



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERIA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Imagen Institucional de la Gestión Administrativa en el Distrito de Salud 12D01**

**EGRESADA:**

**Joselin Nicol Zambrano Vera**

**TUTOR:**

**ING. Rosendo Gil Avilez, MBA**

**AÑO 2017**

# **IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DISTRITO DE SALUD 12D01**

## **INTRODUCCIÓN**

En el distrito de salud 12D01 se evidencia que el desarrollo de las actividades del área administrativa tiene una gran influencia en esta institución, es por ello que es muy importante revisar cómo está la imagen institucional de esta gestión y como aporta al desarrollo del cumplimiento de las metas propuestas en función del cumplimiento de la planificación presentada por el Ministerio de Salud como brazo ejecutor de las políticas del estado en lo referente al buen vivir, apegado a la norma constitucional de servicio a la ciudadanía.

Si tomamos en cuenta que no solo el avance tecnológico con el vertiginoso avance de las TIC's que obligan a las instituciones a modificar sus procedimientos para estar a la par de las nuevas corrientes administrativas en función de la tecnología, es un hecho que cobra vital importancia el procedimiento con el cual se aplican estos cambios en las instituciones tanto a nivel interno como a nivel externo, es por ello que decidimos ahondar en la imagen corporativa del área administrativa del distrito 12D01.

Para el presente trabajo se ha determinado seguir la línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa, a través de la recopilación de información que permita efectuar un análisis deductivo de la situación actual del departamento administrativo y su gestión tendiente a evaluar la problemática actual que se presenta para la correcta aplicación de la imagen institucional.

En este sentido se requiere un modelo de gestión administrativa, asegurar un ambiente laboral agradable para el personal involucrado, mejorando la atención al cliente, logrando tener mejores niveles de satisfacción de servicio.

La exposición del tema se fundamenta en la necesidad de evidenciar y evaluar el grado de conocimiento de cada uno de los conceptos por parte de los trabajadores involucrados de asegurar que se cumple con las expectativas y el grado de impacto en cuanto a los procesos aplicados.

El presente trabajo consta de una introducción en la cual se da una muy somera explicación del tema que se va analizar y del porqué, luego viene el desarrollo en el cual se explica más detalladamente la problemática y los factores que influyen en la gestión administrativa y por ende en su imagen institucional, y por último se detallan las conclusiones en base a los estudios y análisis efectuados.

## **DESARROLLO**

El 16 de junio de 1967 la asamblea constituyente crea el ministerio de salud pública del Ecuador, delegando la responsabilidad de regir, planificar, regular, controlar y gestionar la salud pública del estado ecuatoriano puesto que a pesar de todos los avances de la época el único país que no contaba con una cartera de este tipo en América era el Ecuador.

Desde su creación podemos expresar que esta institución ha pasado por varios cambios a través de su vida institucional, siendo más significativos los aplicados en la última década, puesto que Senplades implementó un modelo de gestión estratégica en función de la demanda territorial y la participación social con el objetivo de aplicar niveles administrativos de planificación que da paso a la creación de zonas, distritos y circuitos.

Actualmente el ministerio de salud cuenta con nueve zonas, ciento cuarenta distritos y mil ciento treinta y cuatro circuitos en todo el país, de esta forma mejora la eficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía, dentro de este contexto realizaremos un análisis de la imagen institucional de la gestión administrativa en el Distrito de Salud 12D01.

Siendo una de las instituciones más importantes dentro de la gestión pública nacional debido a sus áreas de influencia social, también deberá contar con un equipo de trabajo comprometido con las directrices del gobierno, sobre todo lograr satisfacer las necesidades de los usuarios donde la herramienta para cumplir dicho objetivo es la correcta labor que ejecuta el talento humano del distrito de salud.

La dirección administrativa del Distrito 12D01 se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles Bolívar y 5 de junio (esquina), cuenta con los siguientes departamentos gestión

administrativa en la cual consta de gestión financiera, compras públicas, activos fijos, bodega, talento humano.

La estructura organizacional del Ministerio de Salud Pública cuenta con misión y políticas desarrolladas a través de la Constitución de la República del Ecuador, las Políticas del Estado, las leyes, normas vigentes y el modelo de gestión institucional. Se respalda en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, usuarios, productos y/o servicios.

Los métodos y funciones del departamento administrativo son los siguientes: proyecto de infraestructura y bienes de larga duración y de control del nivel distrital, se informa a través de reportes la atención que se ha prestado cada mes a los requerimientos en servicio y mantenimiento del distrito, informe de aplicación de lineamientos generales para el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles institucionales del nivel distrital, se realiza orden de pago relativos a los servicios estipulados para la institución a nivel distrital.

En el distrito de salud unos de los problemas que presenta la institución es que los procesos son repetitivos y por lo general ocasionan retrasos notorios en la ejecución de las labores, así como también monotonía y aletargamiento para las personas encargadas de realizar las gestiones administrativas.

La administración de recursos humanos son todas las actividades que realizan las personas en una organización cuyo fin es cumplir los objetivos y metas establecidas, desarrollando sus habilidades, logrando obtener un alto nivel de desempeño, sin dejar de lado el compromiso que cada uno de los subordinados tiene con la institución, la correcta administración permite la estancia y trayectoria del personal con el que cuenta una organización. (Villalpando, 2016).

El departamento de talento humano en el distrito de salud tiene como prioridad que sus subordinados estén desarrollando sus necesidades ya sean económicas y profesionales, que su interés para lograr cumplir con los objetivos de la institución sea satisfactorio, el aporte fundamental para que los empleados estén a gusto con su puesto de trabajo y tengan el deseo, las ganas de seguir laborando en la institución depende del personal administrativo del trato que le brinden a los subordinados, siendo necesario desarrollar políticas las mismas que se deben cumplir correctamente, es importante que los subordinados no sean participe de la monotonía, el estrés laboral, la desmotivación, pues serian factores negativos para el cumplimiento de metas en la institución.

(Rodríguez, y otros, 2014) es parte fundamental buscar siempre que el personal se mantenga laborando de manera eficiente durante el mayor tiempo posible dentro de la organización, para ello la administración de la compensación, juega un papel relevante ya que buscará siempre retribuir de manera justa y equitativa a todo el personal; buscando lograr esta meta se implementan algunas técnicas de evaluación del desempeño a fin de garantizar que cada empleado reciba lo que le corresponde de acuerdo al nivel de responsabilidad que tenga y como realice su trabajo (Pag.56).

Pero en la actualidad el personal que labora en el área administrativa del distrito de salud 12D01 se encuentra insatisfecho ya que existe alta rotación en distintas posiciones y cuando hay oportunidades de crecimiento dentro de la institución no se consideran el tiempo de servicio del personal y los méritos realizados, sino que por el contrario proyectan la falta de crecimiento laboral a sus trabajadores propiciando que los subordinados se encuentren desmotivados lo cual no les permite ascender.

(Varela Juarez, 2006) Una de las partes más importantes de todos los procesos que se ejecutan dentro de las organizaciones, ya sea que se dediquen a la producción de bienes o servicios, es el factor humano, pues son los empleados quienes determinan que el proceso concluya de manera satisfactoria o no. El factor humano es una ventaja competitiva para las organizaciones (Pag.79).

Uno de los recursos más importantes dentro de una institución son las personas, siendo los responsables de satisfacer las necesidades de los usuarios, pero debido que en el distrito de salud 12D01 no existe una correcta colocación del personal en sus tareas se presentan inconvenientes al momento de la atención al usuarios, tales como, cuando el usuario solicita información, a sucedido muchas veces donde el subordinado le dice al usuario que espere un momento hasta que la persona encargada de dicha sección lo atienda, teniendo en espera al usuario sin brindarle ninguna ayuda.

Contar con personal motivado, comprometidos, totalmente capacitado estos son unos de los factores que suma puntos positivos para alcanzar y lograr el éxito en una organización.

(García Sanz, 2012), la motivación para los empleados en una empresa es aquella fuerza que los motiva a realizar sus tareas y obligaciones. La remuneración muchas veces no es la motivación fundamental en los empleados, por lo general el empleador está en constante espera de recibir incentivos emocionales por parte de sus altos mandos, siendo esto todo aquello que pueda recibir y no tenga que ver con lo económico. La principal fuente de la motivación se trata del incentivo o reconocimiento de su labor por parte de los compañeros y altos mandos (Pag.82).

Usar el método de reconocimiento es un incentivo motivacional no económico para los empleados de una organización, el mismo que brinda aportes positivos en el cumplimiento de las metas. Una de las técnicas que se utiliza en este método es nombrar al empleado del mes siendo

este un reconocimiento formal en la organización. Los reconocimientos informales son lo que se establecen entre gerentes y empleados, tales como elogios, aprobación o expresiones de aprecio por un trabajo bien hecho. (Dessler, 2009)

La motivación del personal en el distrito de salud es casi siempre un tema de relevancia y si se requiere de preocupación para la mayoría de los empresarios, ellos buscan que los empleados contribuyan con actividades que fortalezcan la misión y visión planteada, así como también con un equipo organizado con el fin de cumplir con los objetivos y alcanzar las metas de la empresa.

Cada ser humano nace con esta cualidad como lo es la motivación y a la vez hace uso de ella sea para bien o para mal, en una institución la motivación es fundamental para el desarrollo o crecimiento de la misma, pues mediante los incentivos y recompensas que los altos mando de la organización brinden a sus subordinados, estos tendrán el entusiasmo de cumplir con sus tareas y obligaciones de manera exitosa. (FERREIRA.K & TREJO.K, 2013).

Actualmente en el departamento de administración se ha evidenciado un déficit en el cumplimiento de las actividades, con retrasos en la presentación de los informes que se les ha asignado, no se cuenta con una adecuada distribución del personal que muchas veces desconoce las funciones asignadas a ellos, estableciendo una brecha entre los perfiles y las actividades.

(Córdoba Padilla , 2012) Dentro de una organización es de importancia tener presente las finanzas, pues se encargan de establecer las actividades, procesos, técnicas y criterios a ser utilizados, con la finalidad que una unidad económica optimice tanto la forma de obtener recursos financieros como el uso de los mismos, durante el desarrollo de sus negocios o actividad productiva y los pagos de las obligaciones que se generen (Pag.24).



En el distrito de salud 12D01, se logra evidenciar los problemas que se presentan en los mantenimientos preventivos de las unidades operativas por la inadecuada distribución del presupuesto asignado, lo que genera inconvenientes con los proveedores puesto que se ven afectados por la falta de pago oportuna, situación que va en desmedro de la imagen institucional.

(Gordon Rivera, 2005) Se requiere de un adecuado sistema contable por cada área de responsabilidad para establecer la planificación y control de utilidades, con la finalidad de distribuir de manera adecuada el presupuesto asignado para una organización. Realizando de manera correcta la distribución del presupuesto pueden emplearse categorizaciones secundarias de costos, ingresos y otros datos financieros necesarios para lograr satisfacer las necesidades con las que cuenta la institución (Pag.33).

Implementar un sistema adecuado contable que permita que la distribución del presupuesto que le es otorgado a la organización se distribuya de la forma correcta, lo cual permitirá que los subordinados cuenten con todos sus implementos de trabajo para que así no se note interrumpida su tarea laboral, al igual que contar con todos los elementos necesarios para ofrecer una atención debida a los usuarios que asisten cada día en la organización.

Dentro de los problemas que reflejan una inadecuada imagen de la institución también están los inconvenientes por el desconocimiento del proceso administrativo a nivel de la planificación y organización, con decisiones poco prácticas y muchas veces inadecuadas, generando reproceso que redundan en aumentos de costos y por ende desabastecimiento de los distintos circuitos de conforman el distrito.

(Gordon Rivera, 2005) el éxito en una organización es notorio por el correcto cumplimiento de las metas y objetivos que se han establecido en la entidad. Definiendo la administración como el

proceso mediante el cual se fijan los objetivos, estrategias y metas de la organización y de implementar las medidas, técnicas necesarias para el cumplimiento de las mismas. Es importante que en la organización se ejecuten todas las tareas tomando en cuenta los procesos administrativos como lo es planificar, organizar, dirigir y controlar (Pag.77).

(López Chanez, Casique Guerrero, & Ferrer Guerra , 2011), se requiere del adecuado aporte del departamento administrativo para que las tareas sean cumplidas de manera eficaz y eficiente dentro de las empresas, logrando cumplir con los objetivos planteados, ya que no es suficiente contar con recursos tecnológicos y financieros, al igual que modernas estructuras organizacionales, estos son unos de los factores que están presentes sin que la empresa logre cumplir con sus objetivos y metas propuestas.

La administración es un factor importante dentro de una organización sea esta pública o privada, dependiendo si los procesos administrativos se ejecutan correctamente dentro de la empresa, el cumplimiento de metas y éxito en la institución será notorio, procesos que no son ejecutados correctamente dentro del distrito de salud 12D01, lo cual ha hecho que la imagen de la institución se note afectada siendo este el resultado por el inadecuado cumplimiento de tareas de los subordinados.

(Cruz Chimal & Jiménez Pérez, 2013) la complejidad del método que se usa para la adecuada planeación en la organización es la técnica pues es lo fundamental en este proceso, logrando obtener o determinar los pasos que se deben seguir para el correcto control en el cumplimiento de las tareas, aunque en este proceso existe de la planificación en la organización existen distintas categorías lo cual no debería permitir que exista un incorrecto control, se logra decir que el procedimiento está basado en un programa con gran centralización que permite delegar las

funciones de acuerdo va disminuyendo el nivel de autoridad, dando a entender que cada paso o procedimiento que se realiza cuenta con una función específica, que si se presentase alguna falla en el proceso sería difícil cumplir con el procedimiento de manera eficiente (Pag.40).

Si tomamos en cuenta que la principal función del distrito 12D01 es la aplicación de las políticas de promoción de salud y prevención de enfermedades al colectivo social de las ciudades de Baba, Babahoyo, Montalvo, esto en la práctica no se cumple porque la inadecuada gestión administrativa no permite que se logren los objetivos trazados, desde esta perspectiva se vislumbra que la percepción de las personas sobre la realidad de los servicios de salud que brinda el distrito 12D01 no es alentadora y por ende su imagen institucional está deteriorada.

La falta de involucramiento por parte del personal que labora en la institución hace que se generen conflictos y caos, la comunicación organizacional es casi nula dentro del distrito esto ocasiona a los trabajadores un bajo rendimiento en sus labores diarias y rutinarias desgastando aún más la imagen del distrito.

Como menciona: (Stephen P & Timothy A, 2009), siendo la fuente principal dentro de una organización los grupos de trabajos que la conforman. La comunicación es un factor importante pues permite que se conozca de mejor manera a los empleados, así como sus ideas que son aportes para la organización, al igual que si está satisfecho con su puesto de trabajo. Por tanto, la comunicación es un medio a través del cual se logra satisfacer las necesidades sociales. Mediante la comunicación se logra facilitar la toma de decisiones en una organización (Pag.27).

Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar las alternativas de selección.

(Grupo ice, 2017) La comunicación dentro de una organización es considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. Es importante que se apliquen correctamente las directrices que estandariza el modelo de gestión impuesto por la Senplades y aprovechar la desconcentración de los procesos administrativos de tal forma que se agilicen y mejoren así la imagen institucional logrando el involucramiento del talento humano de este distrito es decir garantizando una salud integral para los ciudadanos (Pag.61).

Cuando en una organización no existe comunicación entre los subordinados los procesos a ejecutarse no se desarrollan de la manera planteada y se refleja en los aspectos negativos de la realización de tareas en la empresa, pues da como resultado la desorientación, dificultades de alineamiento del personal con el objetivo de la empresa, escasa colaboración y compromiso de los subordinados.

En el distrito de salud 12D01 la falta de comunicación también ocasiona que no se planteen nuevas ideas, métodos que aporten para el correcto funcionamiento y solución de problemas en el lugar de trabajo, al igual que la circulación de nuevas políticas, reglas y normas para el funcionamiento correcto del distrito de salud.

En teoría debería ser otra la realidad actual de esta institución, pues si cuenta con las directrices desde el gobierno nacional a través del Senplades bastaría solo con aplicarlas, pero la situación es diametralmente opuesta, y es ahí donde debemos efectuar un análisis exhaustivo de los problemas e inconvenientes que se presentan en la aplicación de estos modelos administrativos.

En la actualidad no se debería de hablar de problemas de comunicación organizacional puesto que las TIC's han permitido simplificar muchos procesos y ahorrar tiempo con las herramientas

tecnológicas al alcance de los colaboradores, pero de nada sirve toda esta ayuda tecnológica si quienes son los encargados de utilizarlas le dan un mal uso, congestionando las redes en lugar de no entorpecer el funcionamiento de las mismas, casos como terminales en los cuales el personal que debería estar gestionando procesos utiliza los ordenadores para ver películas o jugar solitario.

(Katz, 2009) el impacto de las TIC's en la administración pública conlleva una simplificación de procesos administrativos, la agilización en la presentación de información, una disminución de la redundancia de los procesos administrativos como resultados de la integración de bases de datos, y como consecuencia de ello, un mejoramiento de la imagen de la administración pública (Pag.46).

El personal del distrito de salud 12D01 no cuenta con información adecuada sobre las TIC's esto ha sido desfavorable para que todos los procesos en la organización se ejecuten de manera correcta, y así no proveer mala imagen de la institución por los procesos de gestión administrativa no ejecutados de la forma debida.

En el distrito de salud 12D01 no se ha efectuado un adecuado dimensionamiento en el cual se deje establecido el número de personas que deberían laborar en la institución y los distintos cargos que se requieren para un funcionamiento óptimo, no existe una claridad en los roles que deben desempeñar cada uno de los colaboradores, muchas veces la misma tarea la realizan varias personas de distinta forma lo que se traduce en aumento de carga laboral generando stress laboral.

Dentro una organización entre los factores que no permiten que los subordinados realicen sus tareas correctamente es por causa del estrés laboral al que están sometidos.

(Hassard & Cox, s.f.), uno de los mayores problemas en las organizaciones es que se presionan a los empleados en el cumplimiento de las tareas, cuando muchas veces no están totalmente capacitados en lo referente. Los trabajadores con un nivel alto de estrés pueden llegar a presentar dificultades de salud física. Lo cual no permitirá que su trabajo se cumpla eficientemente, cuyos efectos negativos que se presenten representan un alto nivel de mal rendimiento global en la organización.

Todos estos factores hacen que los subordinados de la organización no logren cumplir totalmente con las tareas que deben desempeñar, el desconocimiento de las actividades y competencias es palpable al momento de realizar los procesos de compras públicas en donde existe una normativa que rige a todas las instituciones del estado.

(Marchán Maldonado , 2014), en el Ecuador as compras públicas cuentan con organismos de vigilancia en todos los procesos que las personas naturales o jurídicas realicen al momento de ofrecer sus bienes o servicio al estado. A través de La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP) estableció para estos fines el “Sistema Nacional de Contratación Pública”, con la finalidad de ofrecer un alto control para la contratación de las adquisiciones o arrendamiento de bienes y la ejecución de las obras y la prestación de servicio al Estado (Pag.94)

Sin embargo, requiere que cada una de las unidades requirentes realicen la elaboración de sus pliegos en los cuales dejan clara las especificaciones técnicas de las características que debe cumplir cada uno de los productos o servicios contratados, actividad que no se cumple oportunamente debido a que las distintas áreas requirentes del distrito 12D01 no se involucran en

los procesos y quieren que todo sea resuelto por el área de compras públicas trastocando así el normal desempeño planificado en el cumplimiento del PAC (Plan Anual De Compras Públicas).

Orientando este estudio de caso a la imagen institucional de la gestión administrativa del distrito de salud 12D01, debido que al ser un área de soporte cuya función es la de proveer a los distintos departamentos los insumos necesarios para que se puedan realizar sus tareas al momento de evidenciar las falencias que repercuten en el normal desenvolvimiento del área, aquello que nos da como resultado la revisión de las políticas y estrategias aplicadas actualmente, esperando que se tenga un resultado favorable que permita lograr el adecuado cumplimiento de tareas y atención al cliente y así lograr una combinación perfecta de factores tendientes a mejorar el ambiente laboral y por ende la imagen institucional de la gestión administrativa del distrito de salud 12D01.

## CONCLUSIONES

- ✓ Los procesos administrativos al ser métodos de apoyo repercuten importantemente en la imagen institucional del distrito de Salud 12D01 es por ello que se debe realizar de inmediato una reestructuración de procesos en los cuales se priorice el servicio al cliente y se agilicen los engorrosos trámites que generan malestar en los clientes o usuarios.
- ✓ Las políticas de promoción laborales no se ejecutan adecuadamente en la institución, aun cuando estas deberían ser las más importantes dentro de la organización porque mediante estas se logra ofrecer un servicio de calidad a los usuarios con un personal competente y motivado.
- ✓ No existe claridad en los roles de cada uno de las personas involucradas en los procesos, lo cual no permite que las tareas sean cumplidas a cabalidad.
- ✓ Los procesos de compras p úblicas deben ser más ágiles y menos engorrosos, y todas las áreas requirentes deben oportunamente presentar sus requerimientos acorde a sus necesidades priorizando las de mayor impacto en cuanto al servicio al cliente.



## BIBLIOGRAFÍA

- Córdoba Padilla , M. (2012). Gestión Financiera . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Cruz Chimal , J., & Jiménez Pérez, V. (18 de Julio de 2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Obtenido de Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos (Decimoprimer ed.). (P. EDUCACIÓN, Ed.) México. Recuperado el 5 de Junio de 2017
- FERREIRA.K, & TREJO.K. (julio de 2013). Plan Motivacional para mejorar el desempeño personal en el Hotel Venetur Residencias Anauc. Obtenido de <http://hotelescuola.noip.org/anexos/13/09/18/914.pdf>
- García Sanz, V. (1 de Enero de 2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Obtenido de La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables: <https://www.mysciencework.com/publication/show/d095e8550ace8357ee53529671687901>
- Gordon Rivera, W. H. (2005). Presupuestos (Sexta ed.). México: PEARSON Educación.
- Grupo ice. (24 de Marzo de 2017). El éxito de una buena comunicación I – Desarrollo personal y laboral. Obtenido de El éxito de una buena comunicación I – Desarrollo personal y laboral: <http://www.freelibros.org/manual/el-exito-de-una-buena-comunicacion-i-desarrollo-personal-y-laboral.html>
- Hassard , J., & Cox, T. (s.f.). Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. Recuperado el 1 de Mayo de 2017, de Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:M1Ycuy03IsUJ:https://osha.eur>

opa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress+&cd=3&hl=es&ct=clnk&client=firefox-  
b-ab

Katz, R. (2009). El papel de las TIC en el desarrollo. Barcelona, España: Ariel, S.A.

López Chanez, F. J., Casique Guerrero, A., & Ferrer Guerra, J. (2011). La administración de recursos humanos en las PYMES (Primera ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.  
Recuperado el 5 de Junio de 2017

Marchán Maldonado, J. M. (17 de Octubre de 2014). Pérez Bustamante & Ponce PBP.  
Recuperado el 1 de Mayo de 2017, de Pérez Bustamante & Ponce PBP:  
<http://www.pbplaw.com/que-es-y-que-hace-el-sercop/>

Rodríguez, N., Pacheco, A., Reyes, J., Alcántar, A. M., Pérez, G., Rivera, I., . . . Rivera, G.  
(2014). Administración Integral. México: Grupo Editorial Patria.

Stephen P, R., & Timothy A, J. (2009). Comportamiento Organizacional (Decimotercera ed.).  
México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 5 de Junio de 2017

Varela Juárez, R. (2006). Administración de la compensación; sueldos, salarios y prestaciones.  
México: Pearson educación.

Villalpando, R. F. (2016). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Digital  
UNID.

# ANEXOS

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

## **FAFI**

### **ESTUDIO DE CASO**

#### **IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DISTRITO**

##### **DE SALUD 12D01**

###### **ANEXO N° 1**

###### **ENTREVISTA**

1. ¿Se encuentran adecuadamente estructuradas las actividades que se deben desarrollar en cada departamento de la organización?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. ¿Los subordinados cumplen con las tareas asignadas de manera eficaz y eficiente?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. ¿Se distribuye correctamente el presupuesto que es asignado a la organización?

4. ¿Existe comunicación entre cada uno de los departamentos de la organización para el correcto cumplimiento de las tareas?

5. ¿Las normas y políticas establecidas en la organización se ejecutan correctamente?