

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEMINARIO DE INTEGRACION PROFESIONAL



POR

EVELYN ROSSINATH ESTRADA

200140479

LEIDY ZULEMA ESTRADA

200140480

GUTEMALA, CHIQUIMULA SEPTIEMBRE DEL 2,004

RESUMEN

La investigación que se realizó en la Dirección, fue con el propósito de determinar como se realiza el proceso administrativo, e identificar sus diferentes etapas con que este cuenta. A continuación se presenta las conclusiones más importantes a las que se logro llegar:

La dirección no cuenta con un organigrama lo cual puede causar que no se logre identificar los diferentes departamentos que tiene; y también no cuenta con un manual interno para el personal, donde muestre las funciones y atribuciones que le corresponde a cada empleado, debido a esto se guía por el manual general de especificación de clases de puestos de la oficina nacional de servicio civil.

El proceso que realiza la Dirección, para reclutar personal es por recomendaciones que se dan entre los empleados; la oficina nacional de servicio civil es la encargada de realizar los requisitos, procesos y condiciones que se necesiten para cubrir un determinado puesto, porque así lo establece la ley del servicio civil; y el encargado de contratar al personal es el ministerio de salud; esto es conveniente porque ayuda a tener el personal idóneo para desempeñar un cargo.

La dirección no cuenta con un programa de introducción para el personal de nuevo ingreso, lo cual ocasiona que este no se adapte rápidamente en sus funciones.

En la dirección de área de salud el encargado de dirigir y supervisar a los empleados y las actividades que estos realizan es el director general. Y a este lo dirige el director del sistema integral de atención en salud. Las formas de comunicación que se realizan ayudan a la comprensión de las actividades.

Al realizar la investigación se concluyo con recomendar algunos aspectos, que son importantes para mejorar las situaciones que se dan en la Dirección de área de salud.

Que la dirección de área de salud elabore un manual interno de las funciones y atribuciones para el personal; esto ayuda a no crear confusión sobre las funciones que le corresponde a cada empleado.

Que estructure un organigrama; ya que ayuda a identificar los diferentes departamentos que se encuentran en la dirección.

Elaborar un programa de introducción para el personal de nuevo ingreso, ya que es necesario porque logra que el nuevo empleado se adapte rápidamente a las funciones que le corresponden.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	1
--------------	---

CAPITULO I

MARCO METODODOLOGICO

1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Delimitación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Tipo de estudio	4
1.6 Objeto de estudio	4
1.7 Método de la investigación	4
1.8 Estadística	4
1.8.1 Definición de la población	4
1.9 Operacionalización de variables	5
1.10 Técnicas instrumentos	7
1.11 Recolección de datos	8

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Razón o denominación social	9
2.2 Antecedentes	9
2.3 Domicilio y dirección	9
2.4 Objetivos	9
2.5 Tamaño y cobertura	10
2.6 Metas	10
2.7 Reglamento orgánico interno de la Dirección de Área de Salud	10
2.8 Misión institucional	10
2.9 Estrategia general del plan	10

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Análisis administrativo	12
3.2 Administración	12
a) Proceso	12
b) Proceso administrativo	12
3.2.1 Planeación	13
a) Misión	13
b) Objetivos	14
c) Estrategias	14
d) Políticas	14
e) Procedimientos	14
f) Reglas	14
g) Programas	15
h) Presupuestos	15
3.2.3 Organización	15
a) Estructura y proceso de la organización	16
b) Estructura organizacional	16
c) Organigrama	16
d) Coordinación	16
e) Jerarquía	17
3.2.4 Integración de personal	17
a) Reclutamiento	17
b) Selección	17
c) Contratación	17
d) Introducción	18
3.2.4 Dirección	19
a) Liderazgo	19
b) Comunicación	20
c) Supervisión	20
3.2.5 Control	20

a) Establecimiento de normas	21
b) Medición del desempeño	21
c) Corrección de desviaciones	21

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Planeación	22
4.1.1 Misión	22
4.1.2 Objetivos	22
4.1.3 Estrategias	24
4.1.4 Políticas	24
4.1.5 Procedimientos	24
4.1.6 Reglas	25
4.1.7 Programas	25
4.1.8 Presupuestos	26
4.2 Organización	26
4.2.1 Jerarquía	26
4.2.2 Instrumentos de Organización	26
4.3 Integración de personal	27
4.3.1 Reclutamiento	27
4.3.2 Selección	27
4.3.3 Contratación	28
4.3.4 Introducción de personal	28
4.4 Dirección	29
4.4.1 Motivación	29
4.4.2 Liderazgo	29
4.4.3 Comunicación	29
4.5 Control	30
4.5.1 Establecimiento de normas	30
4.5.2 Corrección de actividades	30
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES	33

BIBLIOGRAFÍA	34
APÉNDICE 1	35
APÉNDICE 2	40

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1	
Operacionalización de variables	5
CUADRO 2	
Técnicas e instrumentos	7

INDICE DE APENDICES

APÉNDICE 1	
BOLETA A Dirigida al director de la Dirección de Área de Salud	35
APÉNDICE 2	
BOLETA B Dirigida al personal de la Dirección	40

INTRODUCCION

La Dirección de Área de Salud del municipio de Chiquimula es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, encargado de orientar la conformación de un verdadero sistema integrado de servicios, que brinda atención adecuada a las necesidades reales de salud de la población guatemalteca. En dicha Dirección se llevó a cabo una investigación teniendo como objetivo determinar como se efectúa el proceso administrativo; en relación a la planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

Para llevar a cabo la investigación se utilizó el método inductivo para llegar a generalizaciones sobre el proceso administrativo. Se utilizaron dos cuestionarios el cual contenían interrogantes que fueron planteadas para el director y los empleados de la Dirección, con el objeto de obtener información que ayudará a identificar como se realiza las diferentes etapas de administración.

La información obtenida en dicha investigación se presenta en este informe, el cual esta comprendido por cuatro capítulos de la siguiente forma:

Capítulo I: Marco Metodológico, el cual contiene los datos necesarios para realizar la investigación tales como planteamiento del problema, delimitación, objetivos, justificación del problema.

El Capítulo II: Marco Referencial, el cual presenta una descripción de la dirección de área de salud del municipio de Chiquimula.

Capítulo III: Marco Teórico, el cual contiene la fundamentación teórica que se utilizó en la investigación.

Capítulo IV, Presentación análisis e interpretación de resultados, se describen los resultados obtenidos de la investigación.

Y las conclusiones y recomendaciones, que se plantean son en beneficio de la Dirección.

CAPITULO I

MARCO METODOLOGICO

1.3 Planteamiento del problema

Las instituciones de salud a nivel nacional son conducidas, reguladas, coordinadas y evaluadas por el ministerio de salud pública y asistencia social.

Y la dirección de área de salud del municipio de Chiquimula es el órgano encargado de coordinar y supervisar las acciones de salud contando con diferentes departamentos de los cuales contribuyen a alcanzar los objetivos de la misma.

En dicha institución se observaron las siguientes situaciones:

- No cuenta con un organigrama para identificar los diferentes departamentos de la Dirección del municipio de Chiquimula.
- Actualmente no cuenta con un manual interno de funciones y atribuciones. La situación antes mencionada puede provocar que los empelados tengan confusión con las actividades que les corresponde.
- No cuenta con programas de introducción para el personal de nuevo ingreso; esto provoca incertidumbre y ansiedad e influye en la persona a no lograr una adaptación rápida y eficaz.

1.4 Delimitación del problema

La investigación se realizó en la dirección de área de salud del municipio de Chiquimula localizada en la 8va. Avenida 1-66 zona 1; la cual se llevo a cabo en el período comprendido del 28 de marzo del año 2,004 al 5 de mayo del mismo año; contando con el personal de los diferentes departamentos de la dirección.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar como se efectúa el proceso administrativo en la dirección de área de salud de Chiquimula.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar como se realiza el proceso de planeación.
- Identificar como se realiza la organización.
- Establecer como se realiza el proceso de integración de personal.
- Identificar como se realiza la dirección.
- Identificar como se desarrolla el control.

1.11 Justificación de la investigación

La investigación se realizó conforme al proceso administrativo, ya que en la dirección de área de salud se llevó a cabo un análisis administrativo; para determinar que actividades se realizan en los diferentes departamentos y cuales son sus debilidades y fortalezas. Tomando como base la planeación, organización, integración, dirección y control.

Conocer la situación actual de la dirección. Conforme a los objetivos se llegaron a conclusiones y recomendaciones. Lo cual pretende que la información que generó esta investigación sirva de apoyo a la dirección; y que permita dar alternativas, que sirvan de fundamento.

1.12 Tipo de estudio

La investigación se basó en el enfoque “Ex Post Factum”, de tipo descriptivo, porque se describen las situaciones pasadas y recientes por lo que suscribe cantidad y calidad de información que se recoge para la elaboración de un análisis y parte de un hecho acontecido, además de que explora y describe la situación actual de la institución.

1.13 Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación es el proceso administrativo de la dirección de área de salud del municipio de Chiquimula.

1.14 Método de la investigación

En la presente investigación el método que se utilizó es el inductivo en virtud de que parte de la observación de conductas concretas y particulares para llegar a generalizaciones sobre la administración y para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio ya que partió del análisis administrativo de la dirección, es decir de la observación de fenómenos, conductuales, particulares y concretos para alcanzar conclusiones que permitieran generalizar los comportamientos individuales en una opinión sobre el análisis administrativo.

1.15 Estadística

1.15.1 Definición de la población

En la dirección de área de salud por contar con una pequeña cantidad de personal se tomó la decisión de estudiar el total de personas que allí laboran.

Es muy importante tomar en cuenta todos los datos de los trabajadores de la institución porque de acuerdo con éstos se tiene como base el nivel descriptivo, por lo tanto se hizo uso de la estadística descriptiva, pues estos ayudarán a la comprensión global de los resultados obtenidos.

1.9 Operacionalización de variables

CUADRO 1

Objetivos	Variables	Definiciones Conceptuales	Definición Operacional	Indicadores
Identificar como se lleva a cabo el proceso de planeación.	Planeación	Es la función mas básicas de todas ya que nos dice donde queremos ir, que queremos alcanzar y a seleccionar nuestras misiones y objetivos, que actividades se realizaran para lograr lo planeado.	La institución debe contar con una planeación que fije los objetivos y misiones.	Misión Objetivos Estrategias Políticas Procedimientos Reglas Programas Presupuestos
Identificar como se realiza la organización	Organización	Es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo	La institución debe determinar las funciones de cada departamento para lograr los objetivos deseados.	Jerarquía Instrumentos de organización

Objetivos	Variables	Definiciones conceptuales	Definición Operacional	Indicadores
Identificar como se realiza el proceso de integración de personal.	Integración	Consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional y se lleva a cabo mediante un proceso.	Para que la integración de persona sea adecuada se debe tomar en cuenta un proceso.	Reclutamiento Selección Contratación Introducción
Identificar como se realiza la dirección.	Dirección	Es el proceso consistente en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de metas organizacionales.	La dirección debe contar con un director general para que dirijan y sirvan de guía a los empleados.	Liderazgo Comunicación
Establecer como se desarrolla el control.	Control	Es establecer las normas y corregir las actividades.	En la institución deben de haber normas, para saber si los empleados cumplen con lo que les corresponde.	Establecimiento de normas Corrección de desviaciones.

1.10 Técnicas e instrumentos

CUADRO 2

A continuación se presentan los indicadores, técnica, instrumentos y fuentes que se utilizaron en el análisis de la investigación.

Indicador	Técnica	Instrumento	Fuente
• Misión • Objetivos • Estrategias • Políticas • Procedimientos • Reglas • Programa • Presupuestos	Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario	Empleados Director
• Jerarquía • Instrumentos de organización	Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario	Empleados Director
• Reclutamiento • Selección • Contratación • Introducción •	Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario	Empleados Director
• Motivación • Liderazgo • Comunicación	Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario	Empleados Director

CONTINUACIÓN DEL CUADRO 2

Indicador	Técnica	Instrumento	Fuente
• Establecimiento de normas • Corrección de desviaciones	Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario	Director Empleados

Fuente: Elaboración propia

1.13 Recolección de datos

Para la recolección de datos de la investigación se recurrió a las fuentes de informaciones directas, aplicando la encuesta a los empleados y al director de la de la Dirección.

Las fuentes directas, serán los elementos que proporcionen la información que se requiere como el director de la Dirección de Área de Salud y los empleados que laboran en la institución.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Nombre de la dependencia:

Dirección de Área de Salud ubicada en le departamento de Chiquimula

2.2 Antecedentes de la Dirección:

En el año de 1,976 fue creada la Dirección de Área de salud del departamento de Chiquimula, siendo el director en ese mismo año el doctor García Córdova y cuando se reestructuro el director fue el doctor Balcárcel Cuellar. Actualmente el director es el doctor Rory René Vides Alonso.

2.3 Domicilio y dirección:

La Dirección de Área de Salud esta ubicada en la 8va. Avenida 1-66 zona 1 de la ciudad de Chiquimula.

2.4 Objetivos:

1. “Mejorar las condiciones de salud de la población guatemalteca, especialmente el grupo materno infantil, los pueblos indígenas y la población mígrate.
2. Ampliar la cobertura de los servicios básicos de salud a toda la población guatemalteca, con prioridad a la de las áreas con mayor ruralidad y postergación.
3. Descentralizar la conducción de los distintos niveles de atención, impulsando el mejoramiento y modernización de los servicios de salud, asegurando la

existencia de programas y servicios al nivel comunal, debidamente coordinados e integrados al nivel departamental”.¹

2.5 Tamaño y cobertura:

Abarca todo el departamento de Chiquimula.

2.7 Reglamento orgánico interno del ministerio de salud

“La organización del Ministerio de Salud fue reestructurada por el acuerdo gubernativo número 115-99, misma que, hasta la fecha, no ha cobrado plena vigencia, por no haber sido respaldada en su momento por la Oficina Nacional de Servicio Civil y la Dirección Técnica del Presupuesto; no obstante, dicha organización servirá como estructura funcional para la ejecución del presente plan”.²

2.8 Misión institucional:

“La tarea principal del ministerio de salud para el cumplimiento del presente plan, es regir el proceso de atención para mejorar el nivel de salud y bienestar de la población guatemalteca, con especial énfasis en los grupos de mayor postergación y con mayor riesgo biológico y social. En ese orden de ideas, y en cumplimiento de su mandato constitucional, favorecerá la movilización y orientación social de los recursos para la prestación de los servicios de salud”.³

2.9 Estrategias generales del plan

a) Descentralización con participación social y comunitaria

“Participación de todas las fuerzas vivas del país, tanto a nivel nacional como local, para lograr un efectivo desarrollo del nivel de salud de toda la población guatemalteca.

¹ Estrategias y políticas Plan de Salud 200-2004 p.5

² Ibidem p.4

³ Ibidem p.4

b) Aplicación de los preceptos de la estrategia de atención primaria de salud en todos los niveles de atención

Para que estos preceptos puedan orientar y guiar todas las actividades a desarrollarse dentro del presente plan, tomando en cuenta los aspectos de producción social de la salud, es necesario promover que la población guatemalteca esté consciente de que todos los individuos y las familias son responsables de su propia salud (auto cuidado de salud), y para que los equipos técnicos que la promueven y gestionen estén conscientes de que el proceso debe ser autosostenible y autosustentable.

Desde este punto de vista, debe plantearse las acciones preventivas, consistentes en promoción y protección de la salud, así como las acciones curativas de recuperación y rehabilitación de la salud.

c) Aplicación de los principios de ética, equidad, eficiencia, calidad total y sostenibilidad social, técnica y financiera

Por todas las circunstancias histórico-sociales del país, se cuenta con muchos grupos de población con alto riesgo biológico y social (pobreza, postergación, ruralidad, etnicidad), por lo que es necesario generar acciones de salud con ética, calidad y sostenibilidad social, técnica y financiera. Esto requiere dirigir prioritariamente los recursos establecer a los grupos de población que más lo necesiten, y trabajar con eficiencia, con un enfoque de equidad y de oportunidad para hombres, mujeres, niños, niñas y adolescente”.⁴

⁴ Ibidem p.6

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Administración

“La tarea de administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Administración es el proceso de planear, organizar, integrar el personal, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia.

Administración es el proceso y el mantenimiento de un ambiente con el propósito de cumplir eficientemente objetivos establecidos. La administración es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales.”⁵

a) Proceso

“Es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia. Esto implica que los acontecimientos y relaciones entre éstos son dinámicos, están en evolución y cambio constante. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta a los demás”.⁶

b) Proceso Administrativo

“La estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, integrar al personal, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la integración de personal, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se considera por separado, planeación, organización, integración de personal, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en

⁵ Idalberto Chiavenato. Administración, Proceso Administrativo. (3ª. Edición., Bogotá, DC., Colombia, : Editorial McGraw-Hill P. 3

⁶ Ibidem p. 132

conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforme el proceso administrativo.

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial.⁷

3.2.1 Planeación

“La planeación es la función más básica de todas; ya que nos dice a donde queremos ir, que queremos alcanzar y a seleccionar nuestras misiones y objetivos, que actividades se realizarán para lograr lo planeado. Las etapas de la planeación son: misiones, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas.”⁸

“La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias par cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas.

Se puede señalar que planeación y control son inseparables. Todo intento de control sin planes carece de sentido, porque la gente no tendrá de manera de saber si efectivamente se dirige a donde quiere ir; los planes proporcionan las normas de control.

Hay diferentes tipos de planes los cuales son: propósitos o misiones, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas y programas.”⁹

a) Misión

“Es lo que desea lograr una empresa o institución”.¹⁰

⁷ Ibidem pp. 131-132

⁸ Harold Koontz y Heinz Weihrich, Administración una Perspectiva Global. (11ª. Edición. ,México, DF.: Editorial McGraw-Hill, 1998) P. 126

⁹ Ibidem p.126

¹⁰ Ibidem p.127

b) Objetivos

“Son fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control.”¹¹

c) Estrategias

“Son los recursos necesarios que se van a utilizar para lograr los objetivos”.¹²

d) Políticas

“Forma parte de los planes en el sentido de que consisten en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones”¹³

e) Procedimientos

“Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consiste en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.”

f) Reglas

“Son normas que muestran las acciones que se deben o no hacer en determinada empresa o institución.”¹⁴

¹¹ Ibidem p.129

¹² Ibidem p.130

¹³ Ibidem p.130

¹⁴ Ibidem p.131

g) Programas

“Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoyan en presupuestos.”¹⁵

h) Presupuestos

“Es una formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos. Podría llamarse un programa en cifras.

Los presupuestos también son instrumentos de control. La elaboración de un presupuesto corresponde evidentemente a la planeación. Es el instrumento de planeación fundamental de muchas compañías.”¹⁶

3.2.2 Organización

“Terry la define diciendo “es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivos, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.”¹⁷

“Es importante que las personas capaces como las dispuestas a cooperar trabajarán en conjunto más efectivamente si saben qué parte le corresponde en una operación en equipo y conocen la relación entre sí de sus funciones. Esto se aplica por igual a las empresas privadas u organismos gubernamentales.

La organización implica una estructura de funciones o puestos intencional y formalizada”.¹⁸

¹⁵ Ibidem p.132

¹⁶ Ibidem P. 133

¹⁷ Agustín Reyes Ponce. Administración de Empresas. Teoría y Práctica 2da. Parte. (México; Editorial Limusa,1985) P.211.

¹⁸ Koontz y Heinz, Op. Cit. P. 246

a) Estructura y proceso de la organización

“La estructura debe ser reflejo de objetivos y planes dado que las actividades se derivan de ellos. También debe ser reflejo de la autoridad con que cuenta la dirección de una empresa.

La estructura de una organización debe responder a las condiciones en las que se encuentra. Una estructura organizacional efectiva depende de la situación.

Toda organización está integrada por personas, en la agrupación de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional”.¹⁹

b) Funciones

“Son las labores que se realizan a diario en las distintas unidades de trabajo.”²⁰

c) Organigrama

“Los sistemas de Organización se representan en forma institutiva y con objetividad en los llamado organigramas, conocidos como cartas o gráficas de organización.

Consisten en hojas o cartulinas en las que cada puesto de un jefe se representa por un cuadro que encierra el nombre de ese puesto, (y en ocasiones de quien lo ocupa) representándose, por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad.”²¹

d) Coordinación

Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.”²²

¹⁹ Ibidem P. 261

²⁰ Ibidem p. 247

²¹ Reyes, Op. Cit. p. 226

²² Koontz y Heinz, Op. Cit. p. 779

e) Jerarquía

La administración implica necesariamente delegar responsabilidad y autoridad. El grado de autoridad y responsabilidad que se da dentro de cada línea.²³

3.2.6 Integración de personal

El recurso humano es el elemento principal de la organización ya que de ellos depende el funcionamiento de la misma.

“La integración de personal consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso y capacitación tanto de candidatos como de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas”.²⁴

a) Reclutamiento

“Es atraer candidatos para llenar los puestos en la estructura organizacional. Dando a conocer los requisitos que se requieran para determinado puesto de trabajo.

b) Selección

Es escoger a los candidatos indicados para ocupar un puesto de trabajo

c) Contratación

Colocar a las personas en los puestos en el que puedan utilizar sus habilidades y cualidades para desempeñar un determinado cargo.”²⁵

²³ Reyes, Op. Cit., p. 233

²⁴ Koontz y Heinz, Op. Cit. p. 378

²⁵ Ibidem p.385

d) Introducción de personal

“El trabajador necesita ser adaptado lo más rápida y eficazmente que sea posible al nuevo medio, aun por meras consideraciones del orden de eficiencia: los primeros recuerdos son los que más persistentemente habrán de influir en su actividad, y, si son desagradables por la incertidumbre y ansiedad que provoca lo nuevo, lo desconocido, las correcciones, críticas o regaños que se hagan al nuevo trabajador, etc., aun inconscientemente, afectarán su moral, su estabilidad y hasta su lealtad a la empresa”.²⁶

Introducción en el departamento de personal

“En el suelen darse al nuevo trabajador, informes de la siguiente naturaleza:

- Idea de la empresa en que va a trabajar, su historia, sus productos, su organización sus principales funcionarios, etc.
- Políticas generales de personal: qué espera la empresa del nuevo trabajador, y que puede esperar éste de la empresa.
- Reglas generales sobre disciplina: lo que debe hacer y lo que debe evitar.
- Beneficios de los que puede disfrutar, tales como cajas de ahorro, desparas, deportes, etc.”²⁷

Introducción en el puesto

“Conviene que el nuevo empleado sea personalmente llevado y presentado con el que habrá de ser su jefe inmediato, y no simplemente enviado con una ficha de ingreso. Por lo menos, debe dársele una tarjeta de presentación muy amistosa y cordial.

El nuevo jefe debe presentarlo a su vez, con los que habrán de ser sus compañeros inmediatos de trabajo.

Debe después explicarle, de ser posible por sí mismo, en qué consistirá su trabajo. Para ello, nada mejor que auxiliarse de la descripción del puesto. Lo mejor

²⁶ Reyes Op. Cit. p. 92

²⁷ Ibidem pp. 92-93

es entregársela para que la lea cuidadosamente, pero hacer después que la comente con su jefe, preguntándole lo que no entendió y completando sus datos.

Conviene que se le señale un auxiliar para que lo oriente y le resuelva sus problemas, en los primeros días.”²⁸

3.2.4 Dirección

“Es el proceso consistente en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. Al analizar los conocimientos pertinentes sobre la dirección, nos concentraremos en los factores humanos, la motivación, el liderazgo y la comunicación.”²⁹

a) Factores humanos

Los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial y contribuir al mismo tiempo al cumplimiento de los propósitos de la empresa.

b) Motivación

Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares para satisfacer un deseo o meta.

La motivación ayuda a que un empleado de una empresa se sienta satisfecho de su trabajo y siga siendo eficiente y responsable.

c) Liderazgo

Influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo.³⁰

²⁸ Ibidem p. 93

²⁹ Kontz y Heinz. Op. Cit. p.498

³⁰ Ibidem. Págs. 500

d) Comunicación

Es el intercambio de información de una persona a otra siempre que el receptor la comprenda.

“Comunicación es un proceso por virtud del cual nuestros conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros. La mayor parte de las fallas en la comunicación dependen de que creemos que, con emitir una orden, para un informe, etc., la comunicación de estos es perfecta, olvidando que previamente debimos haber preparado todo el proceso, en forma proporcional a la importancia y a las dificultades de esa comunicación.”.³¹

e) Supervisión

“Su importancia

- a) Si el encargado directamente de labor de vigilancia: es quien realmente ve que las cosas se hagan, de quien depende en último término la eficiencia de todo los elementos administrativos anteriores.
- b) Es el eslabón que une al cuerpo administrativos con los trabajadores y empleados, estando en contacto inmediato con unos y otros.
- c) Es el trasmisor, no sólo de las órdenes e informaciones, motivaciones, etc., de la jerarquía superior, sino a la vez, de las inquietudes, deseos, temores, esperanzas, reportes, etc., de los obreros y empleados. Quizá muchas de las deficiencias en la preparación, actuación y cuidado de los supervisores.”³²

3.2.5 Control

“Es medir y corregir las actividades que se realizan en los diferentes cargos con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

“El proceso básico del control implica tres pasos que son: 1- establecimiento de normas, 2-medición del desempeño con base en esas normas y 3- corrección de las variaciones respecto de normas y planes”.³³

³¹ Reyes, Op. Cit. p. 314

³² Ibidem pp340-341

³³ Koontz y Heinz, Op. Cit. p. 636

a) Establecimiento de normas

“Son los puntos seleccionados en un programa de planeación en su totalidad en los cuales habrán de tomarse medidas de desempeño para que los administradores puedan recibir señales de cómo marchan las cosas a fin de que no tengan que vigilar cada paso de la ejecución de los planes”.³⁴

b) Medición del desempeño

“Este debe realizarse con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas”.³⁵

c) Corrección de desviaciones

“Es el punto donde el control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas”.³⁶

³⁴ Ibidem pp.636-637

³⁵ Ibidem p. 637

³⁶ Ibidem p. 637-638

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Planeación

La planeación que lleva a cabo la Dirección de área de salud es establecida por el ministerio de salud pública y asistencia social, este es el encargado de ejecutarla y hacerla llegar a la misma.

Cada período de gobierno se establece: una misión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuesto para el ministerio de salud, pero en este caso el gobierno actual no les ha dado a conocer lo dicho anteriormente, por lo que la siguiente planeación es del gobierno pasado, y a continuación se presentan las fases que se utilizan para la planeación.

4.1.1 Misión

El ministerio de salud tiene establecida una misión y este es el encargado de que la Dirección cuente con ella, siendo esta: “regir el proceso de atención para mejorar el nivel de salud y bienestar de la población guatemalteca, con especial énfasis en los grupos de mayor postergación y mayor riesgo biológico y social”; y esta se encuentra establecida en las estrategias y políticas del plan de salud.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación muestran que el 90% de los empleados conocen la misión, y el resto no, porque no se la han dado a conocer debido a que son empleados de nuevo ingreso; entendiéndose que la misión es donde se identifica lo que desea lograr la Dirección.

4.1.2 Objetivos

En la Dirección el 90% de los empleados conocen los objetivos, el resto no los conocen porque son empleados de nuevo ingreso y no se las han dado a conocer. Los objetivos que orientan a la dirección son establecidos por el ministerio de salud siendo estos los siguientes:

1. Mejorar las condiciones de salud de la población guatemalteca, especialmente en el grupo materno infantil los pueblos indígenas y la población migrante.
2. Ampliar la cobertura de los servicios básicos de salud a toda la población guatemalteca, con prioridad a la de las áreas con mayor ruralidad y postergación.
3. Aumentar el gasto público en salud, en relación con el producto interno bruto, en un 50% respecto del gasto en 1,995; darle sostenibilidad y aumentar para el año 2,004.
4. Aumentar el porcentaje del gasto público en salud preventiva, en un 50% respecto de 1,995 darle sostenibilidad y aumentarlo al 2004.
5. Reducir la mortalidad infantil y materna en un 50% del índice observado en 1,995.
6. Elevar las coberturas de inmunización contra la poliomielitis y el sarampión por arriba del 95%, mantener la certificación de la erradicación de la poliomielitis y la eliminación del sarampión en los próximos 4 años.
7. Descentralizar la conducción de los distintos niveles de atención impulsando el mejoramiento y modernización de los servicios de salud, asegurando la existencia de programas y servicios al nivel comunal, debidamente coordinados e integrados al nivel regional, en por lo menos 50 municipios de la República.

Los objetivos antes mencionados su cobertura son a nivel del municipio de Chiquimula; estos se cumplen con las actividades que realizan los

empleados; y ayudan a que estos conozcan el fin de las actividades que se realizan en la Dirección:

4.1.3 Estrategias

En la investigación que se realizó muestra que el 90% de los empleados conocen las estrategias, debido a que en el año 2001 se las dieron a conocer en una reunión que se llevo a cabo; el resto no las conoce porque son empleados de nuevo ingreso y no se las han dado a conocer.

Las estrategias son las siguientes:

1. Descentralización con participación social y comunitaria
2. Aplicación de los preceptos de la estrategia de atención primaria de salud en todos los niveles de atención.
3. Aplicación de los principios de ética, equidad, eficiencia, calidad total y sostenibilidad, técnica y financiera.

Y estas son necesarias porque ayudan al cumplimiento de los objetivos y determinan que recursos son necesarios para realizar las actividades.

Las estrategias son establecidas por el ministerio de salud ya que este es el órgano superior de la Dirección y es el encargado de dárselas a conocer.

4.1.4 Políticas

La Dirección cuenta con políticas para llevar a cabo la planeación, lo cual la mayoría de los empleados las conocen, y estas son elaboradas por el ministerio de salud, ya que es el encargado de ejecutarlas y establecerlas.

Estas son de gran importancia porque ayudan a tomar decisiones y a lograr los objetivos deseados.

4.1.5 Procedimientos

Los empleados tienen establecidos procedimientos para ejecutar las actividades que les corresponde; por ejemplo el cargo que desempeña el de estadística es, recibir información referente a la mortalidad y enfermedades que se

dan en Chiquimula después la consolida y por último se presenta en una reunión en la cual se toman decisiones para mejorar o para realizar actividades de trabajo; estas reuniones son efectivas porque trata de minimizar los problemas o eliminarlos.

4.1.6 Reglas

La Dirección cuenta con un reglamento interno que es asignado por el ministerio de salud, y también se basan en el reglamento de la ley de servicio civil comprendidos en los artículos 75 al 79; un ejemplo sería el que se encuentra en el artículo 75 que es: “no alterar el turno que se les haya asignado durante las horas destinadas para el período de almuerzo o descanso; si un empleado viola esta regla o las demás que existen, el director lo amonestará verbalmente la cual debe hacerse con privacidad y dejar constancia por escrito de la misma; y si vuelve a cometer la misma falta se hará una amonestación por escrito y también quedará en el expediente del empleado amonestado”; estas sanciones se encuentran en el artículo 80 del mismo reglamento. Esto es necesario para que los empleados cumplan a cabalidad las reglas establecidas.

El total de los empleados conocen el reglamento, lo cual ayuda porque allí se establecen las acciones que se deben o no hacer dentro de la misma. Esto es efectivo porque los empleados cumplen con las reglas y si hay una falta lo sancionan.

4.1.7 Programas

La Dirección cuenta con programas para la realización de sus actividades en materia de salud; por lo tanto solo los empleados que ejecutan el trabajo de campo lo conocen. Los programas son establecidos por el ministerio de salud.

No se logró presentar un listado por no obtenerlos en su momento.

4.1.8 Presupuesto

La Dirección cuenta con presupuesto y es planificado y elaborado por el ministerio de finanzas, no se logro hacer un análisis más profundo por no dar a conocer más sobre ello.

4.2 Organización

Actualmente la Dirección cuenta con diferentes departamentos los cuales son: dirección, secretaría, recursos humanos, mantenimiento, contabilidad, epidemiología, estadística, extensión de cobertura, saneamiento ambiental, trabajo social, gerencia y enfermería los cuales ayudan a llevar a cabo las funciones; contando con personal para realizar las diferentes actividades para el logro de los objetivos; y en ella se dan las siguientes situaciones.

4.2.1 Jerarquía

Con los resultados que se obtuvieron el total de los empleados conocen la jerarquía, porque tiene un director y existe autoridad y responsabilidad dentro de cada departamento, ya que cada uno de estos tiene un jefe o coordinador; el cual lo eligen dependiendo la profesión o título que tenga y dependiendo el cargo que le asignen.

Contar con un coordinador es importante ya que guía al personal a realizar las actividades y a lograr los objetivos deseados.

4.2.2 Instrumentos de organización

La dirección no cuenta con un organigrama, que representa los diferentes departamentos que se encuentran en la Dirección.

También se observo que el personal no cuenta con un manual interno de funciones y atribuciones.

La Dirección se basa para determinar las funciones y atribuciones de los empleados en el manual de especificaciones de clases de puestos de la oficina nacional de servicio civil; al momento que estos ingresen se les da a conocer la función a desempeñar.

4.3 Integración de personal

El proceso de integración de personal que se lleva a cabo en la Dirección es reclutamiento, selección y contratación. El proceso de reclutamiento se lleva a cabo por recomendaciones de los mismos empleados; la oficina nacional de servicio civil es la encargada de llevar a cabo el proceso de selección; y el órgano rector es el encargado de contratar al personal en este caso es el ministerio de salud. Al momento de integrar al personal de nuevo ingreso no cuenta con un programa de introducción. A continuación se presentan los resultados obtenidos del proceso de integración de personal.

4.3.1 Reclutamiento

El 80% de los empleados se han enterado de un puesto vacante por medio del aviso personal y el 20% por la radio. No siempre se lleva a cabo dichas formas de reclutamiento, debido a que cuentan con expedientes que llevan directamente a la Dirección. Si los expedientes no llenan los requisitos que se necesitan para cubrir un determinado puesto, se realiza el proceso de reclutamiento a través de recomendaciones personales de los mismos empleados. Esto causa que siempre la dirección cuente con expedientes disponibles para su elección lo cual da la opción de escoger a las personas con los requisitos necesarios para llevar a cabo el proceso de la elección.

4.3.2 Selección de personal

En la Dirección el 70% de los empleados están de acuerdo con la proceso de selección, ya que toman en cuenta las habilidades, capacidades y destrezas; y el 30% de los empleados no están de acuerdo debido a que se realiza por motivos especiales.

Se observó que para seleccionar a una persona para un puesto vacante; la oficina nacional de servicio civil se basa en el artículo 42 de la ley del servicio civil las cuales son las siguientes:

1. “Poseer la aptitud moral, intelectual y física propias para el desempeño de un puesto.

2. Satisfacer los requisitos mínimos especiales que establezca el manual de especificaciones de clase para el puesto de que se trate.
3. Demostrar idoneidad, sometiéndose a las pruebas, exámenes o concursos que establezca dicha ley y sus reglamentos.
4. Ser escogido y nombrado por la autoridad nominadora de la nómina de candidatos certificada por la oficina nacional de servicio civil.
5. Finalizar satisfactoriamente el período de prueba”.³⁷

Corresponde a la oficina nacional de Servicio Civil, la organización, convocatoria dirección y ejecución de las pruebas lo cual esta establecido en el artículo 43 de la ley de servicio civil.

Se determinó que el proceso que realiza la oficina antes mencionada, para la selección de personal es efectivo ya que se pone a prueba al aspirante logrando cumplir con los requisitos que se necesiten para cubrir un determinado puesto.

4.3.3 Contratación

Para contratar a una persona para cubrir un puesto vacante, le corresponde a la autoridad nominadora, que en este caso sería el ministerio de salud ya que así esta contemplado en el artículo 50 de la ley de servicio civil, siempre y cuando el nuevo aspirante este en la nómina de candidatos elegibles que presente el director de la oficina nacional de servicio civil; para ser elegido el candidato debe haber obtenido una determinada calificación que esta contemplado en el artículo 46 en dicha ley;

Al llevar a cabo dicho procedimiento ayuda a que la Dirección cuente con personal calificado para desempeñar un puesto.

4.3.4 Introducción de nuevo personal

Con la información obtenida que dio a conocer el personal de la dirección, es no contar con un programa de introducción para el personal de nuevo ingreso,

³⁷ Guatemala decreto 1748 Ley de Servicio Civil. Congreso de la República p.9

lo cual no es conveniente porque el empleado tardaría en la adaptación de las tareas que le correspondan y podría causarle ansiedad e incertidumbre.

4.4 Dirección

La dirección de área de salud cuenta con un director encargado del personal que allí labora y de las actividades que se realizan; lo cual a él lo dirige y supervisa el director del sistema integral de atención en salud; a continuación se presentan las diferentes situaciones que se dan en la dirección.

4.4.1 Motivación

En la dirección de área de salud existe poca motivación debido a que no cuenta con tiempo necesario para llevarla a cabo; es importante que los empleados sean motivados para que estos se sientan satisfechos al realizar sus actividades.

4.4.2 Liderazgo

El total del personal tienen una persona encargada para que los dirija en las actividades a realizar; se observó que cada departamento cuenta con un jefe o coordinador que verifica si se cumplen las actividades que les corresponden.

El director del sistema integral de atención en salud es el encargado de dirigir al director de la dirección; lo cual para hacerlo se llevan a cabo reuniones mensuales sobre informes de las actividades que se han realizado o se tienen que realizar.

Se determinó que es efectivo contar con un jefe por departamento y un director general ya que se logra que se esfuercen los empleados de forma voluntaria, que se realicen las actividades que se les asigne y se cumplan los objetivos deseados.

4.4.3 Comunicación

Las formas que emplean en el proceso de comunicación es oral y escrita, las cuales son eficaces ya que no ocasionan problemas sobre las actividades,

puesto que para ello se realizan reuniones que se llevan a cabo con el director y con los coordinadores de cada departamento.

4.5 Control

Los programas que se realizan en la Dirección son guiados por normas establecidas por el ministerio de salud. También cuenta con un libro de entradas y salidas del personal para tener un control del cumplimiento de los horarios establecidos.

4.5.1 Establecimiento de normas

La Dirección cuenta con normas para la realización de sus programas; lo cual no se dieron a conocer porque no contaba con estas en su momento, por lo que no se pudo hacer un análisis más profundo.

También cuenta con un libro de entradas y salidas para llevar un control de asistencia del personal de la Dirección.

Contar con normas ayuda a que se tenga un control de las actividades y del personal.

4.5.2 Corrección de actividades

Se determinó que si se les llaman la atención a los empleados y es de forma verbal; y esta se hace al momento de no llevar a cabo la actividad que le corresponde realizar a un empleado. Un caso sería que si algún empleado llega tarde el director lo regaña y lo anota en el expediente del sancionado.

El director es el encargado de verificar el cumplimiento de las actividades, enterándose por medio de reuniones que se realizan semanalmente con los coordinadores de cada departamento.

CONCLUSIONES

1. El proceso de planeación que se lleva a cabo en la dirección de área de salud es establecido por el ministerio de salud ya que este es el encargado de dar a conocer la misión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas y programas, y el presupuesto es establecido por el ministerio de finanzas; este proceso se da a conocer a la dirección; este ayuda a que se realice una buena planeación; y a que los empleados conozcan hacia donde se dirigen las actividades que realizan.
2. La dirección cuenta con diferentes departamentos encargados de realizar las diferentes funciones, delegando autoridad y responsabilidad; ya que cuenta con un director general y un coordinador por departamento, encargado de dirigir y supervisar a los empleados que tienen a su cargo, para que estos cumplan con las actividades que tienen que realizar.
3. La dirección no cuenta con un organigrama, lo cual puede causar que no se logre identificar los diferentes departamentos que tiene; y también no cuenta con un manual interno para el personal, donde muestre las funciones y atribuciones que le corresponde a cada empleado; debido a esto se guía por el manual general de especificación de clases de puestos de la oficina nacional de servicio civil.
4. El proceso que realiza la dirección, para reclutar personal es por recomendaciones que se dan entre los empleados; la oficina nacional de servicio civil es la encargada de realizar los requisitos, procesos y condiciones que se necesiten para cubrir un determinado puesto, porque así lo establece la ley del servicio civil; y el encargado de contratar al personal es el ministerio de salud; esto es conveniente porque ayuda a tener el personal idóneo para desempeñar un cargo.

5. La dirección no cuenta con un programa de introducción para el personal de nuevo ingreso, lo cual ocasiona que este no se adapte rápidamente en sus funciones.
6. En la dirección de área de salud el encargado de dirigir y supervisar a los empleados y las actividades que estos realizan es el coordinador de cada departamento; el director supervisa y dirige a los coordinadores. Y a este lo dirige el director del sistema integral de atención en salud. Las formas de comunicación que se realizan ayudan a la comprensión de las actividades.
7. El control se desarrolla estableciendo normas para la realización de los programas y las diferentes actividades que se llevan a cabo en la dirección de área de salud, también el director les llama la atención verbalmente a los empleados cuando no cumplen con las actividades que se les asignan y con el horario establecido.

RECOMENDACIONES

1. Que la dirección de área de salud elabore un manual interno de las funciones y atribuciones para el personal guiándose en el manual de especificaciones de clases de puestos de la ley de Servicio Civil, esto ayuda a no crear confusión sobre las funciones que le corresponde a cada empleado.
2. Que estructure un organigrama; ya que ayuda a identificar los diferentes departamentos que se encuentran en la dirección.
3. Elaborar un programa de introducción para el personal de nuevo ingreso, ya que es necesario porque logra que el nuevo empleado se adapte rápidamente a las funciones que le corresponden.
4. Que haya motivación en los empleados con el fin de premiar el esfuerzo para que estos se sientan satisfechos.

BIBLIOGRAFIA

1. Chávez Zepeda, Juan José. Elaboración de proyectos de investigación. Guatemala: Publicaciones 1996.
2. Chiavenato Idalberto. administración, proceso administrativo. Bogotá, D.C., Editorial MacGraw-Hill 2001. 3ª. Edición.
3. Koontz, Harold Y Heinz Weihrich. Administración una perspectiva global. 11ª. Edición México, D.F.: Editorial Mc Graw-Hill.
4. Ley de Servicio Civil número 1780. Congreso de la República de Guatemala.
5. Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. México, DF.: Editorial McGraw-Hill, 1997.
6. Reyes Ponce, Agustín. Administración de empresas. teoría y práctica segunda parte. México D.F.: Editorial Limusa, 1985.
7. Reyes Ponce, Agustín. Administración de personal. Relaciones humanas. México D.F.: Editorial Limusa, 1995.

APÉNDICE 1

BOLETA A

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHIQUMULA

CUESTIONARIO: Dirigido al Director de la Dirección.

OBJETIVO: Determinar como se efectúa el proceso administrativo en la Dirección de Área de Salud.

PLANEACIÓN

1. ¿Tiene Políticas por escritos la institución?

SI ☐

NO ☐

Por Qué: _____

2. ¿Tiene por escrito las reglas la institución?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

3. ¿Cuenta con un presupuesto la institución?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

ORGANIZACIÓN

4. ¿Existe un organigrama actualizado en la institución?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

5. ¿Cuentan los empleados con un manual de funciones?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

INTEGRACION

6. ¿Que toman en cuenta al momento de contratar al personal?

Habilidades ☐

Experiencia ☐

Cualidades ☐

Otros ☐

Especifique: _____

7. ¿Qué toman en cuenta cuando ascienden a un empleado?

Experiencia ☐

Por ser antiguo en su trabajo. ☐

Capacidad ☐

Otro ☐

Especifique: _____

DIRECCION

8. ¿La institución le proporciona algún tipo de motivación al empleado?

SI ☐

NO ☐

De que Forma: _____

9. ¿Qué medios emplean en le proceso de comunicación?

Oral ☐

Escrito ☐

Otros ☐

Explique: _____

10. ¿Cuenta la institución con una persona para supervisar a los empleados?

SI ☐

NO ☐

Por Qué: _____

CONTROL

11. ¿Cuenta con normas la institución para la realización de sus programas?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

12. ¿Les llaman la atención, a los empleados cuando no desempeñan bien su trabajo?

SI ☐

NO ☐

APÉNDICE 2

BOLETA B

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHIQUMULA

CUESTIONARIO: Dirigido a los empleados de la Dirección.

OBJETIVO: Determinar como se efectúa el proceso administrativo en la Dirección de Área de Salud.

PLANEACIÓN

1. ¿Conoce la misión de la Dirección de Área de Salud?

SI

☐

NO

☐

Especifique: _____

2. ¿Tiene conocimiento sobre los objetivos de la institución?

SI

☐

NO

☐

Especifique: _____

3. ¿Conoce las estrategias con las que cuenta la institución para lograr sus objetivos?

SI ☐ NO ☐

Especifique: _____

4. ¿Conoce las políticas que utiliza la institución?

SI ☐ NO ☐

Especifique: _____

5. ¿Llevan un procedimiento para realizar las actividades?

SI ☐ NO ☐

Especifique: _____

6. ¿Conoce las reglas de la institución?

SI ☐ NO ☐

Especifique: _____

7. ¿Conoce los programas de la institución?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

ORGANIZACION

8. ¿Se tiene establecido un manual de funciones para ejecutar su trabajo?

SI ☐

NO ☐

9. ¿Conoce usted cual es el nivel jerárquico que existe dentro de la institución?

SI ☐

NO ☐

10. ¿Coordina alguna persona su trabajo?

SI ☐

NO ☐

Especifique: _____

INTEGRACION

11. ¿Como se enteró del puesto vacante de la institución que desempeña?

Por medio de carteles. ☐

Aviso Personal ☐

Por la Radio ☐

Por la Televisión ☐

Otros ☐

Especifique: _____

12. ¿Considera que los procedimientos para la elección de personal es la adecuada?

SI ☐ NO ☐

Por Qué: _____

13. ¿Que tomaron en cuenta al momento de contratarlo?

Habilidades ☐

Experiencia ☐

Cualidades ☐

Otros ☐

Especifique: _____

DIRECCION

14. ¿Ha sido motivado en su trabajo?

SI ☐ NO ☐

De que Forma: _____

15. ¿Tiene influencia alguna persona para desempeñar su trabajo?

SI ☐ NO ☐

Especifique: _____

CONTROL

16. ¿Le han llamado la atención sobre el desempeño de su trabajo?

SI ☐ NO ☐

Por Qué: _____