



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

EXAMEN PRÁCTICO

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Gestión de Planificación de actividades en el Departamento de Salud Ocupacional
del Municipio de Babahoyo**

EGRESADO:

Wladimir José Sotomayor Erazo

TUTOR:

CPA. Diana Lorena Caicedo Monserrate, MAI

AÑO 2020

Introducción

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo es una entidad de gobierno seccional, cuya misión es planificar e implementar proyectos de infraestructura y equipamientos para lograr la satisfacción de las necesidades de la sociedad e impulsar el desarrollo social, económico y cultural con participación del Estado y de la ciudadanía a través de una gestión administrativa y financiera eficaz y eficiente. El departamento de Salud Ocupacional se encarga de la planificación de actividades enfocadas a los sectores vulnerables de la ciudad de Babahoyo y sus alrededores, con el fin de ayudar a la institución en la tarea de atender sectores afectados por eventos adversos mediante servicios de calidad como: ayudas humanitarias, brigadas médicas, ayudas técnicas.

El presente estudio de caso cuenta como objetivo conocer los principales problemas presentados en el departamento de Salud Ocupacional relacionados con la gestión de planificación de actividades y sus consecuencias, al no considerar escenarios como cancelación de brigadas médicas, temporada invernal o por falta de recursos tales como vehículos o medicinas, otro motivo es la prioridad que se le brinda a la agenda de la alcaldía, que afecta a la planificación de dicho departamento, deficiente coordinación entre departamentos para la preparación de ayudas técnicas, el compromiso para cumplir lo programado no es suficiente, en la mayoría de estos casos, los empleados no conocen los motivos de cancelación que llegan a realizar sin previo aviso.

Es importante destacar que este trabajo investigativo está basado en la sublínea de investigación denominada “Modelo de Gestión Administrativa”, la razón de esta sublínea radica en la necesidad de conocer los procesos que forman parte de las funciones

administrativas del departamento, especialmente en la planificación, ya que es la parte medular del problema, también es la primera actividad que ayuda al logro de sus objetivos y el éxito de las demás actividades depende de su adecuada elaboración y ejecución.

Para realizar el estudio de caso se utilizó el método de investigación deductivo porque es aquel que inicia de datos generales, los cuales son válidos, con el fin de llegar a una conclusión en forma particular y determinar consecuencias de los problemas presentados en la gestión de planificación de actividades en este departamento, mientras que el enfoque que acompaña a este método es de tipo cualitativo para descubrir detalles que ayudan a explicar el comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable en diferentes situaciones, para obtener dicha información se utilizaron dos técnicas: encuesta y entrevista, la primera está dirigida hacia los empleados del departamento y la segunda está dirigida hacia la jefa de Salud Ocupacional del Municipio de Cantón Babahoyo.

Desarrollo

El departamento de Salud Ocupacional actualmente pertenece al área de Talento Humano del Municipio de Babahoyo, pero fue creado por el área de Gestión de Riesgos con el objetivo de mejorar procesos y actividades para ayudar a la institución en la tarea de atender sectores afectados por eventos adversos mediante servicios de calidad como: brigadas médicas, entrega de raciones alimenticias y ayuda técnica (sillas de rueda, bastón) con la finalidad de satisfacer al usuario, además de fomentar y conservar el mayor nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de los demás departamentos, cabe mencionar que está conformado por la jefa, una secretaria y cinco empleados que están bajo sus órdenes.

Este trabajo de investigación acerca de la planificación de actividades en el departamento de Salud Ocupacional ayuda a determinar la importancia de esta función administrativa para el logro de sus objetivos, considerando que su adecuada elaboración permite atender la mayor cantidad de sectores afectados y realizar sus actividades de manera eficiente, pero las problemáticas generadas por no realizar una adecuada planificación impiden lograr un mayor nivel de satisfacción de aquellos sectores, ya sea en tiempos de emergencias o previamente escogidos durante este proceso.

Es evidente que uno de los departamentos con mayor importancia del Municipio de Babahoyo es Salud Ocupacional; según Sarría & Álvarez (2014) indican que “la actividad de este departamento está orientada a la identificación de riesgos para la salud relacionadas con el trabajo y las condiciones en que se producen, así como para su prevención y control”(p.28). Además se encarga de desempeñar varias actividades, como la planificación de brigadas médicas; en sectores marginales o afectados por el invierno, pero la planificación previamente

establecida no es lo que realmente se ejecuta, sus causas y consecuencias de esta problemática se detallan a continuación.

Existen varias causas de los problemas del departamento, empezando con la planificación que no considera escenarios imprevistos, uno de los más comunes es la falta de recursos, especialmente vehículos, son utilizados para transportar al alcalde y demás autoridades o en otros proyectos, funciones u otras actividades que por ende, deben cumplir con un horario que no interrumpa las tareas de otros departamentos y que no impidan lograr calidad del servicio a los usuarios. Pizzo (citado por Parra, 2013) la define como “el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores” (p.6). Esto es considerado como uno de los objetivos más importantes para Salud Ocupacional.

Es fundamental considerar la importancia de la planificación para evitar este tipo de inconvenientes; según Matilla (2018) define:

Es un conjunto de acciones orientadas al logro de un resultado claramente definido, siempre y cuando se posea un alto nivel de certidumbre sobre la situación en la que estas van a llevarse a cabo y un elevado control de los factores que permitirán que se alcance el resultado perseguido. (p.23)

La problemática mencionada en el párrafo anterior genera una consecuencia negativa y muy común en este tipo de situaciones, al no contar con el recurso más importante para transportar las herramientas y el personal necesario para cumplir con diversas actividades de este departamento, no queda otra decisión por tomar que la cancelación por parte del alto

mando, provocando molestias a los empleados y a los usuarios elegidos para recibir atención médica, ayudas técnicas, raciones alimenticias.

Está claro que la planificación es una de las funciones de la administración que ayuda a decidir lo que se quiere lograr en un tiempo determinado; según Delgado (2015) manifiesta “la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización” (p.86). Otra de las causas de no planificar de manera adecuada es que en el momento de elaborar el plan de acción del departamento solo cuenta con la participación de la jefa pero no se incluye a sus empleados para que aporten sus ideas en la elaboración y conozcan su importancia de principio a fin.

En una empresa pública o privada; este plan ayuda a determinar las tareas específicas para cada empleado, en un plazo de tiempo determinado y se calcula el uso de recursos asignados, al no ser elaborado por todos los integrantes del equipo de trabajo, que “es el conjunto de personas cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de aquellas contribuciones individuales” (Martínez, 2016, p. 199). Estas son las primeras personas en sufrir las consecuencias de su elaboración errónea en diversos casos, es decir, no conocen el motivo de cancelación de las actividades, generando molestia ya que deben volver a sus oficinas a realizar sus funciones cotidianas o no saben el horario que se debe cumplir con exactitud para llegar a tiempo a los sectores afectados considerados como prioridad.

En el momento de planificar las actividades del departamento es necesario relacionarlas con sus objetivos; e implementarlas en el plan de acción detallando las tareas necesarias para lograrlos, es cierto que estas acciones no garantizan el éxito en su totalidad para un

departamento, pero con el paso del tiempo la suma de los problemas generados conllevan consecuencias hacia los empleados o usuarios, en este caso, los más afectados son los sectores que deberían ser una prioridad para Salud Ocupacional.

La coordinación es otra de las actividades administrativas importantes para el departamento; según Martínez (2016) define “La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia” (p. 145). Dicha actividad necesita mejoras entre Salud Ocupacional, Gestión de Riesgo y Talento Humano, porque al no coordinar bien en sus tareas y funciones es considerado como una de las causas para la cancelación de actividades por parte del alto mando, debido a que no se conoce a tiempo la disponibilidad de recursos para transporte, medicinas y herramientas necesarias para realizar brigadas médicas, entre otros motivos.

Como se menciona en el párrafo anterior, para la realización de las brigadas es necesaria la coordinación y la buena relación de los departamentos implicados cuyos empleados son requeridos para cumplir con sus tareas ante, durante y después de dichas actividades, ya que al no ser comunicados de la previa planificación, generan consecuencias como no conocer el lugar, la hora en que deben estar presentes, en el peor de los casos no son informados a tiempo sobre la cancelación generando malestar entre los empleados que están encargados de la bodega, ya que una de sus tareas es la preparación de los medicinas, instrumentos y materiales que se requiere para lograr una buena atención.

Una de las consecuencias que perjudica a Salud Ocupacional por la cancelación es que no se respeta el cronograma de actividades; según Plataforma ITM (2016) indica “es una

lista de procesos o actividades de un proyecto en la cual se incluyen sus fechas previstas de comienzo y final e información acerca del tiempo destinado al proyecto y a cada una de sus fases”. En cuanto a los programas y proyectos del departamento, en este cronograma se describen las áreas que van a ser atendidas, los recursos a utilizar y el personal necesario que se requiere, todo esto queda “en papeles” porque realmente no se lo aplica de buena forma perjudicando así todo lo planificado.

Las brigadas médicas son unas de las actividades más importantes del departamento, para su realización es muy importante la socialización en los sectores que serán atendidos, según Maldonado (2015) manifiesta que “es un proceso que influye a una persona con sus semejantes, resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y de adaptarse a ellas”. Este proceso se realiza con dos o tres días de anticipación con el propósito de informar, mediante esquelas donde se notifica el día, lugar y hora, además se comunican las condiciones, por ejemplo: solo pueden ser atendidos hasta 3 miembros de una familia, los adultos mayores, mujeres embarazadas y discapacitados porque son considerados como prioridad.

Al no realizar una socialización a tiempo, se generan dificultades que pueden ser perjudicial para los empleados, es decir, en varias ocasiones esta se realiza en el mismo día de la realización de la brigada corriendo el riesgo en la mayoría de los casos, de no comunicar a todos los que necesitan ser atendidos, otro de los motivos es que no cuentan con el personal suficiente para acudir al lugar a comunicar las condiciones mencionadas en el párrafo anterior, un detalle no menor a considerar es que son sectores marginales y es necesaria la presencia de miembros de la Policía Nacional para resguardar su seguridad.

Las medicinas que existen en bodega son el recurso primordial de las brigadas, si en la bodega no cuentan con el número necesario de medicamentos, es difícil realizar dicha actividad, además su cuidado es responsabilidad de quienes están encargados de esta área, además de preparar, verificar que existan las cantidades adecuadas, tanto para “brigada pequeña” que significa un sector con máximo 30 familias y “brigada grande” que implica mayor número de familias; la molestia en la interna surge cuando toda la medicina almacenada y preparada para ser llevada al lugar establecido debe ser ubicada nuevamente en las perchas por las cancelaciones sin previo aviso, ya que existen casos en que se debe preparar hasta tres brigadas en una misma semana, generando mayor esfuerzo para los encargados.

Al finalizar una brigada médica, las medicinas sobrantes son trasladadas a las bodegas y deben ser registradas con el fin de verificar la cantidad que se utilizó con las recetas médicas. En varias ocasiones se generan discrepancias, ya que estos elementos registrados no concuerdan con lo que se encuentra en la bodega, es decir, el inventario, según (Troncoso, 2019) define:

Inventario es un detalle valorizado de todos los bienes, de cualquier naturaleza, que posee una persona o una empresa, a un momento dado y para establecer su existencia se procede a contarlos, medirlos, pesarlos o ubicarlos, dándoles el valor monetario que les corresponde según sus facturas y registros. (p.53)

El hecho de no registrarse correctamente el inventario, afecta en el manejo de la información de las brigadas en los archivos del departamento, porque se generan inconsistencias y además dichas cifras deben ser comprobadas en el momento de realizar alguna auditoría o emitir algún informe.

Otro de los problemas relacionados con la ejecución de las brigadas es la errónea asignación de tareas entre los empleados y ayudantes o denominados pasantes, cabe mencionar que se incluye áreas de salud como medicina general, obstetricia, ginecología, optometría, por lo tanto, para cada área se requiere cierta cantidad de personas con el fin de agilizar la atención y lograr una ordenada actividad, esto no se cumple en ciertos momentos, ya que no existe apoyo para controlar que cumplan las condiciones mencionadas en las socializaciones o no se realiza la entrega de los turnos respectivos de manera eficiente, pero es importante mencionar que en diversos casos existe falta de cooperación por parte de los usuarios de las brigadas médicas.

Para las áreas de salud mencionadas en el párrafo anterior, existen especialistas capacitados para brindar su ayuda y atención a los sectores, pero estos no son fijos, es decir, en todas las brigadas no están presente todos los que se requieren para atender, esta situación generada en ciertas ocasiones de imprevistos no se la conoce a tiempo debido a que no se consulta su asistencia con anticipación, por esa razón, no comunican su inasistencia a la jefa del departamento para que pueda coordinar la búsqueda de otro especialista con el fin de acudir al sector con las áreas consideradas como prioridades.

Entre la planificación de las brigadas médicas, también se debe considerar que se cumpla con el pago del sueldo respectivo. La Real Academia Española (citado por Hernández, 2014) define “remuneración asignada a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio profesional”. Cada empleado del departamento, cada especialista de las áreas de salud y cada pasante, debe recibir su pago por realizar sus tareas, al no realizar este pago a tiempo, se genera malestar e incomodidad porque no brindan cierta responsabilidad al cumplir con una

de sus obligaciones más importantes, esta situación también se la puede analizar como uno de los motivos por la cual deciden no asistir a las próximas brigadas u otras actividades relacionadas con su área de salud hasta que se les reconozca su trabajo.

Salud Ocupacional también se encarga de la entrega de ayuda técnica, son instrumentos, dispositivos o herramientas que permiten a las personas discapacitadas realizar actividades que sin dicha ayuda no podrían ser realizadas o necesitarían mayor esfuerzo; esto comprende sillas de ruedas, andadores, bastones y otros implementos que permiten mejorar la calidad de vida de quienes forman parte del proyecto de discapacidad que lleva adelante la Alcaldía de Babahoyo, según Aceves (2018) define “es conjunto de actividades planeadas, ejecutadas y supervisadas que, con recursos finitos, tiene como objetivo crear un producto o servicio único” (p.5). La entrega de estos elementos contempla una previa evaluación de las condiciones de discapacidad de las personas y la necesidad de dichos elementos.

Los lentes de lectura son entregados a los adultos mayores, así mismo, se evalúa el grado de necesidad; según Ibáñez (2017) define “es la carencia de un bien básico, existe en la esencia de la naturaleza humana y en su propia condición, sobre todo es un estado fisiológico o psicológico que es común a todos los seres humanos” (p.31). Dicha entrega si se cumple con normalidad y siempre hay la cantidad necesaria, en cuanto a la sillas de ruedas, no existe coordinación eficiente entre el departamento y el alto mando para establecer y proveer lo que se necesita realmente, esto genera malestar al usuario, quién acude a la oficina para recibir una respuesta positiva, pero la secretaria archiva su solicitud y manifiesta que debe esperar un aviso o regresar otro día.

Frente a todos los problemas mencionados en este documento, el departamento no es capaz de generar alternativas o soluciones óptimas para resolverlos, mejorando sus funciones o actividades y así beneficiar a todas las personas afectadas, la única y urgente decisión que puede tomar la jefa es regresar a las oficinas para sus labores cotidianas para continuar con la siguiente planificación, sin dar opción a realizarlas en un futuro para que el sector afectado no se sienta marginado y espere días o meses para ser visitados y atendidos.

La inadecuada planificación genera otro resultado negativo, son aquellos conflictos entre los empleados del departamento que perjudica la comunicación interna que debe existir siempre en un equipo de trabajo; además de Víctor Martínez en su libro Administración: De lo simple a lo complejo, según Giner (2018) recalca “es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común” (p.30). Debido a la búsqueda de culpables o responsabilidades por los malos resultados o malas decisiones implementadas en diversas situaciones, esto afecta sus relaciones laborales.

Como consecuencia de los conflictos personales, los empleados no logran contribuir a la consecución de resultados positivos para el departamento, tampoco toman iniciativa para proponer nuevos proyectos, programas de trabajo o formas de realizar sus actividades o no cuentan con la capacidad suficiente para generar soluciones ante los problemas imprevistos dentro y fuera de la oficina relacionados con las brigadas, entrega de raciones alimenticias o ayuda técnica entre otras actividades que deben ser cumplidas en el tiempo previamente establecido por la jefa.

Un inconveniente que también debe tomarse en cuenta es cuando se toma la decisión de designar el coordinador de brigadas, como uno de los intentos de solucionar los inconvenientes generados, suele suceder el caso que dicho empleado escogido no cuenta con la información necesaria para convocar a los especialistas y ayudantes requeridos para el correcto cumplimiento de la actividad, por ejemplo, no tiene a su disposición los números telefónicos de los encargados del transporte, materiales y medicinas o no tiene información sobre el responsable o representante del sector que será atendido, esto aumenta más las diferencias existentes en el departamento, porque en dichas ocasiones no brindan apoyo mutuo.

La escasa comunicación interna si afecta en el momento de realizar las actividades correspondientes al departamento, según Franco (2017) define: “La comunicación interna es aquella que tiene lugar dentro de la empresa, entre los diferentes miembros que la forman, desde los administradores de la compañía, pasando por su equipo directivo, hasta llegar a los trabajadores” (p.56). Por lo tanto, ocasiona el hecho de no delegar correctamente las tareas o responsabilidades necesarias para cada empleado y les genera la sensación de tener que hacer “todo” solo/a, entonces no se comprometen a cumplirlas de manera eficaz, no ofrecen apoyo entre sus funciones, esto genera más sentimientos negativos entre compañeros.

La jefa de Salud Ocupacional debe asistir a reuniones de emergencias o planificadas con anticipación y presentar informes referentes a las actividades que están bajo sus órdenes. Al existir todas las problemáticas nombradas anteriormente, se retrasa su función de recoger a tiempo todos los datos necesarios para generar sus informes sobre sectores atendidos y afectados por el invierno, también sobre los presupuestos relacionados al departamento, según García (2018) manifiesta “ es un plan financiero que se utiliza como estimación y control

sobre las operaciones futuras” (p.3). Además de presentar requerimientos de los productos de primera necesidad para la entrega de raciones alimenticias, generando una molestia ante sus jefes por no cumplir sus tareas de manera eficiente.

Debido a la débil relación entre jefe – empleado surgen malos entendidos y cuando es necesario resolver los problemas presentados en las actividades referentes al departamento, cada quién intenta realizar sus tareas a su manera, evitando así un consenso o acuerdo sobre las decisiones que se deben tomar, esto les afecta de manera directa e indirectamente a las demás áreas de trabajo, porque necesitan coordinar de buena manera para poder generar soluciones óptimas en el mayor tiempo posible, además estas áreas también necesitan ciertos oficios o trámites que no están disponibles en su momento.

Al no proceder con la entrega de oficios, requerimientos a tiempo a los departamentos que requieren de información referente a las actividades de Salud Ocupacional o de respuestas que generen tranquilidad a los usuarios que acuden a la oficina, genera incomodidad entre compañeros de trabajo y también malestar ante dichos usuarios ya que no proyectan una buena imagen porque pueden llegar a pensar que no se los considera con la importancia que debe ser, por lo cual, no están representando con buena actitud a la institución que pertenecen.

La aplicación de instrumento para la recolección de información, como la encuesta permite conocer que los seis empleados, es decir, el 100% de los encuestados manifestaron que casi siempre se cumple la planificación de las actividades referentes al departamento, esto ayuda a determinar que existe un poco de dificultad para lograr la ejecución de su planificación en su totalidad para conseguir los objetivos previamente establecidos. También expresaron el 83% de los empleados, que no existe buena coordinación entre su departamento con los altos

mandos para realizar sus actividades, esto tiene relación con la respuesta anterior, ya que esta es una de las causas por la cual no se cumple frecuentemente la planificación.

Al no efectuarse la planificación de manera eficiente, impide la presentación a tiempo de los informes por parte de la jefa, cuyos empleados manifestaron que no se logra dicha tarea y dieron a conocer los factores de este impedimento: la mala planificación retrasa el tiempo de preparación de los informes, al no existir buena coordinación en las brigadas no cuentan con suficiente información para su elaboración y la respuesta que eligieron los empleados es que no hay notificación a tiempo de las reuniones de emergencia, esto ocasiona que a la jefa no puede acudir a buena hora y dar a conocer la situación respecto a los sectores afectados con los sectores que se logró atender.

A pesar de todas las problemáticas que se pueden presentar en las brigadas médicas, los empleados encuestados consideraron su experiencia más reciente en esta actividad y el 67% manifestaron que la calidad de los servicios que brindan es buena para los habitantes de los sectores beneficiados, mientras que el 33% considera que es regular, cabe mencionar que las razones que impiden considerar el servicio excelente es que ciertas actividades no permiten agilizar el proceso de atención o no hay control para lograr orden en el momento de repartir turnos y sobre todo de contar con toda la medicina adecuada para la cantidad de familias que serán atendidas.

La jefa del departamento también brindó información oportuna mediante una entrevista realizada, quién manifestó que casi siempre se cumple con la planificación de sus actividades y sus razones radican en la prioridad que se le da a los programas, proyectos o actividades establecidos por la Alcaldía y por ende, se cancelan las que son referentes al departamento,

otra razón es cuando no cuentan con los recursos suficientes para la entrega de ayuda técnica, especialmente sillas de rueda, cabe recalcar que este problema se genera cuando el alto mando no provee este elemento en el momento que se lo requiere.

En cuanto a las acciones que se ejecutan cuando se presentan situaciones imprevistas en la preparación de brigadas médicas, la jefa manifestó que cuando se cancela sin previo aviso una de las brigadas planificadas, se continúa con la siguiente según el cronograma establecido rezagando para una fecha posterior al sector que debió ser atendido, pero cuando falta uno o dos integrantes del personal preparado para atender, se procede igual a realizar dicha actividad con el riesgo de no atender en todas las áreas que normalmente requieren los sectores afectados o cuando se conoce que la socialización no se ha realizado a tiempo, aun así se atiende en el sector con el temor de que no acude la mayor cantidad de habitantes para que sean beneficiados con su servicio.

Desde el punto de vista de la jefa del departamento, en ciertas ocasiones no existe coordinación entre el área de Gestión de Riesgo y Salud Ocupacional en cuanto a la entrega de oficios o requerimientos, también se genera inconvenientes cuando el área necesita los informes referentes a las brigadas u otras actividades y estos no están elaborados a tiempo, debido a este inconveniente entre departamentos surge la problemática de la falta de sillas ruedas, ya que no se establece las cantidades de dicho elemento que se necesitan entregar a las personas discapacitadas y al no existir dicha cantidad genera malestar entre el usuario y el departamento.

Una de las preguntas de la entrevista, que también se aplicó en la encuesta a los seis empleados y se refiere a los factores que impiden la presentación de sus informes a tiempo en

ciertas ocasiones, como manifestó la jefa, esta situación normalmente ocurre en los tiempos de emergencia, cuyas reuniones se las realiza de un momento a otro sin dar tiempo a elaborar todo lo que se necesita para dar a conocer la realidad de los sectores afectados especialmente en la época invernal o para evidenciar la entrega de raciones alimenticias por parte de Salud Ocupacional.

Conclusiones

Una de las actividades fundamentales de la administración es la planificación cuyo objetivo es permitir una correcta toma de decisiones o mejorarla, para lograr un fin determinado, por lo tanto la gestión de planificación debe tomar en cuenta escenarios actuales y factores relacionados al ambiente externo de un departamento o empresa que puede tener consecuencias en ese fin, en el caso de Salud Ocupacional, los factores ajenos a este como temporada invernal, falta de recursos, afecta de manera considerable al cronograma de actividades y programas establecidos previamente, además es evidente que existe una falta de consideración de aquellas situaciones imprevistas al momento de planificar.

Al encontrarse afectada la planificación de actividades como brigadas médicas, entrega de raciones alimenticias y especialmente, entrega de ayuda técnicas, el departamento no cuenta con soluciones óptimas para los eventos adversos que se presentan, como la falta de elementos, por ejemplo: sillas de rueda, bastones, para entregar a las personas discapacitadas y esto perjudica al proyecto de discapacidad ejecutado por la Alcaldía. Estos problemas impiden que se ejecute lo planificado de manera eficiente y en el tiempo previamente establecido, además no se logra atender la mayor cantidad de sectores afectados posibles y

tampoco se cumple en su totalidad la meta de brindar servicios de calidad para satisfacer al usuario.

Es necesario considerar que la planificación muy importante para aplicar un cambio, mejorar funciones o actividades y maximizar el beneficio de una organización, debe ser contemplado como tal cada vez que se vaya a realizar un proyecto o un programa, debido a que es el primer paso que se realiza para cumplir de manera eficaz y eficiente como jefe y/o empleados del departamento y las consecuencias de no ejecutarla de buena manera genera malestar en el ambiente interno y evidencia falta de control, además la inadecuada coordinación entre algunos departamentos conlleva resultados negativos tales como no presentar oficios o requerimientos a tiempo, retrasando sus tareas cotidianas. La actividad más afectada es la brigada médica, porque impide atender a la mayor cantidad posible de sectores marginales o afectados por el invierno.

Bibliografía

Aceves, P. (2018). *Administración de proyectos*. México D.F.: Patria Educación. Recuperado el 12 de Enero de 2020

Álvarez, A. S. (2014). *Promoción de la salud en la comunidad*. Madrid: UNED. Recuperado el 12 de Enero de 2020

Delgado, M. S. (2015). *Administración 1* (Segunda ed.). México D.F.: Patria. Recuperado el 12 de Enero de 2020

Franco, M. (2017). *Comunicación en las relaciones profesionales*. Madrid: CEP.

García, B. E. (2018). *Manual de Presupuestos: Teórico y Práctico*. Santa Fe de Bogotá: Nueva Legislación SAS. Recuperado el 12 de Enero de 2020

Giner, G. R. (2018). *Dirección de Recursos Humanos: Gestión de Personas*. Valencia: UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALENCIA. Recuperado el 12 de Enero de 2020

- Hernández, O. J. (2014). *Administración de compensación, sueldos y salarios*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381276.pdf>
- Ibáñez, M. d. (2017). *Marketing y Promoción en el punto de venta*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado el 12 de Enero de 2020
- ITM, P. (31 de Marzo de 2016). *ITM PLATAFORMA*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <https://www.itmplatform.com/es/blog/que-es-cronograma/>
- Maldonado, A. (16 de Septiembre de 2015). *Crónica*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <https://www.cronica.com.ec/opinion/columna/columnista/item/8058-la-socializacion>
- Martínez, V. (2016). *Administración: De lo simple a lo complejo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Pluma digital Ediciones. Recuperado el 12 de Enero de 2020
- Matilla, K. (2018). *Cómo hacer un plan estratégico de comunicación*. Barcelona: UOC. Recuperado el 12 de Enero de 2020
- Parra, M. L. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Sonora: Insituto Tecnológico de Sonora. Recuperado el 12 de Enero de 2020
- Troncoso, R. V. (2019). *Apuntes de Contabilidad Básica*. Córdoba: El Cid Editor.

ANEXOS

Anexo 1.-

Consulta de RUC

RUC
1260000220001

Razón social
GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTON BABAHOYO - GADM
DE BABAHOYO

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal

Nombre: GERMAN GAIBOR CARLOS JORGE
Cédula/Ruc: 1201211586

Actividad económica principal

ACTIVIDADES REALIZADAS POR MUNICIPIO

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	Categoría mi PYMES
SOCIEDAD	ESPECIAL	SI	No declarado
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
08/03/1989	20/06/2019		

RUC de la Institución

INGENIERÍA COMERCIAL

Encuesta realizada al departamento de Salud Ocupacional del Municipio de Babahoyo.

Tema de caso de estudio: Planificación de actividades en el departamento de Salud Ocupacional del Municipio de Babahoyo.

Objetivo de la encuesta: Conocer las causas que impiden realizar una buena planificación de actividades y sus consecuencias.

1.- ¿Con qué frecuencia el departamento de Salud Ocupacional logra cumplir sus actividades según su planificación?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Rara vez

Nunca

2.- ¿Existe buena coordinación entre el departamento con los altos mandos para realizar sus actividades?

SI

NO

3.- ¿Cómo cree usted que es la relación entre los empleados del departamento?

Excelente

Buena

Regular

Mala

Muy mala

Si su respuesta es mala o muy mala ¿Cree usted que afecta a la coordinación de sus brigadas médicas?

SI

NO

4.- ¿El departamento cumple con la presentación a tiempo de sus informes referentes a sus actividades?

SI

NO

Si su respuesta es negativa ¿Qué factores impiden la presentación a tiempo?

No hay notificación de reuniones.

No hay suficiente información.

Mala coordinación recorta el tiempo de preparación.

No cuenta con equipo tecnológico adecuado.

Falta de cooperación entre empleados.

Falta de conocimientos para realizar informes.

Otros _____

5.- ¿Usted tiene conocimiento sobre los motivos de cancelación de las actividades referentes a su departamento?

SI

NO

6.- ¿El departamento tiene la capacidad para brindar soluciones óptimas ante la cancelación de sus actividades?

SI

NO

7.- Considerando su experiencia más reciente en brigadas médicas ¿Cuál cree usted que fue la calidad de la brigada ante el sector beneficiario?

Excelente

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

8.- ¿Cree usted que el usuario se siente satisfecho ante la respuesta brindada por la falta de entrega de ayuda técnica?

SI

NO

Anexo 4.- Resultados y Análisis

1.- ¿Con qué frecuencia el departamento de Salud Ocupacional logra cumplir sus actividades según su planificación?

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	100%
Algunas veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Considerando la respuesta de esta pregunta, 6 empleados del departamento, en su totalidad; es decir el 100%, indica que casi siempre se logra cumplir las actividades según lo planificado. Esto ayuda a determinar que existe un poco de dificultad para lograr la ejecución de su planificación en su totalidad para conseguir los objetivos previamente establecidos.

2.- ¿Existe buena coordinación entre el departamento con el alto mando para realizar sus actividades?

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------	------------	------------

SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Según la información obtenida, 5 empleados encuestados consideran que no existe buena coordinación entre el departamento de Salud Ocupacional con el alto mando para realizar sus actividades, esto representa el 83%, mientras que 1 empleado manifestó que si existe buena coordinación. Esto tiene relación con la pregunta anterior ya que debido a esta problemática no se cumple siempre con lo planificado.

7.- Considerando su experiencia más reciente en brigadas médicas ¿Cuál cree usted que fue la calidad de la brigada ante el sector beneficiario?

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%

Buena	4	67%
Regular	2	33%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados de esta pregunta, 4 empleados encuestados creen que el nivel de calidad de la brigada ante sectores beneficiarios fue buena, pertenecen al 67% de la totalidad, mientras que, dos empleados consideran que el nivel fue regular. Cabe considerar que hay diversos factores que evidentemente impiden considerar la calidad de las brigadas como excelente, es un detalle no menor que se debe mejorar.

Anexo 5.-



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZA E INFORMÁTICA
INGENIERÍA COMERCIAL



Entrevista realizada a la jefa del departamento de Salud Ocupacional del Municipio de Babahoyo.

Tema de caso de estudio: Planificación de actividades en el departamento de Salud Ocupacional del Municipio de Babahoyo.

Objetivo de la encuesta: Conocer las causas que impiden realizar una buena planificación de actividades y sus consecuencias.

1.- Considerando la planificación de su departamento ¿Cuáles son los aspectos positivos? ¿Cuáles son los aspectos negativos?

2.- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las actividades del departamento? ¿Por qué?

3.- ¿Cuáles son las acciones que se ejecutan cuando se presentan situaciones imprevistas en la preparación de brigadas médicas?

4.- ¿Cómo cree usted que debería ser un plan para brindar soluciones óptimas ante la cancelación de ciertas actividades de su departamento?

5.- ¿Cuáles son los factores principales que impiden la presentación de sus informes a tiempo?

6.- ¿Cómo considera el clima interno de su departamento? ¿Por qué?

7.- ¿Qué opinión tiene acerca de la coordinación entre el área de Gestión de Riesgos y su departamento?

8.- ¿Cree usted que su departamento proyecta buena imagen ante su jefe? ¿Por qué?