Cuenca, Republica del Ecuador. Por su naturaleza y fines, no podrá intervenir institucionalmente en asuntos políticos o religiosos.

La Fundación se rige por lo determinado en el derecho ecuatoriano, especialmente por las disposiciones del Título XXIX del Libro Primero del Código Civil, las ordenanzas pertinentes, el presente Estatuto y las disposiciones reglamentarias que deriven de las normas estatutarias.

Art.2.- **DURACION:** El tiempo de duración de la Fundación será indefinido, pero podrá fusionarse o disolverse en los casos previstos en la Ley, el presente Estatuto y el Reglamento General que se expida.

Art.3.- **COMPETENCIA Y ATRIBUCIONES:** A la Fundación le compete la organización y administración del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, de otros centros que se creare en el futuro y de los programas y proyectos que se ejecuten a partir de aquellos en beneficio de la comunidad de Cuenca. En consecuencia la Fundación actuará en todos los actos concernientes a su competencia y atribuciones, conforme a las disposiciones del presente Estatuto.

Art.4.- **AMBITO TERRITORIAL:** El ámbito territorial de intervención de la Fundación es el Cantón Cuenca, aunque podrá establecerse convenios o acuerdos de cooperación para su intervención en el resto de territorio provincial y nacional.

TITULO II

DEL OBJETO, MEDIOS Y ACCIONES

Art.5.- **OBJETO:** El objeto esencial de la Fundación es dirigir el funcionamiento y la administración del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño, de otros centros programas y servicios que se crearen, articulados al Sistema Integral de Salud de Cuenca, para brindar atención de calidad a la mujeres, niños y familias del Cantón Cuenca.

Art.6.- La Fundación apoyará al cumplimiento de la misión expresada tendente a contribuir al mejoramiento del nivel de salud y la calidad de vida de la población cantonal,

en el ámbito de la salud sexual y reproductiva y de atención a la infancia, mediante actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud.

Art.7.- MEDIOS Y ACCIONES: Para el cumplimiento cabal y eficiente de sus fines, la Fundación recurrirá a los siguientes medios y acciones:

- a) Difundir y promocionar, para todos los medios, el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño y demás servicios, programas y centros de atención de su responsabilidad.
- b) Coordinar, por delegación de la administración municipal, su articulación al Sistema de Salud Integral del Cantón Cuenca, como centro de referencia de segundo nivel y apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de los servicios de primer nivel de su área de influencia y centro de docencia e investigación;
- c) Dirigir la formulación y aprobar los Planes Operativos Anuales para funcionamiento del Hospital que sean financiados por recursos de autogestión, de la Municipalidad de Cuenca y sus Empresas o de otras fuentes públicas o privadas, locales, nacionales o internacionales. Rindiendo cuentas a de las aportaciones municipales del Alcalde y por su intermedio al Concejo Cantonal, hasta el 30 de enero del año siguiente;
- d) Dirigir la ejecución del funcionamiento de los servicios del Hospital y de los programas, proyectos y centros de atención que se crearen en el futuro;
- e) Comprometer a personas naturales y jurídicas, locales, nacionales o internacionales en el mejoramiento de la salud integral de la población;
- f) Gestionar y establecer convenios de cooperación y asesoramiento técnico con organismos e instituciones nacionales o internacionales, para el fortalecimiento de los servicios y ejecución de planes
- g) Gestionar y conseguir recursos financieros de fuentes locales, nacionales o internacionales destinados al cumplimiento de los objetivos planteados;
- h) Constituir fondos financieros sustentables para el funcionamiento del centro y complementariamente a aquello conseguir según la capacidad financiera de la institución;
- i) Ofertar servicios de salud de su especialidad que sean cofinanciables o autofinanciables a corto, mediano o largo plazo;
- j) Mantener información actualizada sobre el manejo de los recursos o el cumplimiento de metas a indicadores de salud y articular dicha información al sistema de información de salud cantonal;

- k) Realizar en general, todas las acciones tendentes al cabal cumplimiento de los objetivos de la Fundación; y,
- l) Los demás que posibiliten las leyes y normas vigentes del país.

TITULO III DE LOS MIEMBRO

Art.8.- CLASES DE MIEBROS: Son miembros de la Fundación:

- a) Fundadores;
- b) Benefactores;
- c) Honorarios.

Art.9.- MIEMBROS FUNDADORES: Son miembros fundadores la Municipalidad de Cuenca, las Empresas Municipales y quienes suscriban el Acta de Constitución de la Fundación.

Art.10.- MIEMBROS BENEFACTORES: Son miembros benefactores todas aquellas personas naturales o jurídicas que contribuyan a cualquier titulo, sea en dinero, especies u obras para el funcionamiento del centro, y que fueran aceptadas y registradas como tales por el Directorio de la Fundación.

Art.11.- MIEMBROS HONORARIOS: Son miembros honorarios de la Fundación todas aquellas personas naturales o jurídicas que por sus servicios relevantes y aporte a la Salud del Cantón y Ciudad de Cuenca sean aceptados a conformar este grupo de miembros.

Art.12.- DEBERES Y DERECHO DE LOS MIEMBROS: De acuerdo a lo establecido por el presente Estatuto, los miembros tienen derechos y obligaciones, en los términos que se puntualizan a continuación:

- a) Elegir y ser elegido de acuerdo a su categoría para participar en los organismos de Gobierno de la Fundación;
- b) Acatar las resoluciones de los organismos de Gobierno de la Fundación;
- c) Asistir y participar en la asamblea de la Fundación;
- d) Cumplir con sus obligaciones y compromisos;
- e) Cumplir y hacer cumplir este Estatuto.

Los miembros fundadores y benefactores participaran del Directorio de la Fundación de acuerdo a lo establecido en este Estatuto.

Art.13.- PERDIDA DE LA CONDICION DE MIEMBRO: La condición de miembro de la Fundación se pierde:

- a) Por renuncia o separación voluntaria;
- b) Por muerte en el caso de personas naturales, por extinción o transformación de las personas jurídicas;
- c) Por decisión de la Asamblea de la Fundación.

TITULO IV

DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACION

Art.14.- COMPOSICION DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACION: La dirección y la administración de Fundación está constituida por:

- a) La Asamblea General;
- b) El Directorio;
- c) El Presidente;
- d) El Director;
- e) La Junta Consultiva.

CAPITULO I

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art.15.- CONFORMACION: La Asamblea General es el Órgano Supremo de la Fundación.

Forman parte de la Asamblea General, los miembros fundadores que suscribieron el Acta de Constitución, los miembros benefactores calificados como tales por el Directorio y los miembros honorarios.

La Asamblea General estará presidida por el Presidente del Directorio de la Fundación y actuara como Secretario de la misma al Director.

Art.16.- TIPOS DE ASAMBLEAS: Habrá dos tipos de asambleas generales:

- a) La Ordinaria que se reunirá una vez por año y se convocara en el transcurso del primer trimestre;
- b) La Extraordinaria que se convocara en cualquier momento por resolución del Directorio para tratar asuntos de interés impostergables.

Art.17.- CONVOCATORIA Y QUORUM: La convocatoria a la Asamblea General ordinaria o extraordinaria se hará por escrito y acompañando el orden del día y los documentos de sustentación de los puntos a tratarse, por lo menos con 48 horas de anticipación. Las convocatorias obligatoriamente deberán indicar el lugar, el día y la hora de realización de la Asamblea.

En todos los casos la Asamblea General se entenderá legalmente instalada si concurriesen al menos la mitad más uno de los miembros, siempre que entre ellos se cuente el Representante de la Municipalidad de Cuenca. En caso de no constatarse este quórum, los asambleístas esperaran una hora para iniciar la sesión, transcurrido la cual, se instalara con el numero de miembros presentes, debiendo hacerse constar este particular en el acta correspondiente.

Art.18.- DE LAS ACTAS: Luego de cada sesión de la Asamblea General, se elaborara una acta donde conste los asuntos tratados y las resoluciones adoptadas. Las actas deberán ser firmadas por el Presidente y el Director que actúa como Secretario de la Asamblea.

Art.19.- ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL: Son atribuciones de la Asamblea General:

- a) Determinar la política institucional que permita a la Fundación el oportuno y adecuado cumplimiento de los fines;
- b) Conocer el Informe Anual de Actividades que presente el Director;
- c) Conocer el informe económico, balances, estados financieros y anexos que presente el Director de la Fundación;
- d) Proponer reformas al Estatuto;
- e) Delegar al Directorio una o más de sus atribuciones;
- f) Resolver sobre la fusión, liquidación o disolución de la Fundación;
- g) Resolver cualquier otro asunto sometido a consideración por el Directorio de la Fundación;

- h) Las demás que les señalen el presente Estatuto y los Reglamentos de la Fundación.

CAPITULO III

DEL DIRECTORIO

Art.20.- INTEGRACION: Integran el Directorio de la Fundación;

- a) El Alcalde de Cuenca o su delegado permanente quien lo presidirá y tendrá voto dirimente;
- b) El Concejal, Presidente de la Comisión de Salud del I. Concejo Cantonal o el Vicepresidente en ausencia del titular;
- c) El Directorio Provincial de Salud del Azuay o su delegado permanente;
- d) La Presidenta de Acción Social Municipal o su delegado permanente;
- e) El Director de Desarrollo Social de la Municipalidad o en su ausencia la Jefe de la Unidad de Género.

Actuará como Secretario del Directorio el Director de Fundación Municipal de la Mujer y el Niño.

Art.21.- ATRIBUCIONES: Son atribuciones y deberes del Directorio las siguientes:

- a. Cumplir y hacer cumplir el Estatuto, sus reglamento y resoluciones de la Asamblea General;
- b. Dictar las normas y políticas de manejo técnico y administrativo de la Fundación y sus bienes;
- c. Aprobar el Presupuesto Anual de funcionamiento y los Planes Operativos de la Fundación;
- d. Aprobar y expedir los Reglamentos necesarios que regulen los procesos administrativos, de gestión, asociación y contratación y todos aquellos que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la Fundación;
- e. Promover y apoyar al desarrollo de programas y proyectos contemplados en los Planes Operativos de la Fundación;
- f. Gestionar recursos financieros destinados a fortalecer la institución;
- g. Nombrar al Director de la Fundación, quien deberá ser un Profesional Universitario con experiencia en la organización y gestión de salud pública;

- h. Conocer el informe Anual de Actividades y el informe económico, balances, estados financieros y anexos presentados por el Director, previo a su conocimiento por la Asamblea General;
- i. Autorizar al Director la suscripción de actos o contratos necesarios para cumplir los fines de la Fundación, de conformidad con los reglamentos pertinentes;
- j. Aceptar miembros benefactores de la Fundación;
- k. Designar comisiones de trabajo pertinentes, de entre los miembros de la Fundación;
- l. Recibir en Comisión General a representantes de instituciones o ciudadanos relativos al funcionamiento de la institución;
- m. Autorizar al Directorio y Asesor Jurídico del Hospital, la contratación de créditos, suscripción de obligaciones y emisión de garantías;
- n. Promover, gestionar y auspiciar el tramite de Ordenanzas o resoluciones del Concejo Cantonal en beneficio de la Fundación;
- o. Resolver sobre los asuntos no previstos en este Estatuto;
- p. Realizar todas las demás acciones beneficiosas para el cumplimiento de los objetivos de la Fundación.

Art.22.- REUNIONES Y ACTAS: El Directorio se reunirá mensualmente de manera ordinaria y de manera extraordinaria, cuando las circunstancias lo requieran. En ambos casos será convocado por su Presidente.

En todos los casos la Asamblea General se entenderá legalmente instalada si concurriesen al menos tres de los miembros, siempre que entre ellos se cuente el Representante de la Municipalidad de Cuenca.

Las decisiones se las tomara por mayoría simple.

De las deliberaciones y acuerdos del Directorio de dejaran constancia en un Libro de Actas, que serán firmadas por el Presidente y el Directorio en calidad de Secretario.

Art.23.- PROHIBICION: No podrán participar en resoluciones del Directorio, los directores que tengan cualquier interés en cualquier punto que deba resolverse, sea para si, sus representantes, su cónyuge dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

CAPITULO III

DEL PRESIDENTE

Art.24.- ATRIBUCIONES Y DEBERES:

- a. Presidir las reuniones de la Asamblea General y del Directorio;
- b. Vigilar por el cumplimiento de las políticas generales de la Fundación;
- c. Supervisar la ejecución y el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General y el Directorio;
- d. Las demás atribuciones determinadas en este Estatuto y los reglamentos o las que le asignare al Directorio.

CAPITULO IV

DEL DIRECTOR

Art.25.- DESIGNACION: El Director será designado por el Directorio de la Fundación, de acuerdo al Estatuto. Durara cuatro años en sus funciones pudiendo ser reelegido.

Art.26.- ATRIBUCIONES Y DEBERES: El Director tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- a. Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la Fundación;
- b. Convocar por decisión del Presidente a las reuniones Ordinarias y Extraordinarias de la Asamblea General y del Directorio;
- c. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos y actividades, y los programas técnicos administrativos y científicos de la Fundación;
- d. Cumplir y hacer cumplir con los Estatutos, Reglamentos, normas, procedimientos y mas disposiciones emanadas de la Asamblea General, del Directorio y el Presidente;
- e. Concurrir a las sesiones de la Asamblea General y del Director en calidad de Secretario, con voz pero sin voto y llevar la correspondencia oficial de la fundación y certificar su documentación;
- f. Conjuntamente con el equipo financiero será el responsable de la elaboración de la proforma y ejecución del presupuesto anual de acuerdo a las normas y disposiciones legales;
- g. Presentar el informa anual de sus actividades al Directorio como paso previo a su aprobación por la Asamblea General;

- h. Contratar, con criterios selectivos de profesionalismo, previa autorización del Directorio, de conformidad con el Estatuto y el Reglamento pertinente, al personal necesario que requiera el normal funcionamiento de la Fundación;
- i. Investigar y preparar estadísticas y documentación técnicas como respaldo a las resoluciones de la Fundación;
- j. Promover el óptimo rendimiento de la institución mediante la adecuada utilización de los recursos humanos, financieros y materiales disponibles garantizando que la atención se cumpla en forma suficiente, eficiente, oportuna y ética;
- k. Coordinar con las unidades que mantienen relación contractual o de servicio con la Fundación, buscando siempre el mutuo beneficio y la superación de la Institución;
- l. Difundir a la comunidad los beneficios y la calidad de servicios que presta la Fundación;
- m. Promover la suscripción de convenios interinstitucionales tendentes a fortalecer el trabajo institucional;
- n. Todas las demás atribuciones y funciones que competan a su cargo.

TITULO V

DE LA AUDITORIA

Art.27.- DEL AUDITOR: La Asamblea designara cada año un Auditor para la revisión total de la documentación contable y administrativa de la Fundación, sin perjuicio de las auditorias que la municipalidad y sus empresas ejecuten sobre la base de sus aportes.

TITULO VI

DEL PATRIMONIO

Art.28.- PATRIMONIO: El Patrimonio de la Fundación estará conformado por:

- 1. Los recursos provenientes de cuotas, aportes extraordinarios y donaciones adicionales de los miembros de la Fundación, o de otras personas naturales o jurídicas;
- 2. Los legados, herencias y donaciones que se hicieren a favor de la Fundación, con beneficio de inventario y los recursos que le sean legalmente entregados a través

- de convenios u otro instrumento por instituciones de derecho publico o privado nacionales o internacional;
3. Todo bien que adquiriera la Fundación, a cualquier titulo y los bienes transferidos para su administración por la Municipalidad de Cuenca;
 4. Las rentas e ingresos creados por la Municipalidad o sus empresas y que consten en los Presupuestos Anuales, y aquellos que obtengan fruto de su gestión local, nacional o internacional, destinados al servicio que presta;
 5. Los ingresos provenientes de los servicios que preste según las políticas de subsidio diferenciado que implemente el beneficio de los sectores de menores ingresos y del producto de lo que se recaude en actividades especificas que realice por su propia iniciativa con el propósito de obtener fondos;
 6. Las asignaciones especiales que hagan en su favor el Estado y otras entidades publicas o privadas, destinados a la implementación de proyectos específicos;
 7. Los ingresos que derivan de los créditos que obtenga;
 8. Cualquier otro que se estableciera a su favor.

TITULO VII

DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNICA

Art.29.- DE LO ADMINISTRATIVO Y TECNICO: Para su normal funcionamiento, la Fundación tendrá la estructura administrativa y técnica básica que le proponga y apruebe el Directorio.

Art.30.- DEL REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL: El Directorio de la Fundación aprobara el Orgánico Funcional determinando la organización, las atribuciones y deberes de las unidades administrativas y técnica, y de sus funcionarios.

TITULO VIII

EXTINCION DE LA FUNDACIÓN

Art.31.- DISOLUCION: La disolución voluntaria de la Fundación se resolverá en Asamblea Ordinaria o Extraordinaria con el voto favorable de por lo menos las dos terceras partes de los miembros fundadores.

Art.32.- LIQUIDACION: En caso de disponerse la disolución actuara como liquidador el Presidente de la Fundación. Practicadas las operaciones pertinentes, debe existir un remanente, se transferirá a la Municipalidad de Cuenca

ANEXO 2. CERTIFICADO PARA REALIZACION DE ENCUESTAS.

ANEXO 3. RECOPIACION DE LA INFORMACION DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS.

**DOCTOR ROMEL MACHADO CLAVIJO,
SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,**

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad, en sesión del 28 de junio de 2013, conoció la petición de los señores **CHRISTIAN FABRICIO ANDRADE CONDO** (42984) y **VICMAR SACOTO SACOTO** (50780), que denuncian su tema de tesis denominado: **“ANALISIS DEL CONTROL DE LA GESTION AL AREA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA”**, presentada como un requisito previo a la obtención del grado de Ingeniero Comercial. El Consejo acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia; también acoge la sugerencia de la Junta y designa como Director de Tesis al ingeniero Jaime Vélez Arízaga y como miembros del Tribunal Examinador al ingeniero Marcelo Avila Gómez y al economista Gianni Salamea Alvear. De conformidad a las disposiciones reglamentarias los denunciados deberán presentar su trabajo de tesis en un plazo máximo de **DIECIOCHO MESES** contados a partir de la fecha de aprobación, esto es hasta el 28 de diciembre de 2014.

Cuenca, julio 1 de 2013



Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

CERTIFICA:

Que, el H. Consejo de Facultad en sesión realizada el 19 de junio de 2013, conoció la petición de los estudiantes **Christian Fabricio Andrade Condo** con código 42984 y **Vicmar Sacoto Sacoto** con código 50780, que denuncian su trabajo de tesis "ANALISIS DEL CONTROL DE LA GESTION AL AREA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA", previa a la obtención del Grado de Ingeniero Comercial. El Consejo de Facultad recomienda que incluya en el contenido tal cual están los objetivos específicos. Resuelve suspender el tratamiento de esta denuncia hasta que los peticionarios hagan las rectificaciones necesarias.

Cuenca, junio 20 de 2013





Cuenca, 3 de Junio de 2.013

Oficio: ED-005-2013-UDA

Ing.

Xavier Ortega

*Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración
Ciudad.*

De nuestras consideraciones:

La Junta Académica de la Escuela de Administración reunida hoy 03 de Junio de 2013, en relación al diseño de tesis presentado por **Christian Andrade Condo y Vicmar Sacoto Sacoto** (0992787155 / 0998088209), tema: **Análisis del Control de la Gestión al área del Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño Ciudad de Cuenca**, informa que el presente trabajo cumple con todos los requerimientos, por lo que resuelve: APROBARLO.

Director Ing. Jaime Vélez

Tribunal: Ing. Marcelo Ávila ✓
 Eco. Gianni Salamea

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente

Ing. Iván Orellana Osorio

Director (e) Escuela de Administración de Empresas

Cuenca, 26 de Junio del 2013

Señor Ingeniero

Xavier Ortega

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Su Despacho

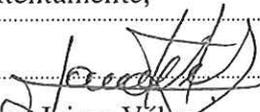
Señor Decano:

De la revisión efectuada al diseño de la tesis "ANÁLISIS DEL CONTROL DE LA GESTIÓN AL AREA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA" Presentado por los señores: Christian Fabricio Andrade y Vicmar Sacoto Sacoto, estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas, se desprende que, mencionado Proyecto de Investigación, cumple con los objetivos propuestos en el diseño y además se enmarca con las exigencias académicas y reglamentos de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay.

Por lo expuesto, solicito a usted la aprobación del mencionado trabajo de investigación y se proceda con el trámite respectivo.

Por la favorable acogida que usted sabrá brindar a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,


Ing. Jaime Vélez



Cuenca, 26 de Junio de 2013

Señor Ingeniero

Xavier Ortega

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Su despacho

De nuestras consideraciones:

Nosotros, Christian Fabricio Andrade Condo, con código 42984 y Vicmar Sacoto Sacoto, con código 50780 alumnos de la Escuela de Administración de Empresas, solicitamos a usted y por su intermedio al Honorable Consejo de Facultad la Aprobación del Diseño de Tesis presentado como requisito previo al grado de Ingeniero Comercial, titulado: "ANÁLISIS DEL CONTROL DE LA GESTIÓN AL AREA DE TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE CUENCA".

Sugerimos el nombre del Ingeniero Jaime Velez como director de la tesis por cuanto hemos recibido su asesoramiento y contamos con su aprobación.

Por la favorable atención a la presente expresamos nuestro agradecimiento.

Atentamente,

Christian Fabricio Andrade Condo

Código 42984

Vicmar Sacoto Sacoto

Código 50780



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE TESIS;

**“ANÁLISIS DEL CONTROL DE LA GESTIÓN AL AREA DE TALENTO
HUMANO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO CIUDAD DE
CUENCA.”**

AUTORES:

CHRISTIAN F. ANDRADE CONDO

VICMAR J. SACOTO SACOTO

DIRECTOR:

ING. JAIME VELEZ.

CUENCA - ECUADOR

2013

1. TÍTULO.

Análisis del Control de la Gestión al área de talento humano del EL HOSPITAL
MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO ciudad de Cuenca.

2. IMPORTANCIA:

Consideramos fundamental el desarrollar un análisis exhaustivo sobre la planeación,
desarrollo y ejecución de las actividades administrativas que se llevan a cabo dentro de
dicha institución, con la finalidad de brindar información concreta que facilite una toma
de decisiones oportuna por parte de los funcionarios a cargo y de esta manera llevar a la
organización a nuevo modelo administrativo.

3. PROBLEMA:

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de Cuenca, fue constituido el 2 de
junio del año 2.004; es una Institución perteneciente a la Ilustre Municipalidad del
Cantón Cuenca, como organismo de derecho privado, sin fines de lucro, con
domicilio en la ciudad de Cuenca.”¹

Durante estos últimos años se ha implantando nuevas normativas por parte del
Ministerio de Salud Pública así como el Ministerio de Relaciones Laborales
generando literalmente una revolución en cuanto a la administración pública; razón
por la cual se analizará la actual gestión de este Hospital.

¹ <http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/247>

La presente investigación busca consolidar a la organización por medio del cumplimiento en cuanto a las normativas, depuración de procesos burocráticos y finalmente el cumplimiento de los requerimientos de la demanda que se genera dentro de este sector.

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Examinar la estructura administrativa instalada dentro del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

Es de vital importancia identificar y analizar la ejecución de los procesos administrativos que rigen dentro del área de talento humano.

Impera la necesidad de medir la satisfacción laboral del Talento Humano que conforma el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

3.3. SISTEMATIZACIÓN

“El Hospital Municipal de la Mujer y el Niño contribuye al mejoramiento de la salud integral de la población y garantiza el acceso equitativo y la atención eficiente y de calidad en salud.”² Motivo por el cual hemos detectado una magnífica oportunidad de aportar con un nuevo enfoque administrativo que genere como resultado una interacción y satisfacción adecuada por parte de las personas que integran el Hospital Municipal así como de las personas que acuden a dicha entidad, para lo cual se ha visto conveniente realizar un estudio de la

² <http://www.cuencanos.com/noticias/detallesnoticiaporid.php?Id=Noticia=5032>

administración de la gestión que comprenda parámetros tales como: Examinar la estructura administrativa vigente, Evaluación de las normativas de proceso de gestión administrativa del área de talento humano, Investigación de satisfacción laboral.

4. OBJETIVOS:

En base a la situación expuesta anteriormente el objetivo General es: Análisis del Control de la Gestión al área de talento humano DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO ciudad de Cuenca.

A partir de ahí nacen como objetivos específicos:

- Examinar la estructura organizacional de la presente entidad.
- Analizar los fundamentos teóricos para la evaluación de procedimientos en el departamento de Talento Humano.
- Evaluar los manuales de procedimiento administrativo vigentes dentro del área de Talento Humano del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño en la ciudad de Cuenca.
- Analizar la satisfacción laboral del Talento Humano que conforma el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

5. MARCO TEORICO

En este punto tenemos como referencia algunos autores que nos permitirán entender cómo se puede desarrollar de forma eficiente y efectiva un Análisis del Control de la Gestión a través de la Administración Pública.

Chiavenato, Idalberto hace alusión en su libro, que la Administración de Talento Humano es el eje primordial para el desarrollo y prosperidad de una organización motivo por el cual consideramos fundamental basarnos en este enfoque debido a que la administración de un Hospital Municipal mantiene un nexo primario entre los profesionales de la salud y los pacientes.³

Baca Urbina, Gabriel presenta un análisis exhaustivo sobre la evaluación de proyectos. Hemos decidido tomar en cuenta su aporte haciendo énfasis en el capítulo de Investigación de Mercados, debido a que al momento de aplicar métodos para evaluar la satisfacción laboral necesitaremos de dichos parámetros para desarrollar, ejecutar y analizar de una manera idónea los datos obtenidos.⁴

6. ESQUEMATIZACIÓN.

Introducción.

Capítulo I

1. Estructura Organizacional del Hospital de la Mujer y el niño.

1.1. Concepción del Negocio

³ Chiavenato, Idalberto; Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones; McGraw Hill. México; 2011, Novena Edición.

⁴ Baca Urbina, Gabriel; Evaluación de proyectos; McGraw Hill. México; Febrero del 2006; Quinta Edición.

1.1.1 Misión

1.1.2 Visión

1.1.3 Valores

1.1.4 Objetivo General

1.1.5 Objetivos Específicos

1.1.6 Metas

1.1.7 Estructura Orgánica

1.2 Análisis de la Descripción de la Actividad Económica

Capítulo II

2. Fundamentos teóricos

2.1. Generalidades

2.1.1. Compendios administrativos.

2.2. Manuales de procedimientos

2.2.1. Método de evaluación.

2.3. Satisfacción laboral

2.3.1. Definición

2.3.2. Método y evaluación

Capítulo III

3. Evaluación de Manuales de Procedimiento en el Departamento de Administración de Talento Humano

3.1. Normas de Control para el Área de Recursos Humanos

3.1.1. Descripción y análisis de cargos

3.1.2. Selección de personal

3.1.3. Actuación y honestidad de los funcionarios

3.1.4. Capacitación y entrenamiento permanente

3.1.5. Rotación, evaluación e incentivos

3.1.6. Asistencia y rendimiento

3.1.7. Información actualizada del personal

3.1.8. Compensación por becas de estudios otorgadas al personal

Capítulo IV

4. Análisis y Evaluación de Satisfacción Laboral en el Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

4.1.1. Aplicación de los Métodos de medición de la Satisfacción Laboral.

4.1.1.1. Encuestas

4.1.1.2. Entrevistas

4.1.1.3. Presentación de datos y correlación del estudio.

Capítulo V

5. Informe de la Gestión en el Área de Talento Humano

Conclusiones y Recomendaciones

7. METODOLOGÍA

7.1. DESCRIPTIVO-INDUCTIVO

Para la recopilación de todos los datos hemos decidido utilizar el método descriptivo debido a que primero planteamos los problemas, los analizamos, describimos y luego

solucionamos en base a la realidad. En base al método inductivo en donde condensamos en conclusiones todo el problema descrito y solucionado.

7.2. ANALÍTICO-SINTÉTICO

El procedimiento se llevará a efecto analizando todas las incógnitas y soluciones de problemas posibles y sintetizándolo en las conclusiones del último capítulo de nuestro análisis.

7.3. CRONOLÓGICO-PROGRESIVO

El tema propuesto lo iremos haciendo en un orden lógico con la investigación: Primero el planteamiento de incógnitas, segundo las soluciones aplicadas, tercero las conclusiones condensadas y por último encausando progresivamente los datos adquiridos y revalidándolos tanto con conceptos pasados, presente y perspectivas de futuro.

7.4. TÉCNICAS

Para la ejecución de esta investigación aplicaremos diversas técnicas entre las cuales tenemos: revisión bibliográfica, encuestas al personal de la institución, cuestionarios, entre otras.

“La ventaja principal de esta técnica, en el campo de las ciencias del hombre, radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándonos ante la situación estudiada, tal como ésta se da naturalmente”⁵

⁵ Carlos A. Sabino; El proceso de investigación; p. 66

7.5. FASES DE TRABAJO

En una primera fase nos enfocaremos en el desarrollo de los estudios que conforman el presente análisis.

La segunda fase está comprendida por el análisis de los resultados obtenidos de cada uno de las etapas desarrolladas.

Determinar recomendaciones para mejorar en el cumplimiento de las actividades cotidianas del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño.

8. BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, Idalberto; Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones; McGraw Hill. México; 2011, Novena Edición.

Baca Urbina, Gabriel; Evaluación de proyectos; McGraw Hill. México; Febrero del 2006, Quinta Edición.

Carreño Mendoza, Lorena; La gestión pública vista desde un nuevo enfoque: Mitos y realidades Lorena Carreño Mendoza; ESPAM MFL. Quito; 2012.

9. REFERENCIAS

<http://www.relacioneslaborales.gob.ec/>

<http://www.salud.gob.ec/>

<http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-normatizacion/>

http://new.paho.org/saludenlasamericas/index.php?option=com_content&view=article&id=40&Itemid=39&lang=es

<http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-cambio-de-la-cultura-organizacional/>



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

http://new.paho.org/saludenlasamericas/index.php?option=com_content&view=artic

[le&id=6&Itemid=13&lang=es.](#)

10. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
DESARROLLO DE TESIS PREVIA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL								
Tiempo	MESES							
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Actividades								
Elaboración y aprobación del diseño de tesis.	X							
Recolección información bibliográfica.		X						
Aplicación del método para obtener información.			X					
Tabulación de resultados.				X				
Primer borrador y su revisión.					X			
Corrección Tesis.						X		
Segundo borrador y su revisión final							X	
Informe final y entrega de tesis.								X



Cuenca, 30 de Mayo del 2013
No. ADM13-000023

Señores:
Christian Andrade Condo
Vicmar Sacoto Sacoto

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, me permito informar a Ustedes, que de acuerdo a la autorización emitida por la Dirección de esta institución, se encuentra autorizada la realización del tema de investigación de tesis titulado "ANALISIS DEL CONTROL DE LA GESTION AL AREA DE TALENTO HUMANO"

Sin otro particular suscribo de Usted.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fabian Zamora Barzallo', written over a horizontal line.

Ing. Fabian Zamora Barzallo
**JEFE ADMINISTRATIVO DE LA FUNDACION
MUNICIPAL DE LA MUJER Y EL NIÑO**