

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE
MANABI**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO,
INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN
INTERNACIONAL
(CEPIRCI)**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION RECURSOS HUMANOS**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del grado de:

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION RECURSOS HUMANOS**

TEMA:

**“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS
EMPLEADOS DEL ÁREA CENTRAL DE LA
DIRECCIÓN DE SALUD DE MANABÍ Y SUS EFECTOS
EN LA PRODUCTIVIDAD DURANTE EL AÑO 2008”**

AUTORA:

ING. SILVANA GARCIA SOLORZANO

**DIRECTOR DE TESIS:
ING. JHON REYNOLDS BONILLA**

**MANTA – MANABI – ECUADOR
2011**

CERTIFICACIÓN

Como Director de la tesis **“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE MANABÍ Y SUS EFECTOS EN LA PRODUCTIVIDAD DURANTE EL AÑO 2008”**

Certifico: Haber orientado y supervisado el trabajo de investigación, el mismo que es producto de dedicación, perseverancia del autor y reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que los miembros del Consejo de Postgrado designen.

Manta, Abril del 2011

**ING. JHON REYDNOLS
DIRECTOR DE TESIS**

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Ideas, investigaciones, análisis, conclusiones, recomendaciones expuestas en el presente trabajo de investigación de tesis, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

ING. SILVANA GARCIA SOLORZANO

RESPONSABILIDAD EN EL INFORME FINAL

Los resultados y conclusiones obtenidas en este trabajo de investigación son de nuestra estricta responsabilidad y tienen como respaldo el derecho de los autores reconocidos en la bibliografía correspondiente.

**ING. JHON REYNOLDS BONILLA
TUTOR DE TESIS**

**ING. SILVANA GARCIA SOLORZANO
MAESTRANTE**

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÌ

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO,
INVESTIGACIÒN, RELACIONES Y COOPERACIÒN
INTERNACIONAL
(CEPIRCI)**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS
MENCIÒN RECURSOS HUMANOS**

Los honorables miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema:

**“LA EVALUACIÒN DEL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS
DEL ÀREA CENTRAL DE LA DIRECCIÒN DE SALUD DE
MANABÌ Y SUS EFECTOS EN LA PRODUCTIVIDAD DURANTE
EL AÑO 2008”**

FIRMA;

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL _____

MIEMBRO DEL TRIBUNAL _____

MIEMBRO DEL TRIBUNAL _____

MIEMBRO DEL TRIBUNAL _____

DEDICATORIA

A DIOS, ser supremo que guía e ilumina mi vida y me ayuda a levantarme en los momentos difíciles.

Con mucho amor y gratitud **a mis Padres**, por todos los buenos valores y enseñanzas que me ha sabido inculcar y por su comprensión y apoyo incondicional en el logro de mis metas.

A mi hermana Cindy, para que este trabajo sea un ejemplo a seguir para alcanzar sus metas y objetivos.

A mi novio Emilio, por haberme apoyado para culminar esta Maestría, cuyo aliento e impulso es el que se requiere en la vida cuando se busca triunfar.

ING. SILVANA GARCIA SOLORZANO

AGRADECIMIENTO

Al concluir este trabajo, dejo constancia de mi agradecimiento a todas aquellas personas que sin interés alguno, me brindaron su apoyo incondicional.

A DIOS, por ser camino de amor y sabiduría para mis acciones.

A mis familiares y amigos, por sus consejos, comprensión y saberme escuchar en las dificultades que se me han presentado.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por darme la oportunidad de acceder al Cuarto Nivel de Estudio.

A los Catedráticos de la Universidad Marítima de Chile, por las enseñanzas impartidas.

Al Ing. **Ing. Jhon Reynolds Bonilla**, por su eficiente orientación en el desarrollo de la investigación.

ING. SILVANA GARCIA SOLORZANO

RESUMEN

La presente investigación se origina de una interrogante personal durante mi asistencia a la Maestría en Administración de Negocios Mención Recursos Humanos, ya que al ser funcionaria de la Dirección Provincial de Salud de Manabí me preguntaba si: La Evaluación del Desempeño de los Empleados del Área Central de la Dirección de Salud había afectado su productividad en el año 2008.

A partir de ahí structure mi tesis en seis capítulos, cuyo contenido es:

En el capítulo I determiné el tema, analice el problema, los objetivos y justificación.

El marco teórico o capítulo II encierra una descripción general, antecedentes, objetivos, servicios y técnicas aplicadas en la Dirección Provincial de Salud de Manabí durante sus años de vida institucional. Así mismo, entre en materia analizando la evaluación del desempeño de la Dirección de Salud de Manabí, a través de los siguientes indicadores: capacitación, servicios institucionales brindados a la colectividad, evaluación del desempeño y ventajas tanto para el empleado, mandos medios e institución.

En el capítulo tercero encierra el diseño metodológico que apliqué durante el desarrollo investigativo de la presente muestra. Consta de tipo de investigación, población, universo, métodos y técnicas aplicadas.

En el capítulo IV encierra entrevistas realizadas a los obreros, directivos, empleados de la Dirección de Salud de Manabí, mediante el cual determine

puntos interesantes y trascendentes del área de evaluación del desempeño de los funcionarios de la Dirección de Salud de Manabí. Igualmente llegue a comprobar la hipótesis planteada de manera afirmativa.

El quinto capítulo encierra una propuesta de capacitación que comprende nombre, área de injerencia, objetivos, importancia, financiamiento y evaluación de la misma; todos estos elementos necesarios para cristalizar la alternativa y finalmente la sexta parte encierra las conclusiones y recomendaciones que se originan del presente trabajo, a continuación se encuentran los gráficos, como sustento y fuente informativa de la tesis.

SUMMARY

The present investigation stems from a personal question for my attendance at the Masters in Business Administration Human Resources mention as being an official of the Provincial Health Directorate Manabí wondering if: Performance Evaluation of Employees in the Central Area Health Directorate had affected their productivity in 2008

From this structure my thesis in six chapters, which reads: Chapter I determined the issue, analyze the problem, objectives and justification. The theoretical or Chapter II contains an overview, background, objectives, services and techniques applied in the Provincial Health Directorate of Manabí during his year of institutional life. Likewise, among in analyzing the performance evaluation of the Health of Manabí, through the following indicators: training, institutional services provided to the community, evaluating the performance and benefits to the employee, managers and institution.

The third chapter contains the methodological design for the development of research applied to this sample. Consists of such research, population, universe, methods and techniques applied. Chapter IV contains interviews with workers, managers, employees of the Health of Manabí, in which points of interest and determine the assessment area transcendent performance of officials of the Health of Manabí. Also get to test the hypothesis raised in the affirmative.

The fifth chapter contains a proposal for training that includes name, area of intervention, objectives, importance, funding and evaluation of it, all these elements necessary to crystallize the alternative, and finally the sixth part contains the conclusions and recommendations arising from this work, then there are the graphics such as livelihood and source of information of the thesis

INTRODUCCIÓN

El tema objeto de la presente investigación nos permite conocer de una manera integral la estructura operativa y administrativa que tiene la Dirección Provincial de Salud de Manabí.

Entidad pública con presencia en toda la geografía provincial manabita, a través de sus 12 Áreas de Salud y con un Recurso Humano de aproximadamente de 1.500 personas entre personal con nombramiento y contratado.

La evaluación del desempeño y sus efectos en la productividad en el año 2008, nos permite visualizar un conocimiento del Recurso Humano en esta área tan sensible de la administración pública.

En la Planta Central laboran 155 personas, entre contratados y de planta, de los cuales 80 funcionarios están en un promedio de 10 años de antigüedad laboral, en quienes se determina que los resultados de la evaluación del desempeño poseen criterios de experiencia y conocimientos, con capacidad de adquirir y poner en práctica las nuevas tendencias del manejo administrativo y operativo, con el fin de elevar los índices de productividad institucional que tanto se necesita en las entidades públicas.

La prestación de servicios y el desarrollo de todas las entidades públicas y privadas siempre estará sujeta al desarrollando de los Recursos Humanos que posee, en consecuencia la temática que determina el plan de capacitación a seguir, será el resultado final que pondremos a consideración de las Autoridades que

conforman el cuerpo directriz de la Dirección Provincial de Salud de Manabí, el público que demanda sus servicios y ciudadanía en general, quienes esperan una mejor respuesta a sus demandas, necesidades y servicios que oferta esta entidad gubernamental.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1. TEMA

LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA CENTRAL DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE MANABÍ, Y SUS EFECTOS EN LA PRODUCTIVIDAD DURANTE EL AÑO 2008.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Una de las instituciones gubernamentales que presta sus servicios a la colectividad manabita es la Dirección Provincial de Salud, la misma que se preocupa por la salud integral de los miembros de la comunidad provincial y cuya dependencia principal se encuentra ubicada en la ciudad de Portoviejo en las calles Rocafuerte entre 12 de Marzo y Eloy Alfaro.

La función que desempeña este organismo merece una especial y mayor atención de parte del estado ecuatoriano por cuanto desarrolla una labor social que trata de satisfacer las necesidades más agobiantes de nuestro pueblo. Es por esta razón que en cierta forma decidí "rescatar" esta institución del ostracismo en el que opera haciéndola participe del presente trabajo investigativo.

La gran importancia que reviste el tema planteado radica en el hecho de que éste se basa fundamentalmente en dos puntos; el administrativo y el financiero. En el primero de los casos, es indispensable señalar que el buen desempeño de una organización depende de una medida considerable del manejo eficiente de la función administrativa y se constituye en el esfuerzo mancomunado de todas las áreas que componen su estructura organizacional, empezando por la labor que

realizan los ejecutivos hasta culminar con el trabajo de los empleados y los obreros, y al referirnos a la Dirección Provincial de Salud de Manabí (y su planta principal en Portoviejo) no es la excepción, puesto que dada la complejidad de la actividad administrativa moderna, dicha institución requiere de la aplicación correcta y eficaz de los programas administrativos en los que se contemplan determinadas normas, reglas técnicas y métodos, que de ejecutarse a cabalidad, cumplirán por un lado con uno de los objetivos primarios para la cual se creó, que es la de atender las necesidades que precisa la comunidad manabita, sobre todo en lo que se refiere al trato directo con las personas (especialmente la de escasos recursos económicos) que necesitan los servicios en cada una de las áreas operativas; y por el otro, permitan al recurso humano que laboran en esta dependencia ejercer un verdadero rol protagónico en el desenvolvimiento de sus labores cotidianas. Para ello, es imperiosa la necesidad de efectuar revisiones periódicas que verifiquen el cumplimiento de las tareas a ellos encomendadas y con esto realizar una evaluación coherente que esté en capacidad de determinar el desarrollo o el retroceso en cuanto al manejo administrativo de este organismo.

Evidentemente, la función administrativa es sumamente importante dentro del desarrollo de esta institución, por lo que resulta imprescindible determinar el grado de influencia que ha tenido esta actividad sobre los resultados de la gestión que despliega este organismo público, y con ello incidir en el mejoramiento de sus acostumbradas actividades.

1.2.2. ANALISIS

La Dirección de Salud de Manabí, con la finalidad de prestar un mejor servicio social a la población, ha distribuido su sistema de administración en áreas, siendo la ciudad de Portoviejo, de donde se toman los lineamientos y estrategias para poder atender al público en general.

La prestación de servicio y desarrollo de las instituciones públicas y privadas está sujeta al desenvolvimiento del recurso humano que posee; esta administración pública durante todos los años ha venido dejando mucho que decir, pues el accionar político define puestos de trabajo a personas que no tienen la capacitación ni el adiestramiento para cumplir con esas funciones, lo que permite que la prestación de servicios públicos sea deficiente en ciertos sectores: educación, finanzas, instituciones de desarrollo provincial y seccional, y en especial en al área de salud; frente a esta realidad los servidores públicos de la Dirección de Salud que suman un total de 1413 personas, en los últimos años han venido siendo capacitados en áreas que contribuyen al mejor desenvolvimiento de la prestación de servicios de esta institución, mucho más acogerse al sistema de modernización que se expresa en la ley de Modernización del estado, publicada en diciembre de 1993.

Cabe indicar que dentro de este recurso humano existen 60 empleados con nombramiento que pertenecen a la LOSSCA y 32 trabajadores amparados por el Código de Trabajo, además de personal contratado con la finalidad de apoyar programas de salud y del propio financiamiento como es la Autogestión que se ha mantenido en esta dependencia.

La salud como servicio social que entrega el gobierno, demanda de actividades operativas, lo cual hace que deba contar con un personal idóneo y que en forma permanente reciba capacitación y adiestramiento. Con este antecedente, el recurso humano a pesar de haber recibido varios cursos, seminarios, conferencias que en mucho casos han sido dictados por organismos clasistas como el Colegio de Médicos, de Enfermeras, Economistas, etc., afecta al recurso humano no profesional y a muchos profesionales que no son afiliados a colegio alguno, lo que determina que la prestación de servicio se vuelva vulnerable.

1.2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La adecuada evaluación del desempeño de los empleados del Área Central de la Dirección de Salud de Manabí afectará en la Productividad dentro de los servicios que proporcionan a la población Manabita?

1.2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones a los funcionarios, empleados y obreros de la D.S.M.?
2. ¿Cuál es el proceso de evaluación que se sigue?
3. ¿Los procesos de evaluación efectuados en la D.S.M. han permitido el mejoramiento de los servicios que se brinda al público en general?
4. ¿La evaluación realizada a los funcionarios, empleados y obreros de la D.S.M. han logrado la especialización del recurso humano en las diferentes áreas?
5. ¿Los niveles de productividad que se presentan en esta institución son los adecuados?
6. ¿Se considera necesario que para el incremento de la productividad en la D.S.M. se implementen programas de adiestramiento y capacitación?
7. ¿Los directivos de la institución consideran que una adecuada y constante evaluación permitirán a corto plazo elevar los índices de productividad del personal de la institución?

1.2.5. DELIMITACION

1.2.5.1. CAMPO

El campo donde desarrollaré la investigación es el Administrativo – Económico.

1.2.5.2. AREA

Evaluación del desempeño del personal

1.2.5.3. ESPACIAL

El presente trabajo se llevará a cabo exclusivamente en las dependencias de la Dirección de Salud de Manabí, que es el sitio donde se encuentran las áreas de trabajo, lo cual permitirá observar la realidad en lo que respecta al desenvolvimiento del personal de este organismo.

1.2.5.4. TEMPORAL

El período de análisis será el año 2009 y espero terminar la presente investigación en un período no mayor a seis meses, a partir de la aprobación del Proyecto de Tesis.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Hacer un estudio de la evaluación del desempeño de los empleados del Área Central de la Dirección de Salud de Manabí y los efectos en la productividad de esta institución.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Precisar la frecuencia con que se realizan las evaluaciones en la D.S.M.
- Constatar cual es el proceso de evaluación que se aplica en la institución.
- Comprobar si los procesos de evaluación efectuados han resultado positivos o negativos.
- Indagar si los niveles de productividad han sido afectados por las evaluaciones.
- Consultar si se considera necesario que para el incremento de la productividad se implementen programas de adiestramiento y capacitación para el personal.
- Presentar una propuesta a la institución según los resultados de la investigación.

1.4. JUSTIFICACION

La selección de este proyecto de tesis surge como resultado de la investigación realizada en las dependencias de la Dirección Provincial de Salud de Manabí, como una institución del sector público que tiene múltiples problemas para la ejecución de los diversos programas en favor de los miembros de la comunidad provincial con el escaso presupuesto asignado por el estado ecuatoriano.

El tema de investigación estará dirigido entonces, a realizar un análisis de las actividades de atención al público, administrativo y financieras por ser funciones que representan un papel vital dentro de acoplamiento de esta institución. Además de aquello, el presente trabajo también refleja su utilidad en los siguientes aspectos:

Primero está el aspecto ACADEMICO, como reflejo de la formación recibida a lo largo de estos dos años y se materializa en este trabajo investigativo, que es la expresión de un connotado aporte a la universidad y de manera muy particular al Instituto de Postgrado de la ULEAM.

Sin duda alguna, uno de los aspectos determinantes que abalizan la investigación lo constituye el ADMINISTRATIVO puesto que se llegará a todas las áreas que conforman la estructura organizativa de la institución que se está investigando con el propósito de emitir comentarios acerca del manejo administrativo de este organismo.

Otro aspecto importante que está íntimamente ligado con este trabajo investigativo es el FINANCIERO ya que se van a analizar los desajustes que ocasiona en la institución los escasos recursos financieros que provee el gobierno para satisfacer sus necesidades, en lo que a salud se refiere, de la comunidad manabita; y al mismo tiempo establecer las alternativas con que cuenta este organismo en el campo financiero para superar la crisis que ocasionan estos desajustes.

Otro aspecto que es concluyente en esta investigación lo constituye el ECONÓMICO, ya que esta institución evidentemente forma parte de un sistema económico y son de constante preocupación las políticas económicas del gobierno, la marcha de los planes de desarrollo nacional, las medidas de orden impositivo, y todas aquellas situaciones que en determinado momento puedan afectar a este organismo.

El aspecto SOCIAL es vital y juega un papel protagónico dentro de este trabajo investigativo, puesto que esta institución desarrolla una labor de tipo social que ciertamente beneficia a la comunidad manabita a través de los diferentes servicios de salud que ofrece en las distintas áreas que la componen.

El aspecto POLÍTICO y LEGAL no se puede pasar por alto ya que se está pendiente de los cambios en el orden político y fiscal que influyen mucho en el futuro de este tipo de instituciones.

El proceso que conlleva la elaboración de la tesis verá reflejado sus frutos al consolidar, por un lado, la obtención del título de postgrado y por otro, implica beneficios institucionales, y de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para las que quedará a su disposición un trabajo que refleja todo el esfuerzo y la evidencia de que en él se encuentra plasmada la formación recibida.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ.

Con el propósito de comprender mejor la situación actual del sistema de servicios y facilitar la conceptualización de la misión y visión de política de la Dirección Provincial de Salud de Manabí, es conveniente que se haga una breve descripción histórica de los antecedentes bajo los cuales se fundamenta esta institución:

La Dirección de Salud de Manabí, tuvo su origen como un Hospital adscrito a la Junta de Beneficencia de Manabí, la misma que fue creada siendo Gobernador el señor Joaquín Loor, según decreto legislativo del 9 de agosto de 1887. El mantenimiento de esta casa de salud se lo realizaba con fondos que provenían del cobro de los impuestos del aguardiente y de los fondos que recaudaba la Junta de Beneficencia. A dicha casa asistencial posteriormente se le denominará "Hospital de la Caridad" pues los enfermos que allí se encontraban eran asistidos por las llamadas Hermanas de la Caridad.

No fue sino hasta el 4 de Enero de 1914, fecha en la que se logró inaugurar el "Hospital Civil de Portoviejo" ,, funcionando en el edificio San José de la ciudad de Portoviejo. Junto a este hospital que era administrado por la Junta Central de Asistencia Social, dicha Junta fundó después tres hospitales más en las ciudades de Manta, Bahía y Chone, los cuales tenían la realización de acciones de recuperación de la salud como su objetivo primordial.

Avanzando en el tiempo, ya por el año de 1964, hacía su aparición en Portoviejo el Programa Integral de Salud de Manabí, más conocido como PISMA, el cual era un programa piloto en nuestro país, cuyas acciones estaban dirigidas a la Promoción, Fomento y Prevención de la Salud. Este programa estaba auspiciado

por el Gobierno Nacional del Ecuador, la UNICEF y la Organización Panamericana de la Salud (OMS-OPS): EL Gobierno Nacional se encargaba del pago de los Recursos Humanos que participaran en el programa administrativos, médicos, odontólogos, enfermeras, etc.), a la UNICEF le correspondió el equipamiento para las Unidades, y la OMS-OPS se debía encargar de la asistencia para la capacitación en Salud Pública en el exterior a la vez de brindar la asesoría técnica necesaria en todos los programas.

Tres años después, precisamente el 6 de junio de 1967, mediante decreto supremo No. OB4, se crea el Ministerio de Salud Pública quien a través del Código de Salud formula el Plan de Medicina Rural en 1970 para médicos, odontólogos, enfermeras y obstétricas con la correspondiente consigna de velar por la salud del pueblo ecuatoriano. Una vez creado este Ministerio, los hospitales de Portoviejo, Manta, Bahía, Chone y el PISMA pasaron a depender directamente del mencionado organismo, al igual que las demás Casas de Salud, Centros, Subcentros y Puestos de Salud de nuestra provincia y del país, incorporándose para el Ministerio de Salud Pública la Asistencia Social de todos los hospitales como patrimonio respectivo desde el año 1972, y, a finales del año 1973 se integra también la Liga Ecuatoriana Antituberculosa (LEA) a los servicios de dependencia como patrimonio a la institución.

Posteriormente, con el objetivo de conformar la Región de Salud de Manabí, se fusionaron la Asistencia Social y el PISMA en una sola Unidad Administrativo-Financiera, que después se llamaría Jefatura de Salud, según Decreto publicado en el Registro Oficial No. 784 del 7 de abril de 1975, para después en el año 1982 elevarse a la categoría de Dirección Provincial de Salud de Manabí mediante acuerdo Ministerial No. 412 de ese mismo año.

Luego en el año 1983, el Presidente de la República aprobó el Manual de Programación Local Integral de Salud.

En el año 1985, el Ministerio de Salud Pública finalmente ejecuta las primeras actividades de regionalización, organizando cada provincia en áreas de salud, en 14 cantones de 7 provincias; se dieron pasos importantes para desarrollar actividades de programación local integral de salud, dentro de la regionalización de servicios.

En 1989, el Ministerio de Salud Pública dictó un decreto, regionalizando los servicios de salud y se inició la descentralización económica y algo de descentralización administrativa. Se la estableció en 7 provincias, incluyendo Manabí, en donde se puso en ejecución la Estrategia de Salud Familiar y Comunitaria.

“A partir de febrero 27 de 1991 según consta en el Registro Oficial publicado en esta fecha., se integra a la Dirección de Salud de Manabí, el Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria y Control de Vectores (SNEM), como una institución de apoyo en los servicios, más no el recurso humano. ”¹

2.1.2. FINALIDADES Y OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABI.

La misión de la Dirección Provincial de Salud de Manabí es brindar el apoyo técnico y los recursos necesarios para garantizar la implantación, desarrollo progresivo y funcionamiento de las áreas de salud y supervisar y evaluar permanentemente su operación y gestión.

El cumplimiento de esta misión requiere el fortalecimiento técnico y administrativo del nivel provincial (constituido por la Dirección de Salud de Manabí y el Hospital Provincial General que en este caso es el Hospital Regional de Portoviejo) y la reorientación de su organización y funciones, pero sobre todo el involucramiento y compromiso de todo su personal en la resolución de problemas que no puedan ser resueltos en las áreas.

1/Dirección de Salud de Manabí, Dra. Iris M. Mendoza Avilés; Directora Provincial de Salud de Manabí; 2007.

En relación con la misión descrita, la Dirección Provincial de Salud de Manabí debe cumplir en el ámbito de su respectiva jurisdicción, con las siguientes finalidades y objetivos:

- ❖ “Conocer y analizar la situación de salud de la población para desarrollar el Plan Provincial de Salud de la provincia de Manabí.
- ❖ Asignar a las áreas de salud, de acuerdo a prioridades, los recursos indispensables para su implantación y sostenimiento.
- ❖ Apoyar el desarrollo de los recursos humanos de las áreas en los, campos técnico - científico y gerencial.
- ❖ Formular el plan y presupuestos provinciales que consoliden y apoyen los planes de las áreas; de salud de su jurisdicción.
- ❖ Supervisar y evaluar en forma sistemática a las áreas de salud y hospitales de su jurisdicción.
- ❖ Coordinar con otras instituciones y organismos de salud y desarrollos sociales, públicos y privados de la provincia, la definición de actividades y la asignación de recursos orientados al mejoramiento de la salud de la población.
- ❖ Descentralizar en las áreas el manejo de los sistemas administrativos que permitan una gestión y operación autosuficientes.
- ❖ Velar porque el micro y macro ambiente mantengan adecuadas condiciones de higiene y salubridad.

- ❖ Promover, regular y evaluar la participación de organismos no gubernamentales (OMG), organizaciones de la comunidad y sector privado, en la gestión y operación de los servicios de salud.
- ❖ Difundir en la población en forma permanente, conocimientos básicos sobre el cuidado de la salud individual, familiar y colectiva, promoviendo la demanda por los servicios, y orientándola para situaciones de salud emergentes”².

Indudablemente, estos son los objetivos que considero a mi juicio, como los más importantes dentro de la labor que tiene que desplegar constantemente la Dirección de Salud de Manabí.

2.1.3. SERVICIOS QUE BRINDA A LA COMUNIDAD LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ

Parto del hecho que los pueblos del mundo logran niveles óptimos de crecimiento y desarrollo socioeconómico en relación directa a su salud, ya que una población con deficiencia de salud tiene pocas posibilidades de desarrollarse.

Puedo deducir con absoluta certeza entonces que esta institución pública presta un servicio que es de significativa importancia para nuestra comunidad, mejor aún si tomamos en cuenta que estos servicios de salud han sido históricamente gratuitos para toda la población manabita y en especial para aquellos de escasos recursos económicos.

Recordemos que la Dirección Provincial de Salud de Manabí es el ente rector encargado de la promoción, facilitador, normalizados que garantiza de manera equitativa la provisión y atención descentralizado de los servicios de salud en todas las áreas de la Salud manabita (DPSM), para expresar las políticas y estrategias a efectos de promocionar servicios de salud mediante programaciones,

en conjunto con otros sectores sociales para beneficio de nuestra colectividad, de ellas dependen las Unidades Operativas, quienes se convierten en las herramientas principales para ofrecer salud con equidad a los manabitas, aplicando el Plan Regional de Salud, en donde se habla de las generalidades, de la provincia, sus recursos humanos y los financiamientos existentes.

Ahora bien, reflexionando sobre las prioridades nacionales y los perfiles epidemiológicos, la Dirección Provincial de Salud de Manabí en las diferentes áreas de atención a la salud de su jurisdicción, “brinda un sinnúmero de servicios, a fin de llegar al grueso de la población con uno de los bienes más preciados del ser humano: Salud = bienestar colectivo.”³

2.1.4. TÉCNICAS APLICADAS POR LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ.

La Dirección Provincial de Salud de Manabí en su afán de precautelar la salud de los manabitas ha implementado los denominados “Programas Técnicos de Salud”. Estos programas están contemplados en el fortalecimiento de la red de servicios de salud en toda la provincia de Manabí, comprende básicamente tres tipos:

Preventivos, de Fomento de la Salud y los de Atención Médica.

Entre los programas preventivos se incluyen los de control de Tétanos, Tosferina, Poliomiélitis. Varicela, Parotiditis, etc. Consta también dentro de los programas de tipo preventivo aquellos que tienen que ver con el Control de Lepras, Prevención y Control de Enfermedades de Transmisión Sexual como el Sida, la Blenorragia, Sífilis, etc. Control de enfermedades intestinales como la Enteritis y otras enfermedades diarreicas como la salmonelosis y la tifoidea, etc., también está el programa para la prevención y control de enfermedades respiratorias como neumonía, influenza, gripe., angina estreptocócica, bronquitis, enfisema, asma, etc. Control de enfermedades degenerativas como la hipertensión arterial y

diabetes mellitus, control de paludismo, control de zoonosis en enfermedades como la rabia, leptospirosis, cistisercosis, etc.

Una vez expuestos aquellos programas de tipo preventivo que lleva a cabo la Dirección de Salud de Manabí, a continuación citaremos los Programas de Fomento de Salud que mantiene esta institución. Entre ellos constan las Inmunizaciones y vacunaciones, nutrición y complemento alimenticio materno — infantil.

Dentro de los Programas de Atención Médica está incluida la atención en consulta ambulatoria en centros y subcentros de salud y Consultas Externas en Hospitales. También se incluye la atención del paciente hospitalizado.

“Por último, en la labor que efectúa la Dirección Provincial de Salud de Manabí también se contempla la ejecución de otros programas complementarios de salud, entre los que destacamos:

- Programa de Saneamiento Ambiental:
 - Control de basura
 - Control y disposición de aguas servidas (excretas)
 - Control de insectos y roedores

- Programa de Control Sanitario:
 - ❖ Control de los establecimientos comerciales tiendas, restaurantes, hoteles, moteles, etc.
 - ❖ Control de Clínicas privadas
 - ❖ Control de las Farmacias
 - ❖ Control de las Industrias

- Programas Odontológicos en los que se contemplan los programas escolares para la aplicación de fluoruro anticaries a los niños.

- Programas de Educación para la Salud

✱ En estos programas los educadores se encargan de brindar charlas a las personas acerca de la manera como deben proteger su salud contra las enfermedades”⁴

2.1.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ

La evaluación es una apreciación sistemática y periódica de las características personales y profesionales del empleado con respecto a la institución a la que pertenece (en este caso, la Dirección de Salud de Manabí), además permite medir las cualidades personales, preocupación, rendimiento, entre otros.

El objetivo primordial de la Evaluación en la Dirección de Salud de Manabí es colaborar en la obtención de la máxima eficiencia institucional, facilitando un empleado más capacitado a los Recursos Humanos de que dispone este organismo público.

En la Dirección de Salud de Manabí existen diferentes modalidades para evaluar el desempeño de su personal, a continuación las más utilizadas:

- **Por el jefe superior inmediato del empleado.**- Es el que en mejores condiciones se encuentra para evaluar, porque conoce al colaborador y puede emitir juicios concretos. La evaluación realizada por el Jefe Superior inmediato economiza tiempo, es menos costosa. La inconveniencia que puede presentar la misma es que posee un porcentaje de subjetividad por ser un solo criterio el que se emite.

➤ **Por un comité integrado por:**

- a) Un analista del Departamento de Personal de la institución.
- b) El Jefe inmediato del evaluado.
- c) El Jefe superior del Jefe inmediato.

➤ **Por un comité integrado por:**

- a) Un Analista de Personal
- b) Jefe inmediato del evaluado
- c) El evaluado

De acuerdo a las investigaciones efectuadas, en la Dirección Provincial de Salud de Manabí se ha podido detectar que la misma se encuentra dentro del Sistema de Clasificación y de La Escala de Valoración de Sueldos del Sector Público bajo la ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa por lo que goza de los beneficios establecidos en la ley antes mencionada, especialmente lo que se refiere a la Evaluación, la misma que se ha venido practicando con el asesoramiento de técnicos y especialistas de personal; para ello se han establecido reuniones con los diferentes Jefes Departamentales de Unidades y Secciones en las que se ha hecho conocer de antemano la finalidad y el objetivo del Sistema de Evaluación y Seguimiento del personal; para que luego cada Jefe aplique a sus subalternos la calificación anual de servicios, que sigue una escala que va desde:

Excelente.....E

Muy bueno.....MB

Satisfactorio.....S

Deficiente.....D

Inaceptable.....I

Se evalúa la forma en que un individuo desempeña las funciones a él asignadas durante el período tomado en consideración, y la capacidad que posee para asumir funciones de mayor responsabilidad, porque no es el absoluto del individuo lo que nos interesa, sino su accionar en el ámbito de la organización, dentro de las finalidades para las cuales ha sido empleado, para obtener esta información, se observan tres parámetros:

- a) **Desempeño en el trabajo.-** Aquí se ponen de manifiesto los conocimientos, habilidades y experiencias en el desarrollo del trabajo asignado.
- b) **Competencia profesional.-** La disposición, capacidad, aptitud e inclinación para desempeñar su función, y
- c) **Aptitud para el trabajo.-** suficiencia e idoneidad en la ejecución de sus labores.

El proceso de evaluación que se cumple en la Dirección Provincial de Salud de Manabí se lo efectúa a través de una ficha de calificación anual de Servicios para el personal que cumple funciones de Jefaturas, Administrativo, Profesional y Técnico.

Expuestos los detalles inherentes al proceso teórico que está enmarcado dentro de la Evaluación y una vez presentados los formularios en donde se efectúa la calificación Anual de Servicios, es necesario presentar en un cuadro estadístico el número de evaluaciones que ha efectuado la Dirección de Salud de Manabí de acuerdo a los distintos niveles Jerárquicos existentes, situación que a continuación detallo.

CUADRO N° 1

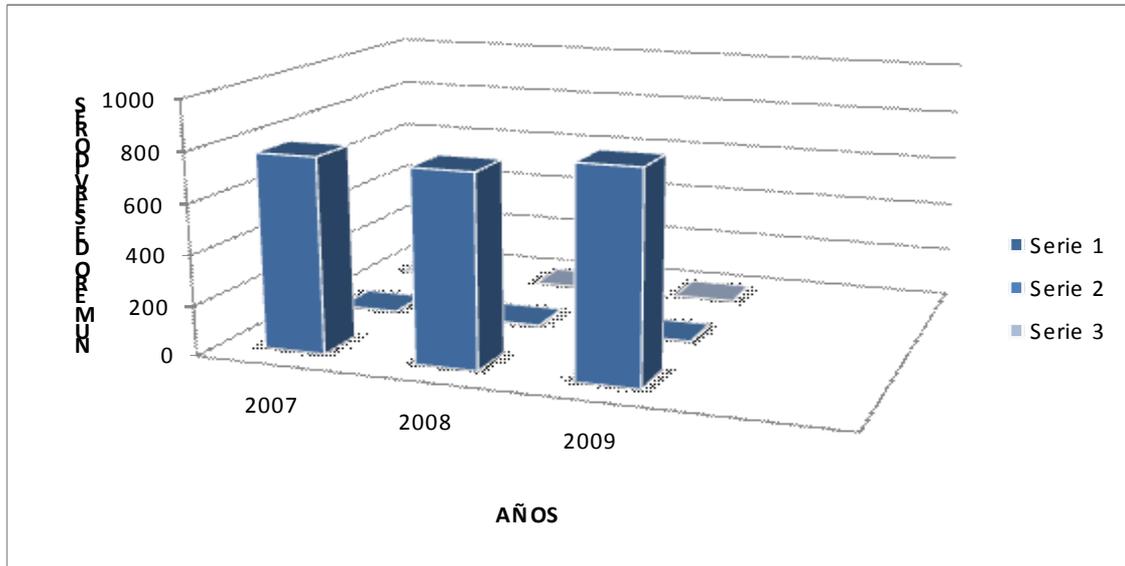
**EVALUACIONES REALIZADAS AL RECURSO HUMANO DE LA
DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ**

PERIODO 2007 – 2008

NIVELES	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	CALIFICACIONES			
				CUALITATIVA	CUANTITATIVA		
					2007	2008	2009
N. ASESOR	2	1	3	E	132	141	196
N. ADMINISTRATIVO	267	251	299	MB	429	462	399
N. TÉCNICO	475	486	483	S	184	140	185
N. OPERATIVO	32	24	38	D	31	19	41
				I			2
TOTAL	776	762	823		776	762	823

GRAFICO N° 1

EVALUACIONES REALIZADAS AL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ.



REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL

FUENTE: DPTO. ESTADÍSTICAS D. S. M.

ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

De acuerdo a los datos que presento y cuya información fué proporcionada directamente por el Departamento de Estadística de la Dirección Provincial de Salud de Manabí, podemos observar que esta institución ha venido practicando evaluaciones periódicas al personal que allí labora, y más aún durante el período tomado en consideración para el análisis, existiendo solamente una paridad en el año 2007 donde se efectuó la misma cantidad de evaluaciones en dos ocasiones al personal de esta entidad pública.

Por lo tanto, puedo manifestar con absoluta certeza, que la Dirección de Salud de Manabí sí cumple con la etapa de la Evaluación, como parte de la normatividad empleada en la administración del recurso humano, logrando con ello mayores niveles de eficiencia en cuanto al servicio que presta a la ciudadanía manabita.

2.1.6. CAPACITACIÓN

Hablar del origen de la capacitación en forma general es referirnos al hombre mismo, a su existencia y naturaleza, pues en él siempre ha estado manifiesta, como cualidad natural la de mejorar su capacidad para “ser” y hacer por lo que se puede aseverar que la capacitación nace con el hombre.

Es precisamente este hecho el que dá origen a la incorporación de la capacitación como elemento que permite mejorar la capacidad del recurso humano que labora en la Dirección de Salud de Manabí, tanto para la administración como para el personal operativo, procurando el crecimiento institucional y la satisfacción de los manabitas.

Siendo la capacitación sinónimo de educación, es evidente que ésta fomenta el desarrollo y progreso de los pueblos, tanto es así que actualmente se tiene una conciencia más clara y generalizada respecto de la capacitación como uno de los instrumentos generadores de cambio y transformación, hecho este que no sólo se evidencia en el pensamiento y acción del elemento humano que está involucrado directamente en las labores que efectúa la Dirección Provincial de Salud de Manabí, sino también en el pensamiento de los gobiernos a través de los Planes Nacionales de Desarrollo (hoy llamada agenda para el desarrollo).

Tenemos que concebir a la capacitación, de una manera integral, en la que es posible observarla dentro de una connotación sistemática que refleja un avance teórico- práctico considerable, todo ello a favor del bienestar de esta noble institución y para beneficio del recurso humano que allí labora.

2.1.7. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN QUE SE EJECUTARON EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ DURANTE PERÍODO 2007 – 2009

La capacitación institucional es una de las actividades más trascendente ya que a través de ella se perfecciona a las personas en las actividades de su puesto de trabajo, permitiendo la innovación de conocimientos y la aplicación de métodos modernos en cada una de las tareas desarrolladas por la Dirección Provincial de Salud de Manabí, lo que impulsa al recurso humano a la prestación de un mejor servicio a las personas que lo requieran.

El proceso de capacitación al personal de la Dirección Provincial de Salud de Manabí se ha efectuado de acuerdo a sus posibilidades tanto de los recursos humanos, como de los recursos financieros, se han dictado cursos, seminarios, conferencias y charlas. (sin embargo, para mi investigación solamente tomé en cuenta los cursos y seminarios por ser de mayor importancia) en los distintos programas o frentes de trabajo que posee la institución, y en otros casos, personal de la Dirección Provincial ha asistido a estos eventos auspiciados por otros organismos, entre ellos están la Contraloría General del Estado, Procuraduría General del Estado, Ministerio de Salud Pública, Servicio de Erradicación de la Malaria, Dirección Nacional de Personal, Supervivencia Infantil, quienes han sido los encargados de capacitar a determinado personal para que realicen una capacitación bajo la característica de “sujetos multiplicadores” dentro de la población.

Siendo la capacitación un recurso de elemental importancia dentro del proceso evolutivo de todas las instituciones, procedemos a detallar el programa de capacitación en base a Cursos y Seminarios que se han dictado para el personal de Dirección Provincial de Salud de Manabí durante el período 2007 – 2009:

CUADRO N° 2

**CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ
AÑO 2007
(EMPLEADOS Y TRABAJADORES)**

NOMBRE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	N° PARTICIPANTES	N° HORAS	TIPO DE EVENTO	ORGANIZADOR
SIST. WORD PERFECT-QPRO DE COMPUTACIÓN	III - 10 - 07	III - 14 - 07	7	40	CURSO	COMPURENT
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	VII - 30 - 07	VIII - 1 - 07	28	16	SEMINARIO	PROG. SUPERVIV
SEMINARIO SOBRE VENTAS Y MANIPULEO DE COMIDAS CALLEJERAS	VII - 13 - 07	VII - 17 - 07	19	16	SEMINARIO	MSP
SEMINARIO SOBRE SUPERVIVENCIA INFANTIL	V - 28 - 07	VI - 03 - 07	10	40	SEMINARIO	MSP
PREVENCIÓN DEL SIDA/ETC	VII - 12 - 07	VIII - 17 - 07	5	48	SEMINARIO	OTIDES
CURSO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	IX - 14 - 07	IX - 18 - 07	27	40	CURSO	OGE
SEMINARIO SOBRE COMPUTACIÓN	IX - 14 - 07	IX - 23 - 07	10	72	CURSO	PROG. SUPERVIV
INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS (IRA)	X - 09 - 07	XI - 12 - 07	24	32	SEMINARIO	D.S.M

PREVENCIÓN DEL DENGUE Y PALUDISMO	XI – 11 – 07	XI – 12 – 07	24	18	SEMINAR IO	MALARIA
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	XII – 09 – 07	XII – 13 – 07	40	40	SEMINAR IO	DNP
SEMINARIO TALLER DE SUBSISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS	VIII – 05 – 07	VIII – 08 – 07	15	32	SEMINAR IO	DNP
TOTAL			209	394		

FUENTE: DPTO. ESTADÍSTICAS D. S. M.

ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

CUADRO N° 3
CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ
AÑO 2008 - (EMPLEADOS Y TRABAJADORES)

NOMBRE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	N° PARTICIPANTES	N° HORAS	TIPO DE EVENTO	ORGANIZADOR
PREVENCIÓN DE DROGAS	III - 21 - 08	III - 27 - 08	12	50	SEMINARIO	PROCURADURÍA
CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN SANITARIA	VI - 03 - 08	VII - 07 - 08	40	40	CURSO	MSP
ACTUALIZACIÓN EN EDUCACIÓN AMBIENTAL	VII - 08 - 08	VII - 09 - 08	22	16	SEMINARIO	MSP
ACTUALIZACIÓN EN DENGUE HEMORRAGICO	VIII - 03 - 08	VIII - 04 - 08	15	16	SEMINARIO	MALARIA
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	IV - 09 - 08	IV - 13 - 08	38	40	SEMINARIO	DNP
TECNICAS DE PROGRAMACIÓN	VII - 27 - 08	VIII - 01 - 08	7	40	CURSO	DNP
PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE	X - 23 - 08	X - 27 - 08	20	40	CURSO	MSP
EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN DE SALUD	X - 30 - 08	XI - 01 - 08	17	24	SEMINARIO	MSP
TOTAL			171	266		

FUENTE: DPTO. ESTADÍSTICAS D. S. M.
ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

CUADRO N° 4
CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ
AÑO 2009 - (EMPLEADOS Y TRABAJADORES)

NOMBRE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	N° PARTICIPANTES	N° HORAS	TIPO DE EVENTO	ORGANIZADOR
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES	II- 12 - 09	II- 16 - 09	24	40	SEMINARIO	MALARIA
ESTRATEGIA EDUCATIVA EN SALUD MATERNA INFANTIL	V - 10 - 09	V - 14 - 09	20	40	SEMINARIO	MSP
CAPACITACIÓN EN TÉCNICAS PEDAGÓGICAS	VII - 04 - 09	VII - 08 - 09	8	40	CURSO	OTIDES
PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE ETS/SIDA	VII - 12 - 09	VII - 16- 09	40	40	SEMINARIO	DNP
INTEGRACIÓN GRUPAL	IX - 18- 09	IX- 22 - 09	40	40	SEMINARIO	DNP
INTEGRACIÓN GRUPAL	XI - 11 - 09	XI - 12 - 09	34	18	SEMINARIO	DEFENSA CIVIL
PREVENCIÓN DE DESASTRES NATURALES	XI - 15 - 09	X I- 24 - 09	15	80	CURSO	DNP
TOTAL			181	298		

FUENTE: DPTO. ESTADÍSTICAS D. S. M.
ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

CUADRO N° 5

**CUADRO GENERAL ESTADÍSTICO
CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ
PERIODO 2007 – 2009**

AÑOS	N° CURSOS Y SEMINARIOS	N° DE PARTICI- PANTES	N° HORAS
2007	11	209	394
2008	8	171	266
2009	7	181	298
TOTALES	26	561	958

FUENTE: DPTO. ESTADÍSTICAS D. S. M.

ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

De acuerdo a la información que nos ha proporcionado los cuadros N° 3, 4 y 5, podemos observar que en lo referente a la Capacitación, la Dirección Provincial de Salud de Manabí ha aprovechado los cursos y seminarios dictados por distintos organismos gubernamentales y no gubernamentales, beneficiándose con ello, el personal que labora en la institución.

Todos los eventos que se han efectuado en el transcurso del período son importantes, así tenemos que en el año de 2007 (cuadro # 2) se capacitó a 209 personas, repartidas en 3 cursos y 8 seminarios.

En el año 2008 (cuadro # 3) se capacitaron, mediante tres cursos y 5 seminarios, a un número menor de participantes en lo que respecta al año anterior en total fueron 171 personas pertenecientes a la institución, que estoy investigando, las que se capacitaron en este año.

Durante el año 2009, (cuadro # 4) hubo un aumento, en la cantidad de asistentes a los eventos de capacitación, sumando en total 181 personas, que estuvieron presentes en 5 seminarios y dos cursos dictados por diversas instituciones.

Según el análisis efectuado, sacamos como conclusión que la Dirección Provincial de Salud de Manabí ha planificado, organizado y ejecutado eventos de capacitación dirigidos a las diferentes áreas de salud.

Cabe destacar que conforme a lo que manifiesta el cuadro # 5, se han capacitado durante el período 2007 – 2009 un total de 561 personas, repartidas entre empleados y trabajadores, con un promedio anual de 187 personas capacitadas por la Dirección de Salud de Manabí, una media de 306 horas anuales y 9 eventos de capacitación divididos entre cursos y seminarios efectuados. Sin embargo, la capacitación siempre tiene que estar presente en el desarrollo del hombre tanto en el aspecto personal como laboral; ante tal situación estamos en la obligación de manifestar que “todavía falta mucho por capacitar a la Dirección de Salud de

Manabí”, porque la capacitación en el hombre nunca puede terminar debido a los constantes avances que experimenta el mundo moderno.

2.1.8. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD EN MANABÍ

Frente a la Población

El sector salud, dentro de la administración pública ecuatoriana se reviste de suma importancia, por cuanto va dirigido directamente a la atención de la población que es el principal recurso de producción de bienes y servicios dentro de la economía y porque no decirlo es el principal medio de originar el principio y el fin de un todo.

El recurso que presta servicio dentro de la DSM aplica alternativas para mejorar las condiciones de vida en el aspecto de salud. Todo esto se efectúa con el asistencialismo externo, el mismo que contribuye al margen de dependencia tecnológica existente dentro de la prestación de servicio del recurso humano de la DSM, se inserta la variable medio ambiente del usuario es decir tener un entorno de aseo por ello se expresa “no es el hecho de ser pobre para mantener o nó la limpieza del medio” de aquí se origina el fenómeno de salud/enfermedad.

La complejidad general del problema social ambiental y de salud en la provincia obliga a desarrollar un conocimiento más profundo de la realidad socio económico de la población, por ello la prestación de servicios del recurso humano va dirigida en todo el entorno salubrista y mejorar las condiciones de vida de la población; desde esta perspectiva, la comprensión de la problemática de salud colectiva en la provincia y de cada área, entraña el conocimiento del proceso de desarrollo que se ha implantado por capacitar y adiestrar al recurso humano que presta los servicios en esta institución.

Demanda de la Población del Servicio de Salud

A nivel de la población civil de los niveles de conciencia alcanzados sobre la problemática de salud han alcanzado notable crecimiento, la jerarquización de los problemas que la sociedad civil realiza en términos amplios, no incluye la salud colectiva si no personal, esto se debe a los problemas de subsistencia diaria, como la satisfacción de sus necesidades más elementales a nivel de familia, la demanda del servicio de salud entonces se vuelve más efectiva cuando la población a través de los medios de comunicación logra conocer acciones sobre prevenciones, vacunación y atención de médicos especialistas para contrarrestar epidemias o enfermedades tradicionales.

Solamente un proceso agresivo de participación ciudadana junto al recurso humano de el DSM, permite superar problemas de salud y desde luego el decrecimiento de la demanda del servicio a nivel de esta institución, pero si bien es cierto que la situación socio – económica de la comunidad, la falta de trabajo, la conducta de la forma de vida del núcleo familiar y sobre todo el alto costo de la atención medica particular y los precios de la medicina hacen que exista lo contrario de lo indicado es decir se incrementa la demanda de servicios de los miembros de la comunidad en la DSM.

Todo lo expuesto conduce a la estratificación de la practica en salud, se mantendrá una jerarquización de servicios, a los que la población accederá en forma deferencial según su condición económica. Por lo tanto no habrá un acceso equitativo a todos los niveles del sistema de salud. Así la demanda previa a los mecanismo de referencia y contra referencia entre los niveles poblacionales serán limitados y persistirá la descoordinación entre ellos, sin que se logre conformar verdaderas redes de servicios por parte de la DSM, a pesar que existe un sistema de control previo y una planificación estratégica situacional.

Estos procesos planificados no toman en cuenta los criterios demográficos, sociales o epidemiológicos en la identificación de las principales patologías y de

los grupos de alto riesgo, seguirán desarrollándose las actividades en base a lo que puedan ofertar los servicios de la DSM y no en función de las necesidades y demandas objetivas de la población. No se apoyaron a las comunidades para que estas sistematicen sus demandas sobre la base de satisfacción en materia de salud más amplia.

En general la práctica de salud pública se seguirá ejecutando en forma rutinaria a la crítica de las gestiones que se han venido realizando en los últimos años sin evaluaciones de procesos e impactos y sin estimaciones de costo – beneficio y costo – eficiencia sobre todo por ser un servicio social de carácter público.

La formación de recurso en función de demanda de servicio y satisfacción de la población requiere de una relación estrecha entre las instancias formadoras y las instancias empleadoras de los recursos humanos en salud, por lo tanto la aplicación de la planificación estratégica que se viene empleando en esta Área toma la coparticipación de los distintos agentes sociales, médicos, enfermeras, educadores de salud, personal técnico administrativo, obreros, etc; es decir el pleno conocimiento de las acciones a realizarse, siendo así que la integración se hace participativa a todos los niveles del personal y desde luego se obtendrán los resultados esperados.

2.1.9. LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO POR PARTE DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ

Las instituciones públicas son los representantes del Estado para generar la prestación del servicio en cada una de las instancias en que tocare realizar su actividad.

Existen diferentes instituciones de tipo social del Estado como salud, educación, Bienestar social, desarrollo comunitario, etc, todos ellos juegan un papel de suma importancia en el marco macro social de la prestación de servicios al público, esto

como institución, pero hay que señalar que las instituciones se movilizan de acuerdo a la actividad del recurso humano, es decir la prestación ente el público se genera por el desenvolvimiento del recurso humano.

Del trabajo realizado en varios Departamentos del Área de Salud # 1 Portoviejo; a nivel de público o beneficiario hemos podido obtener que un 95% de las personas se sienten satisfechas por la atención que imparte el recurso humano de esta institución, un 2% no pudieron responder y un 3% mostraron indecisa al realizar la entrevista, este tipo de respuesta es el fiel reflejo de cómo actúa el recurso humano en la prestación de servicio a la comunidad.

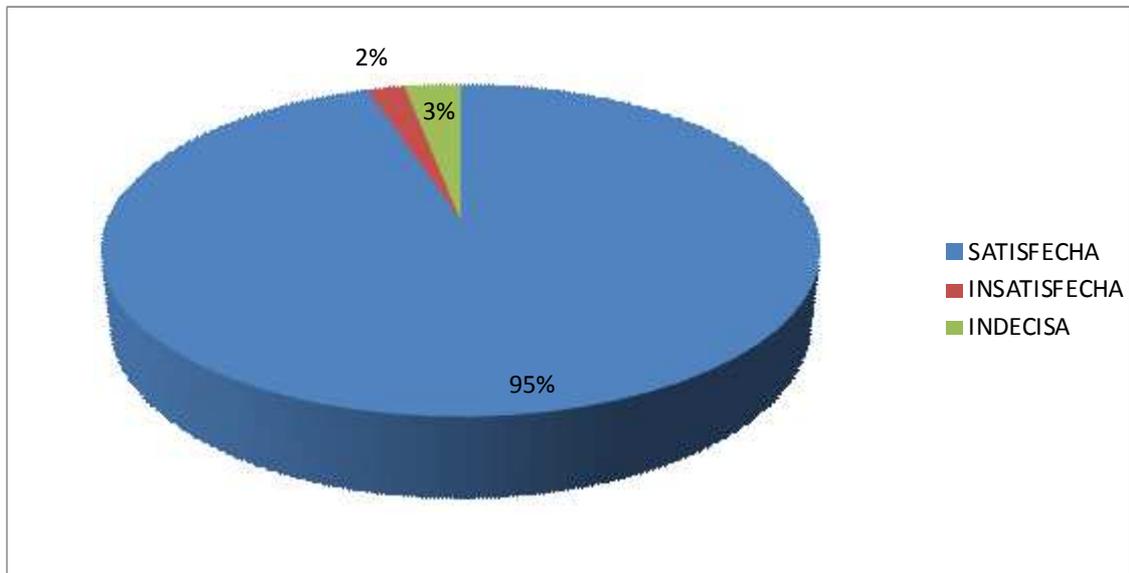
CUADRO # 6

DETERMINACIÓN DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD POR EL RRHH DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE MANABÍ

DETALLE	TOTAL	%
SATISFECHA	95	95
INSATISFECHA	2	2
INDECISA	3	3
TOTAL	100	100

GRAFICO N° 2

GRÁFICO PORCENTUAL DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD DE LA DSM



FUENTE: DPTO. ESTADÍSTICAS D. S. M.

ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

LA PRESTACIÓN DE SERVICIO INTERDOMICILIARIO

La Dirección Provincial de Salud de Manabí, por medio de cada Área brinda sus servicio a la población, de aquí nace la responsabilidad de planificar el trabajo de cada subcentro, para ello se realizan censos de salud, en los cuales se elabora una ficha intrafamiliar con todos los datos socio económicos, tipo de vivienda, etc; lo cual sirve para levantar un plano del sector e identificar futuros problemas de salud a nivel de las familias. Todo conjunto de acción lleva un solo objetivo y es el de promover vacunación a nivel de infantes, madres embarazadas, etc. El servicio interdomiciliario es producto de la planificación estratégica que se emplea en la Dirección de Salud de Manabí y en todas las Áreas de la provincia, así lo expresa la política de acción para brindar un mejor servicio.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La mayoría de las responsabilidades de una entidad pública de servicios, recae en los responsables directos; los directivos y administradores. Estas responsabilidades varían de acuerdo al tipo de operación y sus capacidades. Pero en la mayoría de los casos, los funcionarios están envueltos en el trabajo diario de la actividad, así como también deben involucrarse en los procesos relacionados a la toma de decisiones, evaluación y capacitación del personal operativo, para asegurar la calidad de la atención y tomar medidas para asegurar el buen uso de los valores asignados para la misma.

La profesión de administrador es muy variada, tanto como el hombre mismo, en ella tienen que ver costumbres, deseos y sus expectativas. Es una profesión en la que los deseos y logros están muy ligados entre sí, En ella se nota y se ve la espontaneidad y el placer de innovar como sus principales premisas del éxito. Es evidente que no puede olvidarse la rentabilidad como objetivo fundamental de toda empresa productiva o de servicios, como en el caso que estamos analizando.

2.2.1. FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

El aspecto social nace a partir del comportamiento de la sociedad ante la manera de actuar de determinados funcionarios, frente a los distintos estímulos que se presentan durante el transcurso de una actividad. Como ellos asuman este estímulo será la forma, socializando el acto, de poder avanzar en las propuestas y metas que determina la institución, en este caso la Dirección de Salud de Manabí.

No se debe olvidar que la población espera una adecuada y ágil atención por parte de los diferentes estamentos encargados de brindarle atención en el área de la salud, mucho más en estos tiempos, donde los profesionales del área cobran altos honorarios y los laboratorios cada día incrementan el costo de los medicamentos de manera constante.

2.2.2. FUNDAMENTACIÓN ECONÓMICA

La consecución de un título en Postgrado demanda un proceso sistemático de acciones que tienden a ser requisitos indispensables, como es la ejecución de un trabajo de investigación en áreas de interés colectivo y que fundamentan en el bienestar de la población. Por ello el presente trabajo permitió determinar de manera directa el manejo económico – financiero que se ejecuta en la Dirección Provincial de la Salud en Manabí determinando todos y cada uno de los valores que maneja en el cumplimiento y desarrollo de sus actividades operativas y de capacitación – adiestramiento del Recurso Humano que labora en ella.

2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1. Evaluación del Desempeño

A fin de tener una idea clara de la investigación que llevo adelante, me remito al criterio de William Werther, que dice así: “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”.⁵

5/”Administración de Personal y Recursos Humanos”; Cuarta Edición; Edit. Mc Graw – Hill; Pág. 118

En la mayoría de las organizaciones modernas se la lleva a cabo, considerándola como una variable básica. Los colaboradores de estas entidades procuran conocer si cumplen sus funciones adecuadamente y sus superiores elevan de una u otra manera el accionar de sus subalternos para determinar el grado de desempeño de cada uno de ellos. Si el desempeño es inferior a la media establecida el superior inmediato debe aplicar los correctivos, así mismo, y si es superior debe ser motivo de incentivo para el colaborador.

2.3.1.1. Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Según William Werther existen varios puntos considerados ventajosos de la Evaluación del Desempeño, entre ellos están:

- ❖ Mejora el desempeño: las decisiones de los ejecutivos de las instituciones siempre irán encaminadas a obtener el mejor rendimiento de sus empleados, lo cual dará como resultado, de una u otra forma, en el incremento del nivel de desempeño.

- ❖ Políticas de compensación: Una adecuada evaluación laboral permitirá conocer quien o quienes se hacen acreedores a los incentivos económicos que decide la empresa.

- ❖ Decisiones de ubicación: Asensos, cambios y despidos son el resultado de evaluaciones anteriores.

- ❖ Necesidades de capacitación y desarrollo: Desempeñarse de manera insuficiente indica, generalmente, necesidad de capacitación y lo contrario u opuesto es síntoma de recursos humanos no explotado.

- ❖ Planeación y desarrollo de la carrera profesional: La información que reposa en el Dpto de Personal de cualquier institución sobre cada uno de sus empleados, contiene datos suficientes sobre la evaluación del desempeño, lo cual permitiría tomar una decisión sobre la profesionalización del individuo.

- ❖ Imprecisión de la información: Cuando en el Dpto de Personal existe información difusa imprecisa sobre algún o algunos colaboradores, esto puede originar errores en la toma de decisiones sobre contratación, promociones y capacitación del personal.

- ❖ Errores en el diseño del puesto: El análisis del rendimiento y cuando este es deficiente, puede originarse en errores sobre la característica del puesto. La adecuada evaluación permite identificarlos.

- ❖ Desafíos externos. Existen ocasiones en que el colaborador tiene problemas e inconvenientes de tipo personal y económico. Cuando aquellos se presentan en la evaluación del desempeño, el Dpto de RR.HH debe prestar la colaboración necesaria al empleado.

2.3.1.2. PREPARACIÓN DE LAS EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO.

Toda evaluación conlleva como objetivo primordial la descripción fidedigna y completa de cómo el colaborador se desenvuelve en el cumplimiento del cargo

encomendado. Deben poseer categoría para medir la capacidad del personal y el éxito en el cumplimiento de sus labores.

Además, la evaluación debe relacionarse directamente con el análisis del puesto, caso contrario carecerá de validez.

Un requisito básico de la evaluación del desempeño es qué debe ser comprendida tanto por los evaluadores como por los evaluados.

2.3.1.3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN BASADOS EN EL DESEMPEÑO DURANTE EL PASADO.

Este mismo autor, William Werther, diseñó algunas formas de analizar la actitud laboral en el pasado y concluyó en lo siguiente:

“Los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que en consecuencia puede, hasta cierto punto, ser medido”.⁶

2.3.2. METODOS DE EVALUACIÓN BASADOS EN EL DESEMPEÑO FUTURO.

Para James A.F. Stoner la evaluación del desempeño a futuro se resume en el intento de gobernar una nación en base a la historia que transmiten los libros, es decir “Solo revelando lo ocurrido, no lo que ocurrirá a futuro”; y considera, para este efecto, cuatro técnicas:

“Autoevaluaciones

Administración por objetivos

Evaluaciones psicológicas

Métodos de los centros de evaluación”⁷

- Las autoevaluaciones: son útiles, especialmente, cuando su objetivo primordial es impulsar el crecimiento individual; este colaborador estará presto a colaborar e indicará en el proceso de mejoras a implementarse.

- Administración por objetivos: En esta técnica el supervisor y el supervisado logran determinar las metas a conseguirse de mutuo acuerdo y que se encuadren en parámetros adecuadamente múltiples.

- Evaluaciones Psicológicas: Se basan primordialmente en las posibilidades futuras del individuo y no en su anterior desempeño, se la realiza en organizaciones de gran envergadura.

- Métodos de los Centros de Evaluación: Es una forma estandarizada de evaluación, se aplica para grupos gerenciales jóvenes que representan un gran potencial para el futuro de la empresa, es sumamente costosa, la evaluación comprende muchos aspectos y es realizada por un sinnúmero de evaluadores, los cuales emiten resultados que son promediados y buscan ser lo más objetivos posibles.

2.3.2.1. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El autor Idalberto Chiavenato emite una opinión sobre los beneficios de la evaluación del desempeño que dice; “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. Estos afectan al individuo, gerencia, organización y comunidad.”⁸

7/ “Administración”; Tercera Edición, Edit. Hispanoamérica S.A. México D.F.; 1.999, Pág. 166 - 170

8/ “Administración de Recursos Humanos”; Edit. Mc Graw – Hill; Quinta Edición.

Ventajas para el Subordinado

- ❖ Sabe a ciencia cierta cuáles son las áreas, en su organización, mayormente apreciadas.
- ❖ Su jefe inmediato conoce a fondo la forma en qué desarrolla sus actividades y el colaborador determina la actitud que asume ante determinada situación.
- ❖ Es más fácil hacer una evaluación propia y criticar sus debilidades.

Ventajas para la Gerencia

- ❖ Puede analizar ampliamente el desempeño y comportamiento de sus subordinados.
- ❖ Está en posición de tomar o asumir correctivos para mejorar el desarrollo de las actividades de sus colaboradores.
- ❖ Crear canales de comunicación, para explicar adecuadamente a sus colaboradores los alcances de la evaluación del desempeño.

Ventajas para la Organización

- ❖ Permanentemente conoce la evaluación del desempeño de su recurso humano y está en capacidad de utilizarlo adecuadamente.
- ❖ Identifica constantemente las necesidades de capacitación y de traslados o ascensos de los empleados.
- ❖ Mejora la productividad y relaciones humanas en la empresa o institución diseñando planes de estímulos (no siempre de tipo económico).

2.3.2.2. MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Los métodos tradicionales de evaluación del desempeño, cambian de una institución a otra, ya que cada una ajusta a sus necesidades la evaluación del personal de determinada área, no es lo mismo evaluar gerentes, trabajadores, vendedores, secretarias, etc.

Al preparar o diseñar un sistema de evaluación del desempeño, es fundamental la obtención de resultados adecuados a las necesidades de la organización.

Según Chiavenato Idalberto manifiesta “La evaluación del desempeño es un medio, un método, una herramienta, y no un fin en sí misma”.⁹

Los métodos tradicionales de evaluación del desempeño son, según Chiavenato:

“Métodos de las escalas gráficas

Métodos de elección forzada

Métodos de investigación de campo

Métodos de incidentes críticos

Métodos mixtos”.¹⁰

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La normativa legal exige que los responsables de las empresas públicas, desarrollen y apliquen normas y sistemas de control permanentemente, teniendo en cuenta la naturaleza de sus servicios, los pasos y procesos posteriores dependerán de la actividad a efectuar.

9/ “Administración de Recursos Humanos”; Edit. Mc Graw – Hill; Quinta Edición.

10/ Idem

Entre los mecanismos de control a aplicar se encuentran:

Normas emanadas de la Contraloría General del Estado, Ley de Contratación Pública, LOSCCA, Contrato Colectivo, Orgánico Funcional, entre otros.

Todos estos constituyen elementos a seguir y guiar las actividades y acciones que lleva adelante la Dirección de Salud de Manabí, en procura del bienestar de la colectividad de nuestra provincia.

2.5. HIPÓTESIS

¿El proceso de evaluación del desempeño de los empleados del Área Central de la Dirección de Salud de Manabí que se ha aplicado produce efectos en la productividad de la institución?

2.6. VARIABLES

- Variable Independiente

- ❖ Evaluación del desempeño de los empleados

- Variable Dependiente

- ❖ Efectos de la productividad

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

De acuerdo al contenido de la tesis, el proceso de investigación se basa en la secuencia lógica de procedimientos que me permitieron cumplir y comprobar documentadamente la hipótesis planteada, con el apoyo de las variables establecidas en concordancia a los objetivos propuestos.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Aplico dentro de este proceso los siguientes tipos de investigación:

Aplicada: Al avanzar el proceso investigativo me permite aportar con sugerencias prácticas que permiten robustecer los procesos de los distintos servicios que proporciona esta entidad pública, tanto de capacitación como adiestramiento del recurso humano de la Dirección de Salud de Manabí.

Dentro de la investigación aplicada utilizo las investigaciones históricas y descriptivas.

Histórica: Al establecer el análisis del desempeño de los empleados en relación a la productividad, puedo analizar el área de la capacitación y adiestramiento, sus antecedentes y ubicarlos en el momento actual o espacio del análisis.

Descriptiva: La aplicación de este tipo de investigación es trascendente por cuanto me permite describir las acciones emprendidas para evaluar al recurso humano de esta institución.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población que labora en la Planta Central de la Dirección de Salud de Manabí está conformada por:

Empleados y directivos:	61
Obreros:	<u>32</u>
Total	93

3.2.2. MUESTRA

Para el cálculo de la muestra apliqué la siguiente fórmula:

n = tamaño de la muestra donde:
donde N = población o universo = 93
E = error máximo admisible = 0.02

$$n = \frac{N}{(E)^2(N-1)+1} \text{ }^{11}$$

$$n = \frac{93}{(0.02)^2(93-1)+1}$$

$$n = \frac{93}{(0.004)^2(92)+1}$$

$$n = \frac{93}{0.0368 + 1}$$

$$n = \frac{93}{1.0368}$$

$$n = 89.69 \approx 90$$

$$n = 90$$

El tamaño de la muestra es de 90 personas.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Variable Independiente: Evaluación del desempeño de los empleados

Definición Conceptual	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos
Comprobar el rendimiento laboral de las personas que trabajan en la entidad	Recursos Humanos	Capacitación Estructura Operativa Niveles Administrativos Adiestramiento	¿Recibe usted capacitación periódicamente? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Conoce usted la cadena de mando en la institución? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Auditoría de Personal o Reingeniería	Desarrollo Institucional Indicadores Adm. Desarrollo Tecnológicos	¿En la D.S.M. se utiliza tecnología de punta? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> ¿Se ha efectuado en su institución alguna reingeniería o auditoría de personal? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

3.3.2. Variable Dependiente: Efectos en la Productividad

Definición Conceptual	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos
Resultado de la acción o grado de producción del empleado.	Desarrollo Social y satisfacción de las personas y comunidades atendidas en el área de la salud en la provincia.	Bienestar colectivo Satisfacción personal Capacitación y adiestramiento del personal	<p>¿Ha brindado en alguna comunidad campaña de educación para la salud? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Se siente conforme con la atención que se le brinda a las personas en la D.S.M. actualmente? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿En qué área le gustaría recibir capacitación?</p> <p>Atención al Público <input type="checkbox"/></p> <p>Relaciones Humanas <input type="checkbox"/></p> <p>Enfermedades Tropicales <input type="checkbox"/></p> <p>Enfermería <input type="checkbox"/></p> <p>Otras <input type="checkbox"/></p>

3.4. MÉTODOS

Los métodos que utilizo son:

Inductivo: El cual establece el análisis de tipo general a lo particular.

Deductivo: Se lo realiza partiendo de lo particular a lo general.

Histórico comparado: Al desarrollar la temática objeto de la investigación me ubiqué en tiempo pasado para retomar aspectos históricos sobre el sistema de prestación del servicio en base al análisis de la productividad demostrada por el recurso humano de la institución.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Utilizo las siguientes técnicas: Primarias y Secundarias

Primarias:

Observación: Es la técnica más eficaz del proceso de investigación.

Entrevista: Las efectuaré al personal de esta institución, serán 90 los entrevistados.

10 Directivos
30 Empleados
50 Obreros

Secundarias

Es aquella información que la obtengo de libros, revistas, prensa, internet, documentos e informes que se originan o mencionan a la institución y sus programas, ya sea en desarrollo o planificados.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.

Al efectuar la presente encuesta entre los obreros, personal administrativo y directivo del Área Central de la Dirección de Salud de Manabí, se podrá evaluar su desempeño y los efectos en la productividad institucional durante el año 2008.

A partir de la muestra se obtendrá información referente a la capacitación recibida, evaluación del personal, productividad, imagen institucional, entre otros parámetros.

La encuesta se la efectuara a un universo de 90 personas, a continuación exponemos la misma:

4.1. APLICACIÓN DE ENCUESTA AL PERSONAL DE LA DSM

1. Ha recibido Ud. algún evento de capacitación?

SI

NO

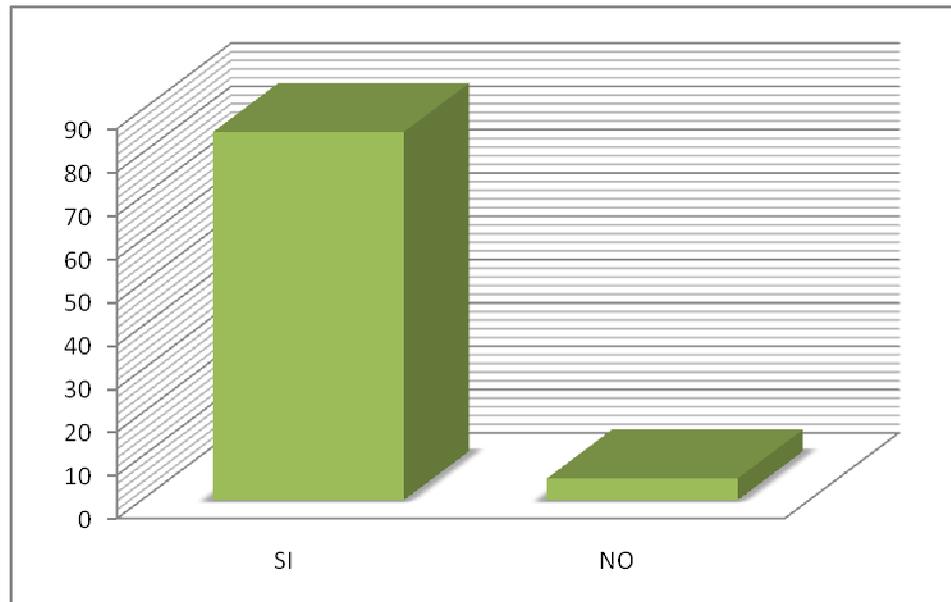
CUADRO N°-7

CAPACITACION RECIBIDA

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	85	94
NO	5	6
TOTAL	90	100

GRAFICO N°3

CAPACITACION RECIBIDA



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M

Elaboración: Autora

ANALISIS

La mayoría del personal que labora en la D.S.M, ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la institución, acotaron los entrevistados que esta actividad, la capacitación, mayoritariamente no guarda relación con las funciones que cumplen en la entidad.

Un mínimo porcentaje, 5 personas no han recibido todavía capacitación por ser funcionarios bajo la modalidad de contrato, lo cual implica que ellos mismo deben pagarla.

2. Cuantos eventos de capacitación ha recibido Ud, de la D.S.M.?

- Ninguno
- 1 - 3
- 4 - 5
- 7 - 9
- 10 o más

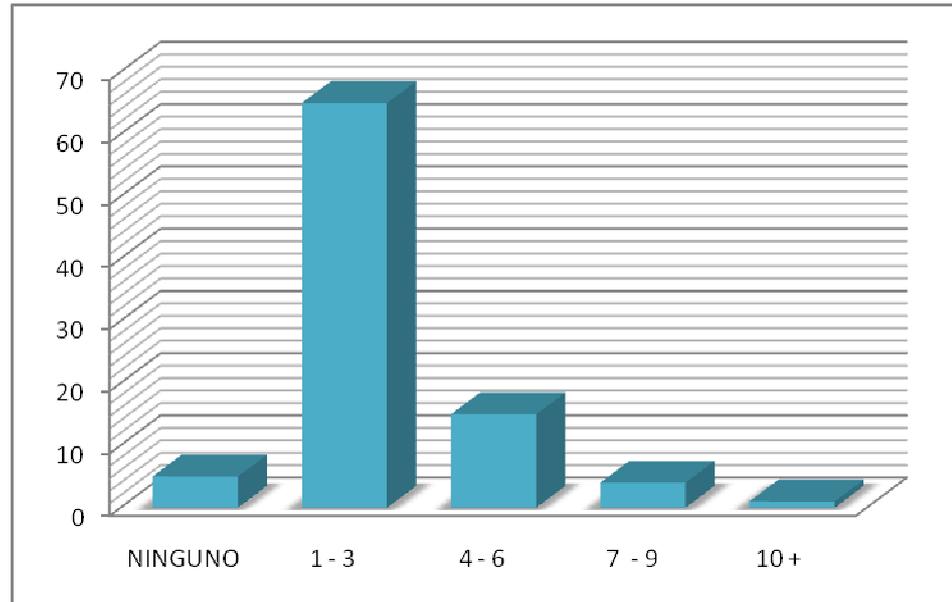
CUADRO N°-8

**CANTIDAD DE EVENTOS DE CAPACITACION POR
EMPLEADO**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNO	5	6
1 – 3	65	72
4 – 6	15	17
7 – 9	4	4
10 O MÁS	1	1
TOTAL	90	100

GRAFICO N°4

CANTIDAD DE EVENTOS DE CAPACITACION POR EMPLEADO



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M

Elaboración: Autora

ANALISIS

Efectuando una evaluación pormenorizada de las respuestas dadas a esta interrogante de parte de los funcionarios de la planta central de la D.S. M. , deducimos lo siguiente; los empleados que no han recibido ningún tipo de capacitación son 5, equivalente a un 6%, aquí engloba al personal nuevo con poco tiempo en las funciones que cumplen.

En la segunda opción de 1 a 3 capacitaciones, están los funcionarios que tienen de dos a cinco años laborando en la institución. Esto indica que en

promedio un colaborador en esta empresa pública recibe una capacitación cada dos años, aproximadamente. La frecuencia a esta pregunta es de 65 personas, equivalentes al 72% del total de entrevistados.

La alternativa 4 – 6 capacitaciones enmarca a aquellos funcionarios con 8 a 15 años de labores en esta entidad, en promedio; quienes aducen haber recibido esta cantidad de eventos, pero en varios casos con temas ajenos a las funciones encomendadas.

Los ítems 7 – 9 y 10 o más con 4 y 1% respectivamente, engloba a empleados con 20-25 años de antigüedad quienes aducen que a estas alturas ellos solo cumplen con sus horarios y funciones, pero ya no desean adquirir nuevos conocimientos.

3. Los eventos de capacitación que han recibido guarda relación con las funciones que desempeña?

SI

NO

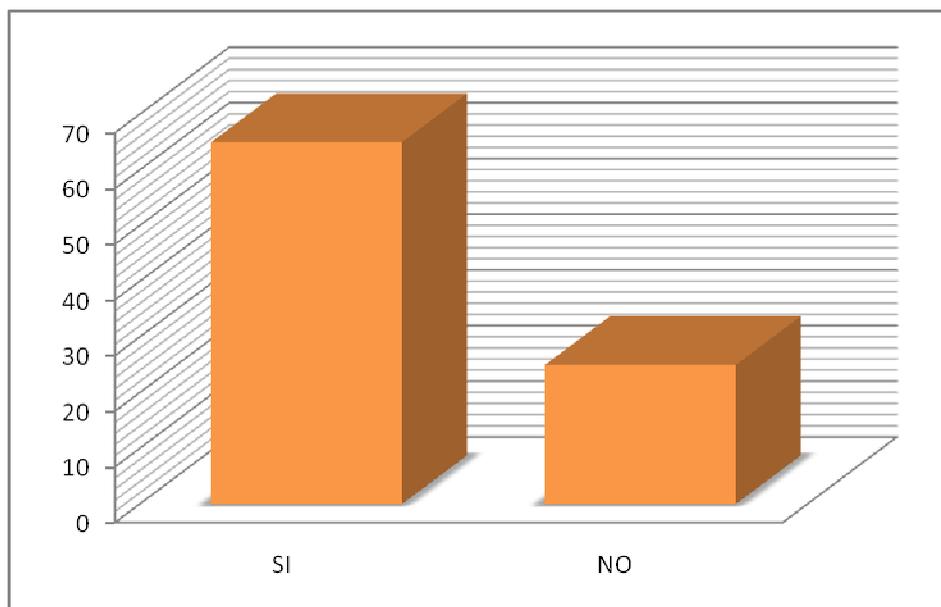
CUADRO N°9

LA CAPACITACION TIENE RELACION CON SU CARGO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	65	72
NO	25	28
TOTAL	90	100

GRAFICO N°5

LA CAPACITACION TIENE RELACION CON SU CARGO



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M

Elaboración: Autora

ANALISIS

Mayoritariamente, es decir el 72%, 65 empleados, respondieron positivamente, con estos corroboran que los eventos de capacitación han sido acordes a las funciones que desempeñan.

Pero el 28%, o sea 25 colaboradores de esta entidad pública afirman que la capacitación recibida, en la mayoría de los casos no estaba acorde con las funciones a ellos encomendadas, lo cual redundaría en la baja productividad que genere esta institución hacia sus usuarios.

4. Si su respuesta fue positiva, señale en qué áreas se beneficio la D.S.M.?

Productividad

Tecnología

Control

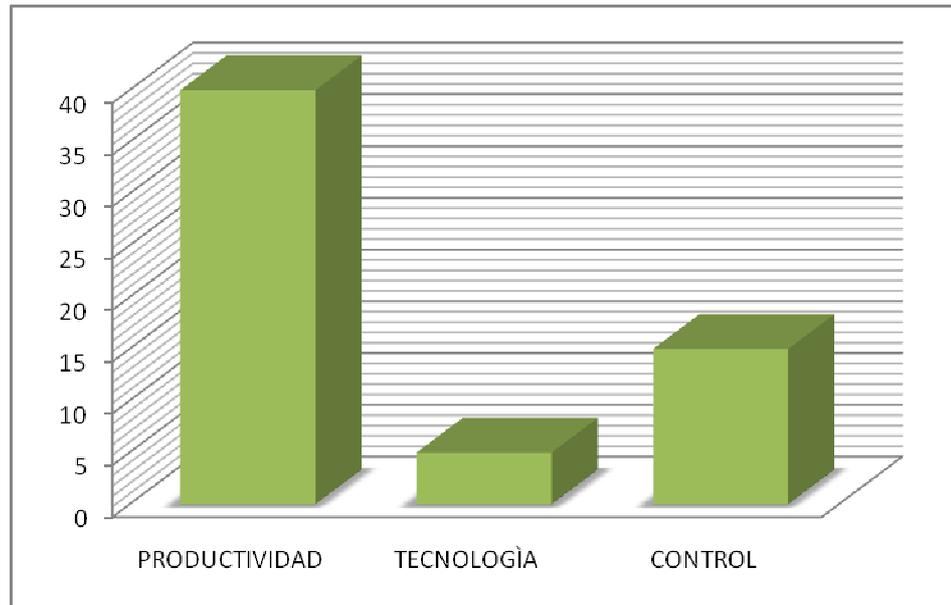
CUADRO N°-10

AREAS DE BENEFICIO INSTITUCIONAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
PRODUCTIVIDAD	40	62
TECNOLOGÍA	5	7
CONTROL	20	31
TOTAL	65	100

GRAFICO N°6

AREAS DE BENEFICIO INSTITUCIONAL



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M y Cuadro #..

Elaboración: Autora

ANALISIS

Al efectuar un análisis detallado de esta interrogante, las áreas que han recibido en la D.S.M, un aporte positivo han sido; la productividad con 40 menciones, correspondientes al 62% y el control con 20 escogitamientos que representan el 31%. Estas cifras demuestran que la productividad ha mejorado ostensiblemente gracias a la adecuada capacitación que ha recibido un alto segmento laboral.

El control recurso básico en el correcto desenvolvimiento de cualquier empresa pública, como en este caso, y privada; se ha incrementado al diseñarse adecuados filtros y medidas para evitar el mal uso de los recursos públicos. Todo lo manifestado en líneas anteriores tiene como casual la capacitación adecuada recibida por los funcionarios de las áreas de Contabilidad, Auditoría Interna, Administración y Bodega.

La tecnología también ha repuntado pero esto ha sido posible por iniciativa propia de los empleados y funcionarios de la D.S.M.

5. Esta Ud. En condiciones de asumir funciones de mayor jerarquía, a las que cumple, dentro de la D.S.M. actualmente?

SI

NO

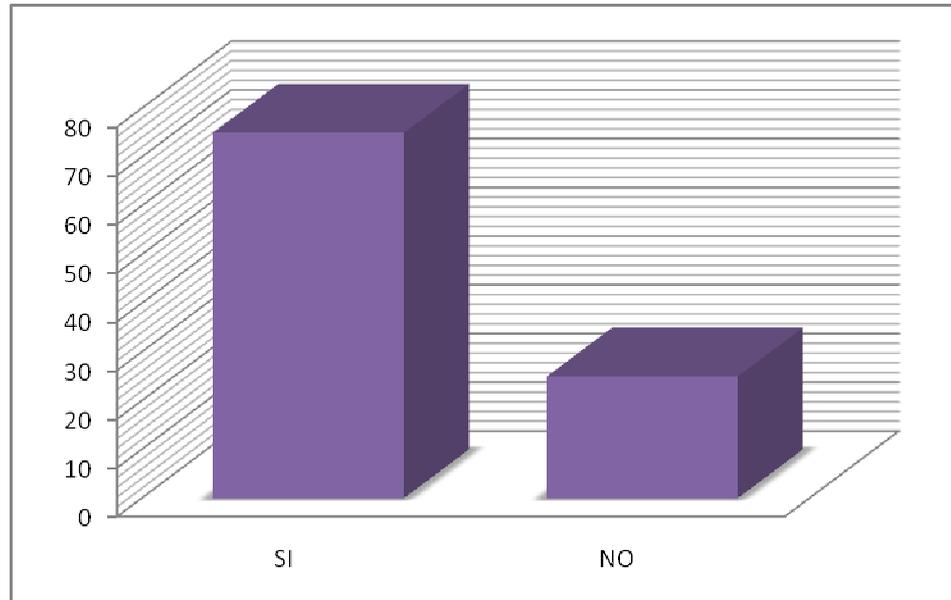
CUADRO N°11

CONDICIONES DE ASCENSOS DEL PERSONAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	75	83
NO	15	17
TOTAL	90	100

GRAFICO N°7

CONDICIONES DE ASCENSOS DEL PERSONAL



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M

Elaboración: Autora

ANALISIS

El 83%, es decir el 75, de los entrevistados se sienten en condiciones de asumir mayores responsabilidades dentro del esquema laboral de esta Dirección Provincial. Algo que se debe resaltar es que en esta entidad del estado es mínimo el número de empleados nuevos, es decir que el personal no baja, en su mayoría, de 5 años de antigüedad, ni supera los 5 años de servicios.

Tan solo 15 de los entrevistados no se consideran en condiciones de adquirir una mayor carga de responsabilidad. Los empleados inmersos en esta categoría son los nuevos o recién contratados y aquellos funcionarios con una antigüedad superior a los 20 años, a quienes se les nota un aire de conformismo laboral.

6. Qué opinión da Ud. de la evaluación del desempeño que lleva a cabo la D.S.M.?

Muy Bueno

Bueno

Regular

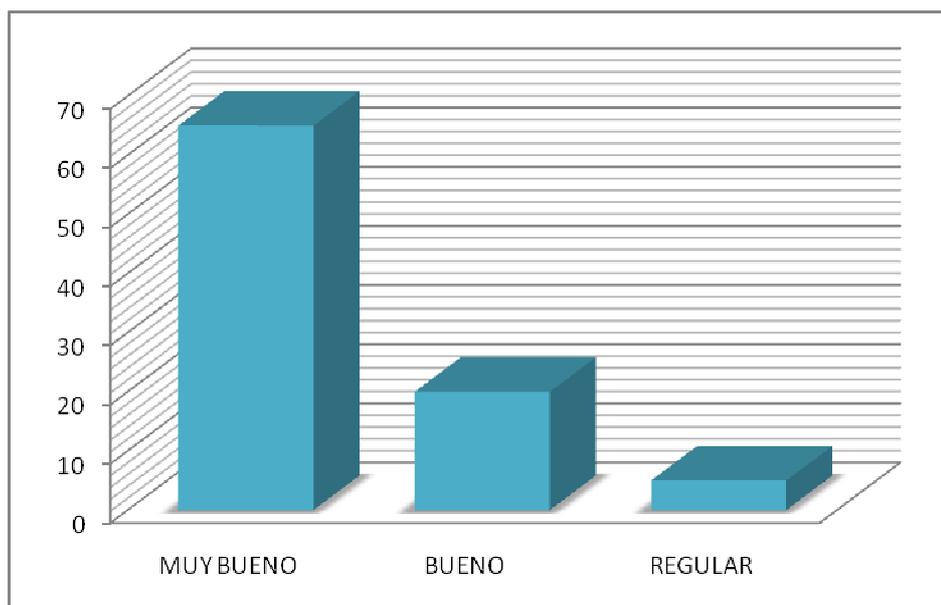
CUADRO N°12

CRITERIOS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	65	72
BUENO	20	22
REGULAR	5	6
TOTAL	90	100

GRAFICO N°8

CRITERIOS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M y Cuadro #..

Elaboración: Autora

ANALISIS

La mayoría del personal que labora en la D.S.M. coincide en manifestar que la evaluación del desempeño que lleva adelante esta institución es positiva ya que así el personal será analizado en su rendimiento en base a parámetros de resultados y no de la manera tradicional, en la cual lo más fácil era calificar al amigo o compadre con las más altas calificaciones sin respetar los meritos, preparación y resultados de determinados colaboradores ajenos a este tipo de manejos y conscientes de su capacidad y preparación. El 72%, que equivale a 65 funcionarios se inclinaron por la calificación Muy Bueno solo 20 colaboradores opinaron que lo bueno es una

calificación apropiada para este tipo de aplicación, lo que representaba el 22%. Me dio la impresión que en este grupo se ubicaban aquellos empleados acostumbrados a estar arriba sin merecerlo.

En el grupo por la calificación Regular se incluía al personal nuevo, a quienes no se los había sometido a ningún tipo de evaluación.

7. La Productividad de su institución ha mejorado por efecto de la evaluación implementada?

SI

NO

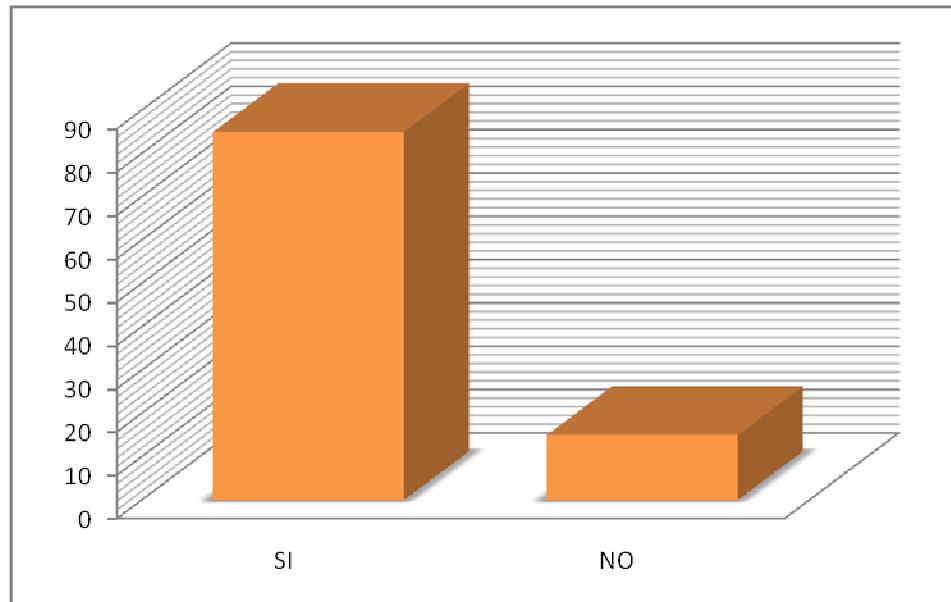
CUADRO N°13

INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	85	94
NO	5	6
TOTAL	90	100

GRAFICO N°9

INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M

Elaboración: Autora

ANALISIS

Debido a la implementación de esta técnica evaluativa los resultados son palpables en la D.S.M.; ha mejorado el desempeño individual y colectivo en la entidad, se ha determinado claramente la necesidad de capacitación del personal y las áreas en que se debe realizar. Consecuentemente la respuesta afirmativa de 85 funcionarios, con el 94%, se constituye el indicativo adecuado a esta interrogante.

8. Cuál es su evaluación sobre la D.S.M., en lo referente a los servicios que brinda a la comunidad?

Muy Buenos

Buenos

Regulares

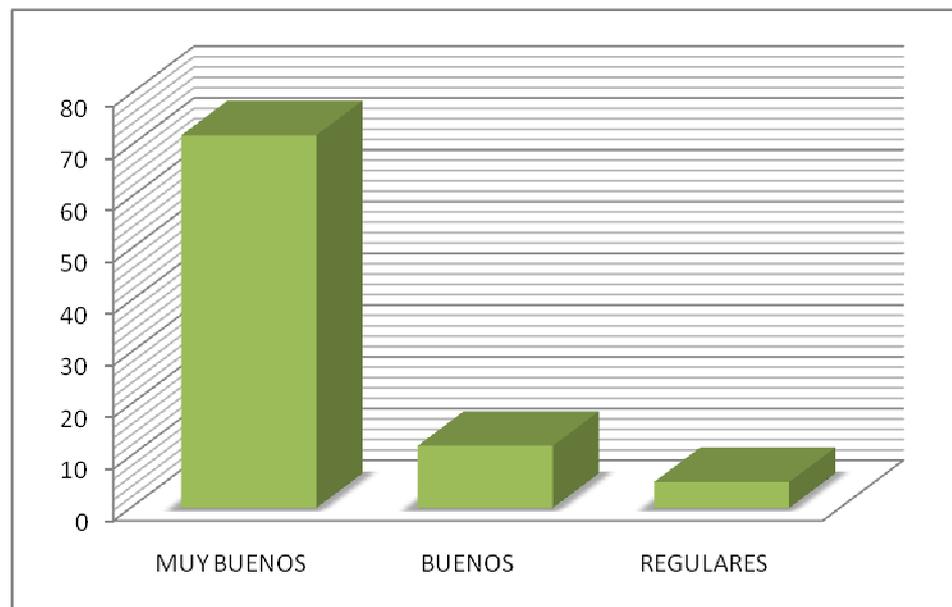
CUADRO N°14

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE LA D.S.M.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENOS	72	80
BUENOS	12	13
REGULARES	6	7
TOTAL	90	100

GRAFICO N°-10

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE LA D.S.M.



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M y Cuadro #..

Elaboración: Autora

ANALISIS

Según el criterio obtenido de los colaboradores de la D.S.M., el tipo de servicio que se brinda a los usuarios es Muy bueno, opinaron 72 personas, o sea el 80%, basan su respuesta en el incremento de usuarios y demanda de servicios por la constante implementación de campañas de prevención y atención de diferentes dolencias por parte del gobierno central, esto origina la respuesta, de la población, positiva hacia la imagen institucional.

Con una evaluación de Bueno, se manifestaron 12 empleados, correspondiente al 13%, quienes aducen que para optimizar los servicios en el sector salud a nivel debe mejorar la infraestructura física actual, capacitar adecuadamente al recurso humano, entre lo más importante.

Finalmente, Regulares, con el 7% correspondiente a 6 empleados; emitieron este criterio por inexperiencia y resentimientos laborales.

9. Cree Ud. Que la D.S.M. debe incrementar el nivel de capacitación como mecanismo para aumentar su productividad?

SI

NO

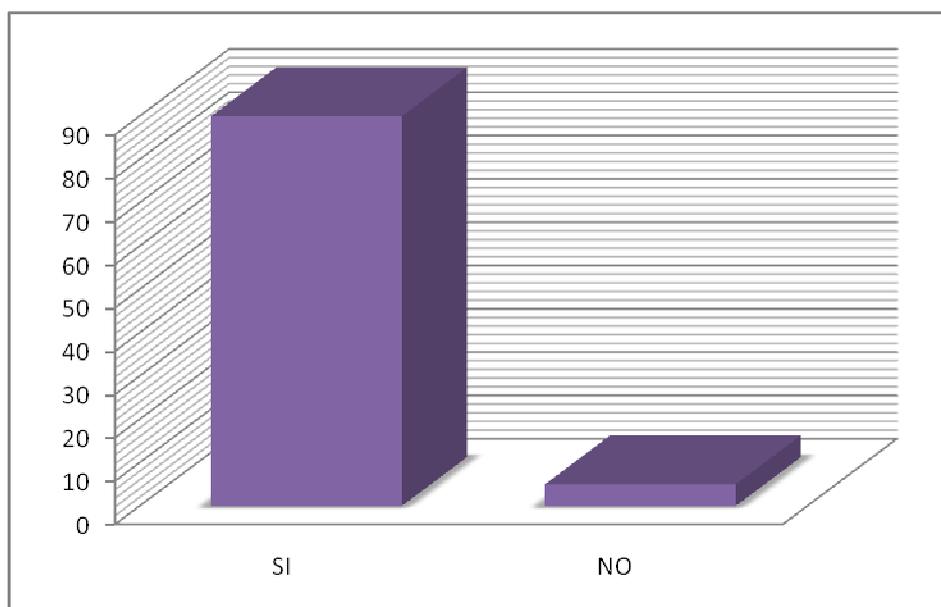
CUADRO N°15

RELACIÓN CAPACITACIÓN-PRODUCTIVIDAD

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	90	100
NO	-	0
TOTAL	90	100

GRAFICO N°-11

RELACIÓN CAPACITACIÓN-PRODUCTIVIDAD



Fuente: Personal y Funcionarios de la D.S.M

Elaboración: Autora

ANALISIS

La totalidad de los empleados y funcionarios de la D.S.M., opinaron que el mejor y más indicado mecanismo para elevar la productividad de esta institución pública era la adecuada y constante capacitación en aquellas áreas fundamentales para el desarrollo de la entidad y personal de cada uno de sus colaboradores.

4.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Durante el desarrollo de la presente investigación se ha determinado fehacientemente que **SI** ha mejorado gracias a la evaluación del desempeño la productividad en la Institución.

En el capítulo IV en el punto 4.1, aplicación de encuesta al personal de la DPSM, en la pregunta 6 ¿Qué opinión da usted de la evaluación del desempeño que lleva a cabo la DSM? , la alternativa muy bueno obtuvo con una frecuencia de 65 personas, equivalente al 72% del universo total; y la interrogante No. 7, que dice ¿La productividad en su Institución ha mejorado por efecto de la evaluación implementada? , la alternativa si con una frecuencia de 85 personas y con un porcentaje del 94%, corroboran la afirmación efectuada al inicio del presente ítems.

CAPITULO V

5. PROPUESTA

5.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Capacitación al personal de la Planta Central de la DSM, sobre la LOSEP, Ley Orgánica del Servidor Público, a fin de elevar el nivel de productividad en esta entidad.

5.2. AUTORA

Ing. Silvana Janeth García Solórzano

5.3. INSTITUCIÓN AUSPICIANTE

La Dirección de Salud de Manabí

5.4. ÁREA QUE CUBRE LA PROPUESTA

Unidad de Talento Humano

5.5. FECHA DE PRESENTACIÓN

Noviembre de 2010

5.6. FECHA DE TERMINACIÓN

Abril de 2011

5.7. DURACIÓN DEL PROYECTO

Seis meses

5.8. PARTICIPANTES BENEFICIARIOS

Los Servidores Públicos pertenecientes a la Planta Central de la D.S.M. en Portoviejo.

5.9. OBJETIVO GENERAL

Ejecutar eventos de capacitación sobre la LOSEP a los funcionarios públicos de la planta central de la Dirección de Salud de Manabí, en Portoviejo.

5.10. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinar con los jefes departamentales las fechas de ejecución de la capacitación.
- Diseñar el contenido de los eventos y el cronograma de ejecución del mismo.
- Elaborar un presupuesto referencial del costo total de los eventos de capacitación a realizarse.
- Evaluar el desarrollo de la actividad.

5.11. BENEFICIARIOS INDIRECTOS

La población, en general, que se beneficia con los servicios que brinda la planta central de la D.S.M.

5.12. IMPACTO DE LA PROPUESTA

Los colaboradores de la D.S.M., que se rigen por la LOSEP, conocerán sus responsabilidades, sanciones, beneficios e incentivos, a recibir en el marco de esta ley.

Consecuentemente, este personal, elevará su nivel de productividad en todo lo referente a atención al público, ya que el mismo, al ser una ley socializada, demandará sus derechos de acuerdo a ella.

Igualmente, el empleado sabrá, a ciencia cierta, los emolumentos a recibir por su labor.

5.13. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La alternativa de capacitación al personal que labora en la Planta Central de la D.S.M, sobre la Ley Orgánica del Servidor Público, LOSEP; busca incrementar la productividad, de dichos funcionarios estatales y mejorar la atención y brindar adecuadamente los servicios que presta dicha institución a la colectividad.

Los servidores públicos de la Dirección de Salud de Manabí, que se encuentran dentro del marco jurídico de la LOSEP, deben de tomar en cuenta lo siguiente:

- Conocimientos amplio y profundo de la normativa legal que enmarca la LOSEP.
- Determinar con claridad los beneficios, la responsabilidad y sanciones; a los que están sujetos, con esta nueva disposición legal.
- Crear conciencia en el hecho de qué el empleado público debe brindar un adecuado servicio y atención, no como un favor sino como una obligación, al interesado público en general.
- Al aplicar adecuadamente los conocimientos del cargo y su experiencia laboral, cada uno de los servidores públicos que trabajan en la Dirección de Salud de Manabí, estarán incrementando el nivel de productividad institucional.

Las máximas autoridades y mandos medios de la Dirección de Salud de Manabí, en su planta central, deben aportar con:

- La coordinación, supervisión y apoyo de las actividades relacionadas a estos eventos de capacitación, contarán con el aporte total de los directivos y administradores de esta institución pública.
- La elaboración de un cronograma, para el conocimiento previo de cada departamento, con la fecha en que deberá el personal de todas las unidades que conforman esta institución, participar en la capacitación sobre el alcance y contenido de la LOSEP.
- Además, posterior a la capacitación, se deben efectuar actividades de evaluación, entre el personal que labora en la D.S.M., para determinar el alcance de esta actividad y poder conocer el grado de incremento en la productividad alcanzado en la entidad.

Si cada una de las partes inmersas en este evento de capacitación, aporta adecuadamente, el éxito del mismo estará asegurado y la productividad que alcance esta institución, del sector de la salud, se verá reflejada en la satisfacción y comportamiento del público que requiere sus servicios.

5.14. SU FINANCIAMIENTO

El costo total de los gastos que origine esta actividad, es de \$ 500.00, y será asumido por la entidad auspiciante, la Dirección de Salud de Manabí. Este rubro se origina en los siguientes ítems.

Detalle	Costo unitario	Costo total
	\$	\$
Gasto por participante, son 60 servidores públicos, refrigerio para c/u	2.50	150.00
Material didáctico (papel, plumas, folder) para participantes	2.00	120.00
Impresos con la LOSCA a c/u	2.00	120.00
Material para el instructor (tiza líquida, papeles, transparencias)		60.00
Imprevistos		50.00
TOTAL		\$ 500.00

Cabe resaltar que la Dirección de Salud de Manabí cuenta con el ambiente adecuado para la actividad, salón de actos institucional, además posee proyector, papelógrafo, franelógrafo y mobiliario adecuado, para el evento, todo esto redundando en el bajo costo de la actividad. Además el instructor será un funcionario del Ministerio de Relaciones Laborales, entidad que asumirá los gastos del mismo.

5.15. EVALUACIÓN

Esta parte, fundamental en toda actividad de capacitación, será asumida por la Ing. Silvana García Solórzano, autora de la presente investigación y funcionaria de la D.S.M., en el área de Talento Humano, en calidad de Analista de Personal.

El proceso de evaluación será realizado, 30 días posteriores a la fecha de capacitación de cada una de las unidades que conforman esta entidad estatal en Portoviejo.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- El objetivo principal de la D.S.M., es brindar el apoyo técnico y los recursos necesarios, económicos y humanos, para garantizar la implantación, desarrollo progresivo y funcionamiento de las áreas de salud y evaluar permanentemente, al personal, encargado de su operación y gestión, pero sobre todo, el involucramiento y compromiso de quienes la conforman, en la solución de los problemas, mediante un adecuado nivel de productividad en todo y cada uno de sus departamentos y el recurso humano que los conforma.
- Todos los pueblos del mundo logran niveles óptimos de crecimiento y desarrollo social y económico, en relación directa, con su nivel de salud; ya que una población con deficiencia de salud tiene pocas posibilidades de desarrollarse. En consecuencia esta institución de la salud presta un servicio que es de significativa importancia para nuestra comunidad y su talento humano debe estar capacitado y brindar un alto nivel de productividad en cada una de las áreas que brinda servicios a la población manabita.
- En la Dirección de Salud de Manabí existen diferentes modalidades para evaluar el desempeño de su personal, entre ellas están: La que efectúa el jefe inmediato superior del empleado; está aquella integrada por un comité en el cual constan: un analista de personal de la entidad, el jefe superior inmediato del colaborador y el jefe superior del jefe inmediato; y, la última, por un comité conformado por un análisis de personal, el jefe inmediato superior del evaluado y el evaluado. Mayoritariamente la primera opción es la más utilizada en la evaluación del desempeño de su personal.

- En la Dirección de Salud de Manabí, durante el período 2007-2009, se han capacitado 560 personas, entre empleados públicos, regidos por la LOSEP actualmente y trabajadores u obreros, regidos por el Código del Trabajo y Contratos Colectivos suscritos con los diferentes sindicatos; se hace esta diferenciación a fin de aclarar los roles y el marco jurídico que desempeña cada uno de estos sectores laborales de la entidad analizada. Entre todos los eventos de capacitación existe un promedio anual de 187 personas capacitadas y una media de 306 horas invertidas en 9 eventos de capacitación, entre cursos y seminarios efectuados.
- Lo que más resalta de toda esta actividad efectuada durante los tres últimos años pasados, es el hecho que nunca se ha medido la incidencia de esta en el nivel de productividad del personal.
- La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, en la mayoría de las organizaciones, públicas o privadas, se la lleva a cabo y se la considera como una variable básica en la actualidad. Los colaboradores de estas entidades procuran conocer si cumplen sus funciones adecuadamente y sus superiores determinan de una u otra manera el accionar de sus subalternos para determinar el grado de desempeño de cada uno de ellos, si este es inferior a la media se toman correctivos, y si por el contrario, es superior debe ser motivo de estímulo, vía ascenso laboral o incentivo económico en el salario del colaborador.

6.2. RECOMENDACIONES

- En la Dirección de Salud de Manabí, debe designarse a una persona, o contratarla, para que realice una evaluación permanente del desempeño del personal que labora en su planta central en Portoviejo, y luego lo siga haciendo con el personal que labora en las áreas de salud a nivel provincial.
- Es importante incrementar las asignaciones presupuestarias para capacitación, a fin de elevar el nivel de desempeño del Talento Humano en la D.S.M., la misma que se realizará dentro o fuera del país.
- El proceso de administración y manejo del Talento Humano está dirigido por una organización de tipo lineal, en esta institución, lo cual permite el mejor cumplimiento de las metas y objetivos de la institución; por ende incrementa su nivel de productividad.
- El sistema de administración del Talento Humano no debe ser objeto de prebendas políticas, sino que el mismo debe ser ubicado de acuerdo a la profesión, capacitación y necesidades de la Dirección de Salud de Manabí.
- Un personal capacitado acorde con los requerimientos técnicos de la administración moderna, logrará que la organización se constituya en un ente de permanente desarrollo en beneficio de la salud de nuestra colectividad.
- Los costos por concepto de capacitación y adiestramiento del Talento Humano de la Dirección de Salud de Manabí, considerados como una inversión, que a corto plazo generará beneficios para la organización y población en general.

10. BIBLIOGRAFIA

- Contraloría General del Estado pág. Web www.contraloria.ec.gov.net.
- Dirección de Salud de Manabí, archivo general.
- Diccionario de Términos Administrativos, Edit. Centrum 2006.
- KOONTZ y O'Daniel; Administración Moderna; Edit. McGraw - Hill México DF, 2002.
- OROZCO Cadena José Dr.; Contabilidad Gubernamental, Edit. Artes Gráficas, Quito 2004.
- Publicaciones y Anuarios de la Dirección de Salud de Manabí
- SENRES: productividad en el Cargo, Editado Quito 2.001.
- Stoner James/ Wankel Charles; ADMINISTRACIÓN, Tercera Edición, Edit. Hispanoamericana S.A. México D.F., 1.999.
- WERTHER, William/Davis Heith; Administración de Personal y Recursos Humanos; Cuarta Edición, Edit. McGraw - Hill Impreso en México D.F., 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto; Administración de Recursos Humanos; Edit. MC.GRAW – HILL, (2007).

ANEXOS

ANEXO No. 1

ENCUESTA

1. Ha recibido Ud. algún evento de capacitación?

SI

NO

2. Cuantos eventos de capacitación ha recibido Ud, de la D.S.M.?

Ninguno

1 - 3

4 - 5

7 - 9

10 o más

3. Los eventos de capacitación que han recibido guarda relación con las funciones que desempeña?

SI

NO

4. Si su respuesta fue positiva, señale en qué áreas se beneficio la D.S.M.?

Productividad

Tecnología

Control

5. Esta Ud. En condiciones de asumir funciones de mayor jerarquía, a las que cumple, dentro de la D.S.M. actualmente?

SI

NO

6. Qué opinión da Ud. de la evaluación del desempeño que lleva a cabo la D.S.M.?

Muy Bueno

Bueno

Regular

7. La Productividad de su institución ha mejorado por efecto de la evaluación implementada?

SI

NO

8.Cuál es su evaluación sobre la D.S.M., en lo referente a los servicios que brinda a la comunidad?

Muy Buenos

Buenos

Regulares

9. Cree Ud. Que la D.S.M. debe incrementar el nivel de capacitación como mecanismo para aumentar su productividad?

SI

NO

ANEXO No. 2

GRAFICAS

Proceso de capacitación del personal de la Planta Central de la Dirección de Salud de Manabí, efectuado por diferentes entidades públicas de la provincia, con el fin de elevar el nivel de productividad de los funcionarios de la entidad.

GRAFICA I



En esta toma observamos un evento organizado por la Contraloría, cuyo tema principal era: Manejo administrativo interno de entidades del sector público.

Fuente: Unidad de Talento Humano, D S M.

Elaboración: Autora de la Tesis.

GRAFICA II



Capacitación interna sobre aspectos epidemiológicos, con la asistencia de personal de la D S M de las diferentes Áreas de Salud en Manabí.

Fuente: Unidad de Talento Humano, D S M.

Elaboración: Autora de la Tesis.

GRAFICA III



Evento de capacitación organizado por el Ministerio de Salud Pública, dirigido a funcionarios de diferentes Organismos Públicos de la provincia de Manabí. El tema de la reunión; “Aspectos fundamentales de prevención contra la influenza “

Fuente: Unidad de Talento Humano, D S M.

Elaboración: Autora de la Tesis.

GRAFICA IV



Evento de actualización al personal administrativo de la Planta Central de la D S M, sobre el manejo interdepartamental de la documentación de respaldo para efectuar pagos a los proveedores. La entidad responsable fué la Contraloría General del Estado de Manabí.

Fuente: Unidad de Talento Humano, D S M.

Elaboración: Autora de la Tesis.

GRAFICA V



Capacitación organizada por el personal de la D S M y efectuada en el Auditorium de la Gobernación de Manabí, sobre la “Prevención de inundaciones y terremotos”, dirigida a las entidades relacionadas con el tema en la provincia.

Fuente: Unidad de Talento Humano, D S M.

Elaboración: Autora de la Tesis.