



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración de Empresas

DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO MÉDICO INFANTIL “NACER” DE LA CIUDAD DE LOJA.

Trabajo de Integración
Curricular, previo a la obtención del
Título de Licenciada en
Administración de Empresas

AUTORA:

Kerly Alexandra Espinoza Canuza

DIRECTORA:

Ing. Thalía Del Rocío Quizhpe Salazar

Loja - Ecuador

2024

Certificación

Ingeniera Comercial.

Talía del Rocío Quizhpe Salazar, MAE.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado “**DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO MÉDICO INFANTIL “NACER DE LA CIUDAD DE LOJA”**” de la autoría del estudiante KERLY ALEXANDRA ESPINOZA CANUZA, con cédula N° 1106239013, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas. Una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Nacional de Loja, apruebo y autorizo su presentación para los tramites de titulación.



Ing. Com. Talía del Rocío Quizhpe Salazar, MAE.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Kerly Alexandra Espinoza Canuza**, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1106239013

Fecha: 09 de octubre del 2024

Correo electrónico: kerly.espinoza@unl.edu.ec

Teléfono: 0997888528

Carta de autorización

Carta de autorización por parte del autor/a-, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, Kerly Alexandra Espinoza Canuza, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: “Diseño organizacional para el centro médico infantil “Nacer” de la ciudad de Loja.”, como requisito para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de comunicación del país y del exterior con las cuales tenga convenios la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Por constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, el nueve del mes de octubre de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autor/a: Kerly Alexandra Espinoza Canuza

Cédula: 1106239013

Dirección: Peñón del Oeste.

Correo electrónico: kerly.espinoza@unl.edu.ec

Teléfono: 0997888528

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Thalía Del Roció Quizhpe Salazar

Dedicatoria

El presente trabajo, lo dedicó principalmente a Dios por darme fuerza en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi querida madre Gabriela que en cada paso que doy, siento su amor incondicional, es mi refugio, mi guía y mi mayor inspiración, infinitamente gracias por llenar mi vida con amor y sabiduría.

A mis hermanos Michelle, Doménica y Fernando, juntos hemos compartido risas, secretos y aventuras, en ustedes encuentro apoyo inquebrantable y complicidad, siempre dándonos aliento en seguir adelante, a mi familia por los sabios consejos para mejorar cada día como persona.

Mi pareja Pablo que, en cada mirada, encuentro un mundo de complicidad, tu amor me llena de alegría y tu apoyo me da fuerzas para seguir adelante, gracias por ser mi compañero, mi confidente y mi cómplice en esta hermosa aventura llamada vida.

Este trabajo está dirigido a quienes de una u otra forma hicieron posible en ayudarme en culminar esta etapa académica.

Agradecimiento.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, al personal docente de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, de la carrera de Administración de Empresas, especialmente a la directora de este trabajo, Ing. Thalía Del Roció Quizhpe Salazar. por su apoyo en el desarrollo del mismo, a la presidenta Dra. María Cecibel Cuenca del centro médico infantil “Nacer”, por haberme dado la pauta desarrollar el presente trabajo. Y finalmente a mi Madre Gabriela Canuza, no existe un valor económico para agradecerle por todo el apoyo.

Kerly Alexandra Espinoza Canuza

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Carta de autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos	vii
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
3. Introducción	4
4. Marco Teórico.....	6
Marco Referencial.....	6
4.1.1. Antecedentes Investigativos.....	6
Marco Teórico.....	11
4.1.2. Organización	11
4.1.3. Diseño Organizaciones tradicionales	11
4.1.4. Diseño organizacional	14

4.1.5.	Estructura Organizacional	18
4.1.6.	Manuales administrativos.....	28
4.1.7.	Objetivos de los manuales administrativos	29
	Marco Conceptual.....	35
5.	Metodología	37
	Tipo de investigación.....	37
	Investigación descriptiva:	37
	Enfoque metodológico.....	38
	Métodos de la investigación.....	38
	Técnicas de investigación	39
	Población.....	41
	Fuentes de información.....	41
	Procedimiento	41
6.	Resultados	42
7.	Discusión.....	89
7.1.	Primer Objetivo:	89
7.1.1.	Breve historia	90
7.1.2.	Redes Sociales.....	92
7.1.3.	Distribución actual del personal.....	92
7.1.4.	Diseño Organizacional.	93

7.2.	Segundo Objetivo:	96
7.3.	Tercer Objetivo:.....	101
8.	Conclusiones	137
9.	Recomendaciones	138
10.	Bibliografía	139
11.	Anexos	143

Índice de tablas

Tabla 1 Fortalezas y Debilidades de los diseños organizacionales tradicionales más comunes	13
Tabla 2 Fortalezas y Debilidades de los diseños organizacionales tradicionales más comunes	14
Tabla 3 Puesto que ocupa.....	47
Tabla 4 Clase de contrato.....	49
Tabla 5 Área donde elabora	51
Tabla 6 Profesión	52
Tabla 7 Género.....	54
Tabla 8 <i>Edad</i>	55
Tabla 9 Años de Experiencia	57
Tabla 10 Conoce sus funciones.....	58
Tabla 11 Le dieron conocer sus actividades	60
Tabla 12 Tipos Riesgos.....	61
Tabla 13 Descripción de actividades y análisis.	63
Tabla 14. Descripción de actividades y análisis.	64
Tabla 15 Descripción de actividades y análisis.	65
Tabla 16 Descripción de actividades y análisis.	66
Tabla 17. Descripción de actividades y análisis.	67
Tabla 18 Descripción de actividades y análisis.	68
Tabla 19 Descripción de actividades y análisis.	69
Tabla 20. Descripción de actividades y análisis	70

Tabla 21	Descripción de actividades y análisis.	71
Tabla 22.	Descripción de actividades y análisis.	72
Tabla 23	Habilidades	73
Tabla 24	Conocimientos	75
Tabla 25	Relación con algún otro puesto.....	77
Tabla 26	Bienes necesarios	79
Tabla 27	Tipo de bienes o valores	80
Tabla 28	Clasificación de puestos.....	82
Tabla 29	Dirigirse en caso de problemas	83
Tabla 30	Medios de comunicación	85
Tabla 31	Sueldo	87
Tabla 32	Beneficios de ley.....	88

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i>	20
<i>Figura 2.</i>	21
Figura 3.....	21
Figura 4.....	22
Figura 5.....	23
Figura 6.....	24
Figura 7.....	24
Figura 8.....	25
Figura 9.....	25
Figura 10.	33
Figura 11.	34
Figura 12.	48
Figura 13.	49
Figura 14.	51
Figura 15.	53
Figura 16.	54
Figura 17.	56
Figura 18.	57
Figura 19.	59

Figura 20.	60
Figura 21.	61
Figura 22.	74
Figura 23.	76
Figura 24.	78
Figura 25.	79
Figura 26.	81
Figura 27.	82
Figura 28.	84
Figura 29.	86
Figura 30.	87
Figura 31.	89
Figura 32.	89
Figura 33.	91
<i>Figura 34.</i>	91
Figura 35.	92
Figura 36.	95
Figura 37.	98
Figura 38.	99
<i>Figura 39.</i>	100

Figura 40.	102
Figura 41.	104
Figura 42.	105
Figura 43.	106
Figura 44.	107
Figura 45.	108
Figura 46.	109
Figura 47.	110
Figura 48.	111
<i>Figura 49.</i>	112
Figura 50.	113
<i>Figura 51.</i>	114
Figura 52.	115
Figura 53.	116
Figura 54.	117
Figura 55.	118
Figura 56.	119
Figura 57.	120
Figura 58.	121
Figura 59.	122

Figura 60.	123
Figura 61.	124
Figura 62.	125
Figura 63.	126
Figura 64.	127
Figura 65.	128
Figura 66.	129
Figura 67.	130
Figura 68.	133
Figura 69.	134
Figura 70.	135
Figura 71.	136

Índice de Anexos

Anexo 1	143
Anexo 2.....	145
Anexo 3.....	151

1. Título

Diseño organizacional del centro médico infantil “Nacer” de la ciudad de Loja.

2. Resumen

Al introducir este trabajo de investigación, el lector podrá tener una visión general de las acciones realizadas, el ámbito de estudio, los objetivos y beneficios de este proyecto derivados de analizar y realizar su estructura organizativa. Tanto el objetivo general como específicos planeados en el proyecto tuvieron el objeto de abarcar todos los aspectos que puedan integrar un diseño organizacional, por ello se tuvo que recolectar datos de fuentes primarias, que ayudaron a obtener información acerca de la cultura organizacional de “Nacer”, así como de la estructura que posee, que posteriormente se tuvo que reflejar en los organigramas que visualizan los niveles jerárquicos y el grado de autoridad que posee la empresa. Además, se examinaron las responsabilidades desempeñadas por los trabajadores en el contexto de este proyecto, utilizando manuales para prevenir la redundancia de tareas; Así mismo se logró identificar qué no poseía un manual procedimientos que se diseñaron para la empresa son de programación de citas, proceso de atención al usuario, reclutamiento del personal y compra de suministros, debido a que no existe ninguno. La metodología que se utilizó para realizar la investigación fue explicativa, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, acompañado de un método deductivo e inductivo, descriptiva y mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta y la observación, se logró recopilar información suficiente para desarrollar el diseño organizacional. Como conclusión se puede afirmar que se cumplieron con todos los objetivos mencionados. Además, entre las recomendaciones se encuentra la sugerencia de que los directivos de la empresa en estudio adopten la propuesta para mejorar su imagen tanto interna como externa.

Palabras claves: Diseño organizacional, filosofía empresarial, manuales administrativos, organigramas, estructura orgánica.

Abstract

The present research project provides an overview of the activities implemented, the scope of the study and the objectives and benefits of the project, focusing on the analysis and development of its organizational structure. The general and specific objectives of the project are designed to cover all elements relevant to organizational design. Consequently, data was collected from primary sources to obtain insights into the organizational culture of "Nacer" and its structure. This information is then presented in the form of organizational charts, illustrating the hierarchical levels of the company and the distribution of authority. Furthermore, the project assessed the responsibilities of workers and used manuals to avoid duplication of tasks. Similarly, the company was found to have no procedures manual covering key processes such as scheduling, user service, staff recruitment and supply procurement, as none currently exists. The research methodology is explanatory and included both quantitative and qualitative approaches. It used deductive and inductive methods and is descriptive in nature. Through the use of research techniques such as surveys and observation, extensive information is gathered to develop the organizational design. In summary, it can be confirmed that all the objectives outlined have been achieved. Furthermore, a key recommendation is that the management should implement the proposal in order to improve both its internal and external image.

Keywords: Organizational design, business philosophy, administrative manuals, organizational charts, organizational structure

3. Introducción

La investigación realizada se denomina “Diseño organizacional del centro médico infantil “Nacer” de la ciudad de Loja”, organización dedicada a la prestación de servicios médicos para el infante. La realización de este proyecto tiene como finalidad ofrecer soluciones al problema propuesto en el trabajo de investigación que es “Carencia de un diseño organizacional, el cual no permite a sus ejecutivos tomar decisiones correctas, la ausencia de procedimientos por parte de los colaboradores ha desatado que exista descoordinación y desconocimiento de los niveles jerárquicos.”

Para erradicar este problema se desarrolló el diseño organizacional a “Nacer” el cual permitió obtener herramientas estratégicas que le ayude alcanzar su propósito de una manera adecuada, ordenada y coordinada, para promover el crecimiento y el éxito de la misma. Este diseño organizacional le ayudara a enfrentar desafíos que existen en el mercado Loja.

Su objetivo general que direccionó este trabajo de investigación es la realización de un diseño organizacional para el centro médico infantil “Nacer” de la ciudad de Loja, para ello es necesario analizar el diagnóstico actual que se encuentra la empresa “Nacer”, seguidamente se creó los distintos organigramas (estructural, funcional y de posición), además se estableció manuales de funciones para todo el personal que conforma el centro médico y finalmente se elaboró manuales de procedimientos para las diferentes áreas como administrativa, operativa y de apoyo.

El organigrama estructural va de mano con el manual de funciones, es una guía de simplificación de tareas, en donde especifica las funciones y responsabilidades que tiene cada miembro de la empresa y que forma debe ejecutar cada actividad. En cambio, en el manual de procedimientos perpetrado está dirigido al a los procesos que se debe realizar para las diferentes

actividades empezando desde la reservación de turnos, siguiendo de los diferentes servicios que brindan los especialistas, la selección y reclutamiento del personal y terminando con la compra de suministros o implementos, para evitar pérdidas de tiempo y dinero.

Acorde al proceso de la investigación, contiene la elaboración del marco teórico, basándonos en trabajos investigativos de autores nacionales, como libros que mencionen conceptos sobre el diseño organizacional, ayudando a realizar la propuesta de este trabajo de investigación. Para la ejecución de los objetivos propuestos anteriormente se obtuvo que optar por una metodología que permita obtener datos que den información sobre la situación real que se encuentra la empresa “Nacer” a su organización. La investigación que se realizó incluye la tabulación e interpretación de los datos obtenidos por medio de encuestas y entrevista la gerente de “Nacer”. Los datos obtenidos permitieron plantear una propuesta de un diseño organizacional de acuerdo a sus necesidades. Para Finalizar el trabajo de investigación consiste en la elaboración de conclusiones y recomendaciones, del reflejo de los hallazgos más relevantes del trabajo y sugerencias que el autor presenta a las autoridades del centro médico infantil “Nacer” para el correcto funcionamiento de la misma.

4. Marco Teórico

Marco Referencial.

4.1.1. *Antecedentes Investigativos*

Se considera que la base teórica en que se sustenta el presente proyecto, debe comenzar por la revisión bibliográfica de estudios similares ya antes realizados, que ayuden de mejor manera al desarrollo del actual trabajo denominado, “**Diseño organizacional del centro médico infantil “NACER” de la ciudad de Loja**”. Para poder llevar a cabo el presente proyecto; a continuación, se describen algunas referencias que permitirán sustentar y argumentar el proyecto:

TITULO: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES EN EL ÁREA DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL POLITÉCNICA, UCP

Autores: Izquierdo Hernández José Aníbal y López Hernández Leslie de los Ángeles.

Año: 2018

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo realizar un Diseño de la Estructura Organizacional en el área de Educación Continua de la Universidad Central Politécnica ubicada en Quito- Ecuador, cuyo problema radica que existe deficiencia en la gestión administrativa como primer aspecto la organización carece de supervisión, control y evaluación del desempeño, así como de la definición de funciones. Además, existe duplicidad de funciones, evasión de responsabilidades y desmotivación del personal. La organización también carece de conocimiento de su misión y visión, lo que dificulta el cumplimiento de sus metas. También, la organización no tiene dificultades en su proceso de contratación y no consigue tomar decisiones apropiadas en sus

procesos administrativos. Finalmente, la organización no dispone de la documentación precisa del manual de funciones.

se llevó a cabo la investigación de forma participativa y cómo se estableció una descripción de las áreas que conforman la estructura organizacional. Con esta información, se implementaron manuales de funciones y se diseñó la estructura organizacional, el manual de funciones y el manual de procedimientos. Estos documentos proporcionaron lineamientos que permitieron la debida documentación de las funciones y tareas de los puestos que conforman la estructura organizacional del área de Estudios de postgrado y Educación Continua. (Izquierdo y López, 2018)

TITULO:” ELABORACIÓN DEL ORGANIGRAMA Y MANUAL DE FUNCIONES PARA ANPESTRID CONSTRUCCIONES CIA.LDA. DE LA CUIDAD DE CUENA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 – 2015”

Autor: Andrés Cristóbal Alvear Muñoz

Año: 2014 – 2015

La elaboración del organigrama y manual de funciones para la empresa Apestrid es una empresa privada que ha formado una alianza estratégica con el sector público, el cual el mismo no contiene organigramas y manuales de funciones. Para esto se realizó las pautas necesarias, parámetros descritos, pero sobre todo con sus objetivos que se quieren alcanzar en el posicionamiento regional y nacional como empresa líder en el tratamiento de desechos sólidos. Por ello para Anpestrid Construcciones Cía. Ltda., se estableció un orden necesario para el correcto funcionamiento de la organización, así como la comprensión de las tareas comunes en las distintas áreas y la colaboración de las diferentes personas en el respeto a las políticas y objetivos de la empresa. Por eso empleo la importancia de la elaboración del orgánico funcional que se

fundamentó en la empresa. El manual de funciones tiene varios objetivos que permite a la empresa su mejor desempeño.

Autor: Bravo Vásquez Santiago Alejandro

Año: 2023

TÍTULO: DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA
“GRUPO INLOBA” DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA

Autor: Bravo Vásquez Santiago Alejandro

Año: 2023

Este trabajo de investigación se denomina en el planteamiento de un “Diseño organizacional y funcional para la empresa Grupo Inloba del cantón Catamayo, provincia de Loja”, esta organización es dedicada a la producción y comercialización de aguas minerales naturales, su dificultad es la ausencia de un diseño organizacional y funcional, el cual es un obstáculo de poder cumplir con sus objetivos, la propuesta de este proyecto es implementar un diseño organizacional y funcional, en primer lugar se realizó un diagnóstico situacional del Grupo Inloba, siguiendo del diseño del organigrama estructural el mismo que sirvió para determinar los niveles jerárquicos y mejor comunicación y finalmente se diseñó manuales de funciones, manual de bienvenida, manual de procedimientos para que Grupo Inloba, pueda enfrentar los diferentes desafíos existentes y logrando de tal manera la mayor eficiencia y eficacia. (Bravo Vásquez , 2023)

TITULO: DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS COMPAÑÍAS LIMITADAS DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

Autor: Ingeniera Andrea Elizabeth Quijano Mármol

Año: 2021

El “Diseño organizacional de las compañías limitadas del sector de la construcción” Ambato- Ecuador, su principal problema es que la industria de construcción de Ecuador, no determinan un costo fijo puesto que los materiales cambian constantemente, incluido la mano de obra, mismo que existe desperdicios porque algunas empresas no hacen el uso adecuado; ya que las mismas organizaciones no cuentan con un diseño organización que sea apropiado, ya que sus competidores las superan y dificultan su participación en el mercado las que las conlleva desaparecer, para la solución de esta problema es que las compañías limitadas de sector secundario (construcción), con el fin de implementar diferentes estrategias y lograr la efectividad organizacional. (Quijano Mármol , 2021)

TITULO: DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CONSTRUCTORA ARQING DEL NORTE E.I.R.L., CHICLAYO 2021

Autor: Alfaro Cortez Enmanuel Jean Pierre y López Delgado Jherson Alonso.

Año: 2022

El presente trabajo de investigación “Diseño de una estructura organizacional para mejorar la calidad de servicio en la constructora arqing del norte e.i.r.l., Chiclayo 2021” Chiclayo- Perú , la problemática se enfoca en no llevar en marcha un diseño organización, lo que se ha presentado

que la toma decisiones y las diferentes actividades que se realiza no tenga establecido un personal fijo, ya que este solo se contrata según los proyectos que se consigue, lo que genera sobrecargas, ineficiencia en los procesos, dualidad de trabajo y para evitar estas inconsistencias la implementación de un diseño la estructura organización es para brindar un mejor servicio y contar con el personal adecuado cuando se presente los diferentes proyectos. (Alfaro Cortez y López Delgado , 2022)

TITULO: PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “ELTECEC S.A.

Autor: Utreras Casto Nathaly Mishell

Año: 2020

La investigación PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “ELTECEC S.A.”. La misma que cuenta con los servicios de reparación y mantenimiento de ascensores y escaleras eléctricas, el problema es la cuenta con un plan en donde contenga metas y objetivos estratégicos, lo que estas acciones trae como consecuencia, pérdidas económicas y de tiempo, las propuestas del trabajo de investigación es realizar como primer instancia un diagnóstico de la estructura, con el fin de realizar un diseño organizacional, mismo que representara las responsabilidades y las relaciones que existe dentro de la organización, en los organigramas presentara como está conformada la estructura interna y esta permita que la mejor toma decisiones, los niveles jerárquicos y los diferentes departamentos que lo conforman y ayudar a mejorar el rendimiento del área administrativa de la empresa. (Utreras Casto, 2020)

Marco Teórico

4.1.2. Organización

Organización es un término que se utiliza a diario, obtenido dos significados, el primero se relaciona en describir un ente, una entidad administrativa, y su segundo término es una etapa del proceso administrativo.

“Una organización se compone por un conjunto de individuos que colaboran para crear un valor adicional. En las organizaciones con fin lucrativo, este valor atrae beneficio para la empresa, en cambio en las organizaciones no lucrativas, es dar esa respuesta a dichas necesidades.” (Koontz et al., 2012, p. 04).

Según Robbins y Judge (2009) “La Organización es un grupo de individuos que elaboran de manera consciente que funciona con relativa constancia para lograr alcanzar una meta o una serie de metas comunes” (p.7).

De esta definición se entiende que la organización es el conjunto de personas que conforman la misma, logrando su crecimiento como el de sus trabajadores.

De acuerdo con Chiavenato (2006) “la organización es la entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común. Función de la administración” (p. 21).

4.1.3. Diseño Organizaciones tradicionales

Para Robbins y Coulter (2005) Al diseñar una estructura para apoyar el logro eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales, los gerentes deciden seguir diseños organizacionales más tradicionales tales como:

4.1.3.1 Estructura Simple: La mayoría de empresas empiezan como emprendedoras como una estructura simple integrada por propietarios y empleados. Esta se caracteriza por tener un diseño organizacional que no posee departamentalización y control, el mandato se centrada en una sola persona y poca formalidad. La mayoría son de empresas pequeñas que el propietario es el mismo gerente.

4.1.3.2 Estructura Funcional: Es un diseño organizacional donde se unen especialidades iguales o afines.

4.1.3.3 Estructura de divisiones: En este tipo de diseño organizacional es incorporada por unidades o divisiones, es decir cada unidad o división posee autonomía con un solo gerente de división responsable del rendimiento y autoridad en la unidad que dirige.

Tabla 1

Fortalezas y Debilidades de los diseños organizacionales tradicionales más comunes

Fortalezas y debilidades de los diseños organizacionales tradicionales comunes

Diseño Organizacional	Fortalezas	Debilidades
Estructura Simple	Esta estructura es ágil, ligera, contiene la responsabilidad definida de cada miembro de la organización y en cuanto mantenimiento es de bajo costo.	No es idónea cuando la organización crece y dependen de una sola persona, esto puede ser arriesgado.
Estructura Funcional	La especialización y agrupación de trabajadores con tareas iguales o similares, llevan a un ahorro de costos definidos.	La búsqueda de objetivos funcionales puede hacer que los gerentes pierdan la enfoque de lo que es mejor para la organizacional, los especialistas funcionales se pueden aislar y tener poca comprensión de lo que se hace en otras unidades.

Nota. La tabla muestra las debilidades y fortalezas que existe en los diferentes diseños organizacionales tradicionales comunes. Fuente libro de Robbins y Coulter (2005) (p. 244)

Tabla 2

Fortalezas y Debilidades de los diseños organizacionales tradicionales más comunes

Estructura de divisiones	Los gerentes de división son los principales responsables de los productos y servicios que ofrecen y los resultados se centra en ellos.	Tiene como dificultad obtener que los trabajadores compartan sus conocimientos y pueden surgir problemas de colaboración
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: La tabla muestra las debilidades y fortalezas que existe en los diferentes diseños organizacionales tradicionales comunes. Fuente libro de Robbins y Coulter (2005) (p. 244)

4.1.4. Diseño organizacional

Con respecto al diseño organizacional es un modelo para la organización, en la que su estructura organizacional se basa en función de procesos, su función del servicio se mejora a través del análisis situacional de la organización.

El diseño organizacional debe estar adaptado al medio interno como externo, y las necesidades de la organización genera estructuras y procesos nuevos, estrategias para que las empresas obtengan ventaja competitiva dentro del sector que se encuentra, como menciona Gilli et al. (2007). “La tarea de diseño de la organización no se debe contemplar la repartición del trabajo y la asignación de las funciones, sino también asumir el estudio de las razones y circunstancias por las cuales se convierten las entradas en resultados” (p.41).

Un diseño organizacional es donde se realiza una estructura de tareas, de compromisos y las relaciones de la autoridad dentro de la organización; también representa las relaciones de los diferentes departamentos en un organigrama. Los organigramas son la estructura interna de cada empresa, esta indica la interrelación de las diferentes tareas o funciones.

4.1.4.1 Importancia del Diseño Organizacional

Un diseño organizacional es un elemento altamente sustancial en las organizaciones, además que les permite formalizar sus procedimientos dentro de la misma institución, da una guía, también que permite la participación de las personas, que facilita la información y mejora la tecnología que maneja la empresa, se caracteriza por ser un instrumento para la creación de funciones, procedimiento y como se ha mencionado las relaciones formales.

4.1.4.2 Elementos del diseño organizacional

Cuando el gerente construya o cambian la estructura organizacional de su empresa, se implica en el diseño organizacional, un proceso que se basa en la toma de decisiones para elaborar su propia estructura que permitirá el progreso institucional.

Para ello se estima seis elementos esenciales:

- I. Especialización del trabajo
- II. Departamentalización
- III. Centralización y descentralización
- IV. Tramo de control
- V. Cadena de mando
- VI. Formalización

Según Smith (1776) La división del trabajo permite la especialización de los trabajadores y países, lo que les hace ser más eficientes, más hábiles y más productivos. Gracias a esto, se origina un ahorro de tiempo ya que no es obligatorio cambiar de herramienta ni de ubicación.

Conforme a este párrafo, la especialización de trabajo, es asignar tareas o actividades específicas a personas o grupos, atendiendo a sus características y habilidades o recursos.

4.1.4.3 Departamentalización

“La departamentalización se refiere al proceso por el cual un grupo de individuos realizan las mismas tareas en común.” (Robbins y Coulter, Administración, 2005, p. 235)

Se denomina como un proceso que combinan o agrupan de acuerdo a las funciones principales de la empresa, también se distribuye los recursos, además facilita la supervisión directa por parte del jefe de unidad, con el fin que el trabajo y los objetivos se lleven a cabo en menos tiempo.

4.1.4.4 Centralización y descentralización

Centralización

Según Fredrickson (1986), señala que la “Centralización hace referencia al grado de derecho para tomar decisiones e inspeccionar las actividades que están concentrado en un punto de la estructura organizativa.” Cuando existe centralización en una organización, la autoridad se concentra en la parte superior y su autoridad es poco delegada en sus niveles inferiores (pp. 280 - 297).

Descentralización

García y Montoro(1998) mencionan que “La descentralización es un proceso por el cual se traslada la autoridad para tomar decisiones y sus dificultades como la aplicación de las decisiones, con carácter general” (p. 153). La descentralización es la delegación del poder en la toma de decisiones, esto se da más en las organizaciones informales.

4.1.4.5 Tramo de control

“El tramo de control orienta a un número de personas que reportan directamente a un gerente. Un tramo de control estrechos señala que solo una pequeña cantidad de personas están bajo la supervisión inmediata del gerente y por otro lado el tramo de control amplio indica que el gerente supervisa a un número mayoritario de personas.” (Schermerhorn Jr., 2005, p. 213)

Es decir, el tramo de control hace referencia a la amplitud en la cadena de mando que le permite a la dirección conservar el control de la eficiencia y la eficacia en el trabajo.

4.1.4.6 Cadena de mando

Hace mención Schermerhorn Jr. (2005) “Un organigrama tradicional muestra el grado de autoridad que existe dentro de una organización, señala las líneas de autoridad que se enlazan verticalmente con todos los niveles desde del operativo hasta el nivel más alto que son los administrativos.” p. 212).

Esto hace referencia que la cadena de mando vincula la relación que existe entre trabajador y superiores para recibir órdenes. Es decir, los trabajadores deben rendir cuentas al superior.

4.1.4.7 Formalización

Para (Gareth R., 2008)

La formalización en una empresa implica que contenga el uso de normas y procedimientos documentados para estandarizar y regular las operaciones. En algunas empresas donde la formalización y estandarización son amplias (por ejemplo, el ejército, FedEx o UPS) todo se lleva a cabalidad sin un ajuste mutuo; las normas explican cómo desempeñar las

actividades y cómo tomar las decisiones; los trabajadores deben seguir las normas y no tienen postead para violarlas. (p.103)

La formalización dentro de una organización es esencial para que su funcionamiento sea transparente y legal, ofreciendo beneficios para la sociedad como para la misma.

4.1.5. Estructura Organizacional

Es el esquema que tiene una empresa donde este se refleja el sistema jerárquico de la misma, este concretiza las funciones que cumple el personal, esto ayuda definir a los procesos, organigramas, los departamentos y su gestionamiento del personal y así alcanzar con las metas establecidas por la empresa.

De acuerdo Chiavenato (2009)

Para que las empresas puedan funcionar apropiadamente deben tener una estructura que incluya e integre órganos, personas, actividades, relaciones, recursos, etc. Esta estructura funciona como un esqueleto y ayuda a sistematizar los elementos importantes para el apropiado funcionamiento de las empresas. Estos componentes como miembros, equipos, puestos, grados, relaciones, recursos, etc., se llama estructura organizacional (p. 92)

Menciona que para que una organización funcione correctamente, debe contar con una estructura organizacional, esto es vital para el adecuado funcionamiento, ya que conforman diferentes componentes

Según Mintzberg (2005), “La estructura de la organización se refiere a como se divide el trabajo y la coordinación de esas distintas tareas” (p. 26).

En si la estructura organizacional es definida de distintas maneras, es la división del trabajo en sus diferentes áreas, para poder alcanzar la coordinación y la orientación de los objetivos de la empresa.

4.1.5.1 Organigrama

Un organigrama es la herramienta que se utiliza en las empresas para reflejar de forma gráfica la estructura que tiene las organizaciones Según Franklin Fincowsky (2009) menciona “Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa o de una de sus áreas, esta muestra la composición de las diferentes unidades administrativas que la conforman, indica sus relaciones, grados de autoridad, canales formales de comunicación, líneas de mando, control y asesoría.” (p. 124)

Según (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2009) Los organigramas pueden clasificarse en cuatro grandes criterios:

- ✓ Por su naturaleza
- ✓ Por su ámbito
- ✓ Por su contenido
- ✓ Por su presentación

4.1.5.1.1. Por su Naturaleza

Microadministrativos: Este hace referencia a una única entidad organizativa, se puede describirse de manera general o se menciona algunas áreas que la componen.

Macroadministrativos: Implica la información de más de una organización.

Mesoadministrativos: Aquí se considera unas o más organizaciones que se dedique a la misma actividad o ramo específico; el término macroadministrativo es utilizado generalmente en el sector público, aunque también al sector privado

4.1.5.1.2. Por su ámbito

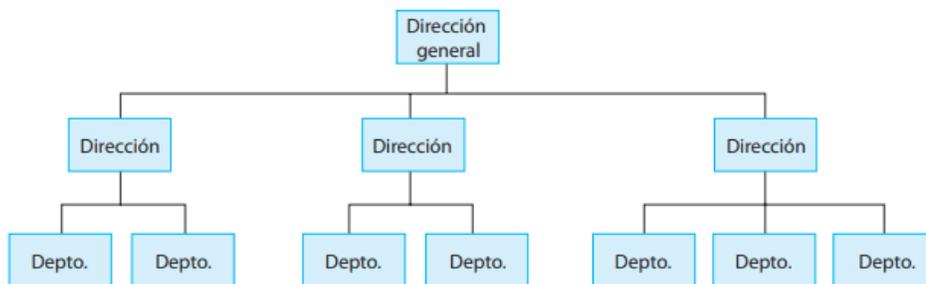
Generales

Incluye información específica de una empresa hasta un nivel jerárquico específico, según la amplitud y sus características.

A continuación, el organigrama general

Figura 1.

Organigrama General



Nota. Esta figura señala el organigrama general del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

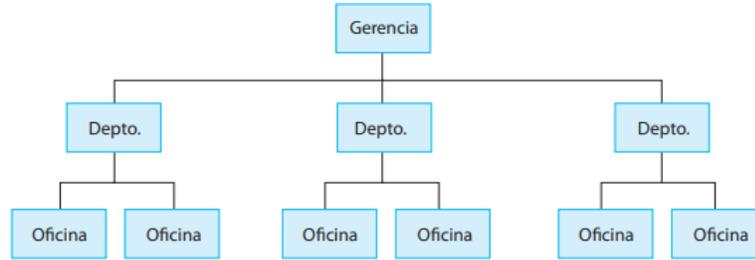
En el sector público pueden englobar hasta el nivel de dirección general, en cambio en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento.

Específicos

Aquí muestran de forma particular la estructura de un área de la organización

Figura 2.

Organigrama Específico



Nota: Esta figura señala el organigrama específico del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

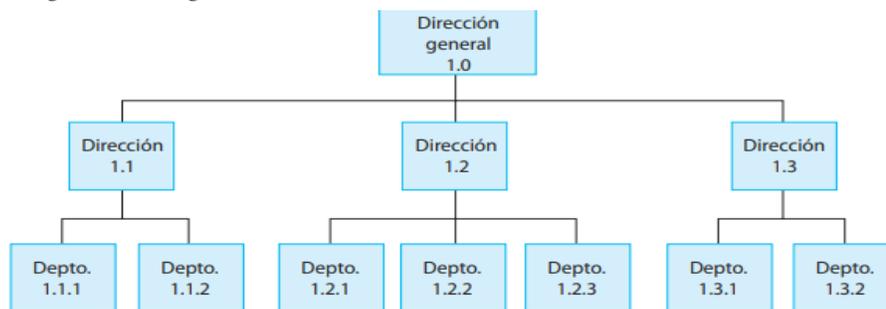
4.1.5.1.3. Por su contenido

Integrales

Es la representación visual que muestra todas las unidades administrativas de una organización, así como sus relaciones de jerarquía o dependencia, los organigramas generales e integrales son esencialmente idénticos en sus estructuras.

Figura 3.

Organigrama Integral



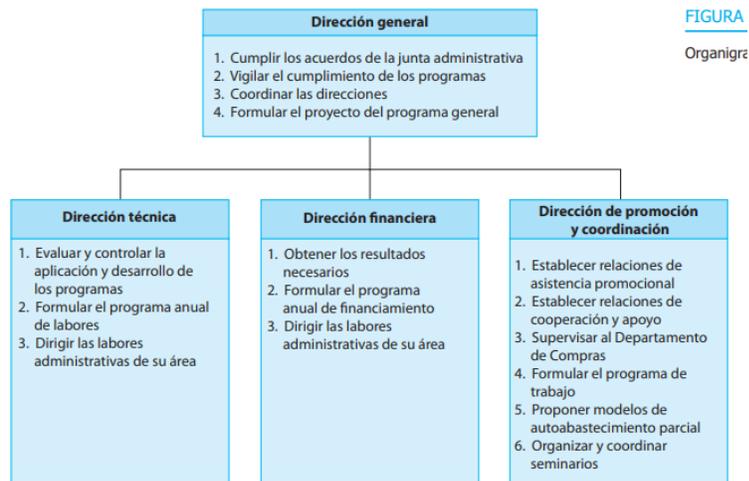
Nota. Esta figura muestra el organigrama integral del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

Funciones

En este tipo de organigrama se incorpora las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones, de igual modo este organigrama es de gran utilidad al personal y mostrar a la empresa de forma general.

Figura 4.

Organigrama funcional



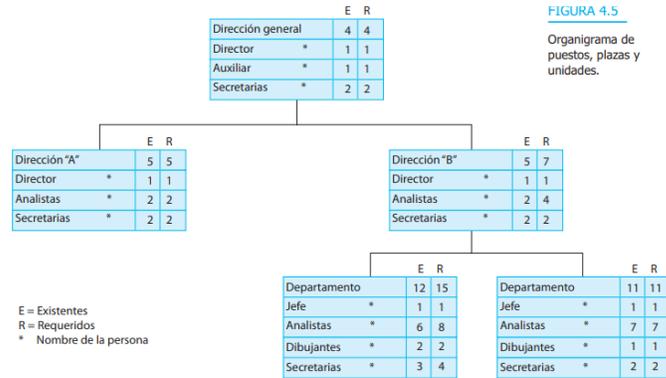
Nota. Esta figura señala el organigrama funcional del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

De puestos, plazas y unidades

Señala las necesidades de puestos y el número de plazas existentes o necesarias de cada unidad consignada, así mismo se incluye los nombres de las personas que ocupan cada departamento.

Figura 5.

Organigrama de puestos, plazas y unidades



Nota. Esta figura señala el organigrama de puestos, plazas y unidades del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

4.1.5.1.4. Por su presentación

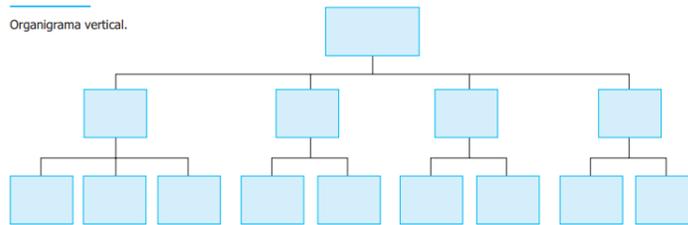
Verticales

Según Franklin Fincowsky, (2009)

Sus unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su empleo en los manuales de la organización (pp. 128, 129).

Figura 6.

Organigrama Vertical



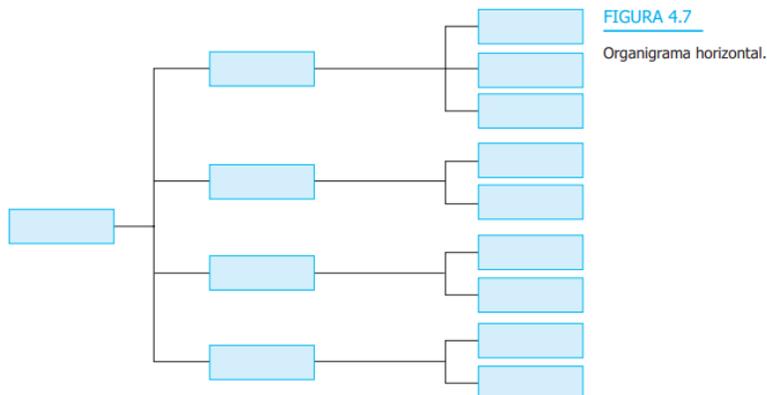
Nota. Esta figura señala el organigrama vertical del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

Horizontales

En este tipo de organigramas representan las unidades organizativas de izquierda a derecha, con el titular ubicado en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en columnas, mientras que las relaciones entre las unidades se representan mediante líneas horizontalmente.

Figura 7.

Organigrama Horizontal



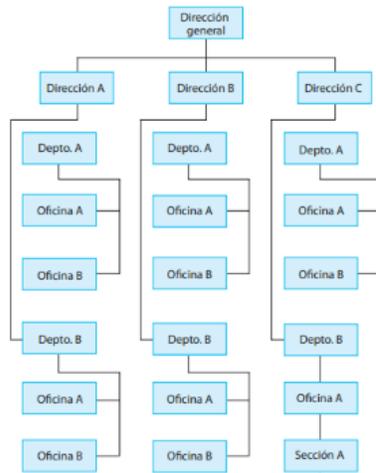
Nota. Esta figura indica el organigrama horizontal del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

Mixtos

Se utiliza combinaciones de disposiciones verticales y horizontales para ampliar las opciones de su representación gráfica, mismo que se sugiere su uso en organizaciones que cuenten con un gran número de unidades en la base.

Figura 8.

Organigrama Mixto (Vertical/ Horizontal)



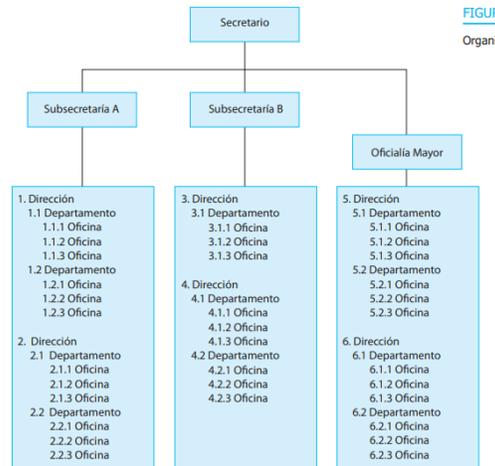
Nota. Esta figura señala el organigrama mixto del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

De bloque

Son una variante de los organigramas verticales, pero se caracterizan por incluir un mayor número de unidades en espacios más mínimos. Por su cobertura, en un espacio reducido pueden representarse unidades ubicadas en diversos niveles jerárquicos.

Figura 9.

Organigrama de Bloque



FIGUF
Organi

Nota. Esta figura señala el organigrama de bloque del libro (Franklin Fincowsky, 2009)

4.1.5.2 Estructural Formal

Para Schermerhorn Jr. (2005) “La estructura formal u oficial de una organización, representa la formal en la cual se pretende que la misma funcione. En la que se identifican los elementos que usted debe conocer al revisar un organigrama” (p.203).

Entonces se conoce como estructura formal que es generalmente aprobada por la dirección, el cual se establece para lograr sus objetivos y sus normas.

4.1.5.3 Estructura Informal

Schermerhorn Jr., (2005) menciona que:

La cual es una organización “fantasma” compuesta por las relaciones laborales no oficiales, pero a menudo críticas, entre los miembros de la organización. Si se pudiera hacer un diagrama de la estructura informal, mostraría quien habla e interactúa regularmente con quien, independientemente de sus títulos y relaciones formales. Las líneas de la estructura informal irían en contra de los niveles y se moverían de un lado a otro (p. 203).

4.1.5.4 Gestión Administrativa

La gestión es el desarrollo que dirige las operaciones de una organización para lograr sus objetivos establecidos. Es decir, esta gestión es la encargada de encaminar las acciones que permita llegar a conseguir sus metas

López (2016) "la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente" (p. 133).

Según Falconi Piedra et al.(2019)

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los recursos de la empresa son los elementos que proveen a la organización de los medios necesarios para llevar acabo sus actividades, entre estos recursos pueden ser diversos tipos como, materiales, financieros y humanos, cada uno de estos desempeñan un papel fundamental en la consecución de metas y objetivos establecidos por la dirección de la empresa.

A través de estas definiciones, la gestión administrativa involucra lo que es el proceso administrativo que se refiere a la eficiente y eficaz coordinación de las actividades, para un mejor desarrollo de la gerencia y el bienestar de la empresa, que están orientados al encaminamiento del éxito de la empresa.

4.1.5.5 Estructura y diseño de la organización

Las organizaciones deben obtener un diseño de la estructura organizacional, esta refleja el orden jerárquico, una mejor relación entre los integrantes que conforman la empresa.

Se debe implementar una estructura, un diseño, que puede adaptarse durante el tiempo que transcurra. Al diseñar una estructura organizacional permite que los trabajadores realicen sus actividades con eficiencia y eficacia, cumpliendo con el propósito organizacional, estableciendo que todos los componentes de la empresa conformen la estructura.

Robbins y Coulter (2005) define a la estructura como “La distribución formal de los puestos de trabajo dentro de una organización, proceso que implica tomar decisiones claves sobre aspectos como la especialización laboral, la departamentalización, la cadena de mando, la amplitud de control, la centralización y formalización”.

Murzi Escobar et al.(2008) Conceptualizó que:

El diseño de una estructura organizacional, adaptada a las actuales necesidades de uso de tecnologías de información, puede convertirse hoy en día en una herramienta que permita lograr satisfacer las necesidades distintas de las demandas cambiantes de los mercados dinámicos se pueden satisfacer al considerar el servicio al cliente como un componente estratégico y distintivo.

Las organizaciones deben manejar un diseño de la estructura organizacional que se adapten con facilidad a los cambios que se genera en el ambiente externo y así permitir tomar decisiones oportunas para la empresa.

4.1.6. Manuales administrativos

Según Franklin Fincowsky (1998).

Los manuales administrativos son documentos formales que sistematizan diversos aspectos de la gestión empresarial. Su objetivo es proporcionar información clara orientada a los miembros de la organización sobre temas como estructura, políticas, procedimientos

y sistemas. Estos manuales unifican los criterios de desempeño y los cursos de acción necesarios para cumplir con los objetivos establecidos, este contiene información sobre (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), y otras instrucciones relevantes para el desempeño eficiente de las tareas organizacionales. (p. 147)

4.1.7. Objetivos de los manuales administrativos

Para Franklin Fincowsky (1998) la importancia de los manuales administrativos se centra en los objetivos que estos persiguen:

- Proporcionar una perspectiva integral de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Definir claramente las funciones asignadas a cada unidad administrativa, dentro de la organización. Esto permite, evitar duplicaciones y detectar omisiones en las tareas asignadas.
- Contribuir al desempeño adecuado de las tareas asignadas al personal y fomentar la consistencia en el trabajo.
- Optimizar la eficiencia en la ejecución de tareas evitar la redundancia de instrucciones y directrices.
- Facilitar el análisis y comprensión de la estructura organizacional.
- Simplificar el proceso de reclutamiento, selección e integración de personal.
- Establecer un proceso sistemático para gestionar las iniciativas, aprobaciones, publicaciones y aplicación de las modificaciones en la organización.

- Determinar claramente las responsabilidades de cada unidad y puesto en relación de conjunto de la organización.
- Definir de manera precisa el nivel de autoridad y responsabilidad de los diferentes estratos jerárquicos que conforman la organización.
- Fomentar la utilización eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Facilitar la comunicación y coordinación con las otras organizaciones.
- Actuar como un medio para guiar e informar a los proveedores de bienes, proveedores de servicios y usuarios y/o clientes con los que la organización se relaciona. (p. 147)

4.1.7.1 Manual de puestos (Funciones)

Es conocido como manual individual o instructivo de trabajo, aquí se obtiene la precisa identificación, relaciones, funciones y las responsabilidades asignadas a los puestos de la empresa.

En el libro de (Franklin Fincowsky, 2009), menciona una serie de pasos que debe contener la estructura de un manual de organización, es decir estos mismos elementos y conceptos son de la estructura de un manual de puestos o funciones, por ende se describirá estos elementos.

Prólogo: Este contiene una presentación que realiza alguna autoridad, de manera que realizan una breve explicación del contenido del documento.

Antecedentes Históricos: Una descripción breve de la historia de la empresa.

Legislación o base legal: Incluye una lista de las principales normas jurídicas de la empresa, y estas se derivan de las atribuciones de la misma

Atribuciones: Según la definición de (Franklin Fincowsky, 2009, p. 250)

“Se requiere una transcripción completa y literal del artículo, cláusula considerando o punto que detalla los poderes otorgados a la organización, en línea con las leyes que respaldan su operación. En este contexto, es necesario indicar el título el título completo de la regulación capítulo, artículo o inciso.”

Estructura Orgánica: Es la explicación de las unidades administrativas de una organización en función de sus jerarquías.

Misión: Se debe mencionar cual es la razón de ser de la empresa, que sepa cuál es su propósito, resultados esperados y los compromisos a cumplir.

Funciones: Es la especificación de las tareas y responsabilidades de cada cargo en la estructura organizacional

Descripción de puestos: Para (Franklin Fincowsky, 2009, p. 253)

Es el resumen del contenido fundamental de los roles que conforman cada unidad administrativa que engloba la siguiente información:

- Reconocimiento del cargo (nombre, localización, rango de operación, etcétera).
- Esta sección especifica los roles subordinados y los poderes de toma de decisiones, así como las relaciones jerárquicas y de asesoramiento.
- Cargos generales y específicas.

- Compromisos u obligaciones
- Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la empresa
- Detalles del cargo en términos de conocimientos experiencia, proactividad y personalidad.

Directorio: En esta sección se especifican los nombres, roles y contactos del personal, esta información se incorpora en el manual.

4.1.7.2 Manual de procedimientos

(Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2009, p. 259), el manual de procedimientos se constituye en

- 1) **Logotipo de la organización:** Constituye en un símbolo, un emblema y tipografía es decir es una expresión grafica de la identidad
- 2) **Nombre de la organización:** Denominación de la empresa
- 3) **Procedimiento:** Designación del procedimiento, es decir la materia a que se refiere
- 4) **Fecha:** Constituye en el día, mes y año que se terminó elaborar el procedimiento
- 5) **Páginas _ de _:** En el primer espacio debe anotarse el número progresivo de las hojas del manual y en el segundo número total de hojas en que consta el documento
- 6) **Sustituye:** Se debe señalar la fecha y pagina que remplaza la hoja
- 7) **Numero de operación:** Indica las operaciones, las enumera cada una de ellas que forman parte del procedimiento.

- 8) **Responsables:** Nombre del área, unidad administrativa o puesto responsable en realizar cada operación
- 9) **Descripción:** Expresión del contenido de cada operación del procedimiento, esto debe incluir el nombre y clave de las formas utilizadas.
- 10) **Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización:** Implica el nombre y firma del responsable de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento.

Figura 10.

Modelo de Manual de procedimientos

	Nombre de la organización	Fecha		
	Manual de organización (general o específico)	Página		De
		Sustituye a		
		Página		De
		Fecha		

Descripción de puestos

Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto
2. Número de plazas
3. Clave
4. Ubicación (física y administrativa)
5. Ambito de operación

B) Relaciones de autoridad

6. Jefe inmediato
7. Subordinados directos
8. Dependencia funcional

Propósito del puesto

Funciones generales

Funciones específicas

Responsabilidad

Comunicación

1. Ascendente
2. Horizontal
3. Descendente
4. Externa

Especificaciones

1. Conocimientos
2. Experiencia
3. Iniciativa
4. Personalidad

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Nota. Esta figura señala el manual de procedimientos del libro (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2009)

4.1.7.2.1. Diagramación

Según (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2009).

“Un diagrama ilustra visualmente hechos, circunstancias, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo a través de símbolos que aclaran la interconexión entre las distintas unidades administrativas.”

American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha creado los símbolos que se muestran, que, aunque son reconocidos en áreas de producción, se utiliza raramente en el trabajo de diagramación administrativa ya que se cree que su aplicación se centra en las necesidades de este campo. Existe simbologías para estos diagramas, también se puede utilizar en las empresas como diagramas integrados de flujo (DIF), que estas son representaciones graficas de modelos físicos y de comunicación de un proceso.

Figura 11.

Símbolos de la norma ASME

Simples	
Símbolo	Representa
	Operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera. Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
Combinados	
Símbolo	Representa
	Origen de una forma o documento. Indica el hecho de elaborar una forma o producir un informe.
	Decisión o autorización de un documento. Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Entrevistas. Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas.
	Destrucción de documento. Indica el hecho de destruir un documento o parte de él, o bien la existencia de un archivo muerto.

Nota. Esta figura señala los símbolos de la norma ASME para elaborar diagramas de flujo del libro (Franklin Fincowsky (1998))

Marco Conceptual

Chiavenato (2009) “Un liderazgo es una habilidad personal que le permite tener un impacto en los demás a través de las relaciones que se han formado.” (p. 336).

Es decir que una persona que tenga habilidades de influir un grupo de personas, con la finalidad de alcanzar sus metas preestablecidas.

Comunicación:

Chiavenato (2009) “Las redes de comunicación son los enlaces que conectan a todos los miembros de una organización y son esenciales para su operación unificada y coherente.” (p. 305)

En un diseño organizacional es asegurar y facilitar la comunicación para la correcta toma de decisiones.

Eficiencia

Menciona Robbins y Coulter (2005) “Obtener la mayor cantidad de producción con la menor cantidad de insumos: se conoce como “Hacer las cosas correctamente”” (p. 611).

En otras palabras, es conseguir los mayores resultados con la mínima inversión.

Eficacia

Robbins y Coulter (2005) “Concluir las actividades de tal manera que se logren los objetivos organizacionales; se conoce como “hacer las cosas correctas”” (p. 611).

Esto es realizar las actividades para conseguir las metas de la organización

Ética:

Conforme a Robbins y Coulter (2005) “Reglas y principios que definen la conducta correcta e incorrecta.”

También la ética es el actuar de una persona, y que sus principios que sea adecuado.

Línea de autoridad:

De acuerdo con Chiavenato (2009)

“Línea de autoridad que conecta los puestos de la organización y especifica quien es el subordinado de quien.” (p. 489)

En otras palabras, es la relación directa de superior – subordinado.

Jerarquía

Según Franklin Fincowsky (2009) “Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización, derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad” (p. 485)

Es la organización de un grupo de personas, en una escala ordenado según su importancia (mayor – menor).

Comunicación

Es la transmisión de ideas o información para que pueda impartir y entender, es decir la transferencia y la comprensión de significados para que esta sea exitosa.

Funciones de la comunicación

La comunicación tiene 4 funciones principales dentro de un grupo de personas u organizaciones

Control: Es posible regular la conducta de los individuos ya que las organizaciones poseen jerarquías de autoridad y directrices formales que se espera que los trabajadores cumplan.

Motivación: Es un factor primordial por que impulsa a los trabajadores en mejorar su desempeño, en caso que sea insatisfactorio, y recompensar sus acciones y metas que han alcanzado.

Expresión emocional: Expresa los sentimientos que siente un individuo y así satisfacer las necesidades sociales.

5. Metodología

Dentro del presente trabajo de investigación se detalla la metodología aplicada del tema “**Diseño organizacional para el centro médico infantil “Nacer” en la ciudad de Loja**”.

Tipo de investigación.

Según (Bernal, 2010.)

La investigación descriptiva es un enfoque ampliamente utilizado como procedimientos investigativos más conocido y manejado investigadores principiantes. En trabajos tanto en grados, pregrados como en maestrías, se llevan a cabo investigaciones de naturaleza predominantemente descriptivo. Estos estudios exponen, relatan o describen hechos, situaciones, rasgos y características de un objeto de estudio. Además, pueden incluir el diseño de productos, modelos, prototipos o guías. Sin embargo, en la investigación descriptiva, no se proporcionan explicaciones o razones de las situaciones y hechos observados. (p. 113)

Investigación descriptiva: Se utilizó para recaudación, organización, presentación y análisis de resultados obtenidos mediante las observaciones. Permitiendo dar una idea clara de la situación del centro médico infantil “Nacer”, ya que este tipo de investigación permite dar

cumplimiento con los objetivos, describir el procedimiento del cómo se llevó a cabo este trabajo de investigación.

Enfoque metodológico.

Para cumplir con los objetivos propuestos dentro del proyecto de investigación se utilizó el enfoque mixto- no experimental, es decir, cualitativo y cuantitativo, enfoque cualitativo se obtuvo información documental, a través de las diferentes herramientas ya propuestas, como la entrevista realizada al gerente general y encuestas al personal que conforma el centro médico infantil “Nacer”, y el enfoque cuantitativo para los cálculos estadísticos de la información recopilada a los trabajadores colaboradores.

Métodos de la investigación

Método Inductivo

(Bernal, 2010) menciona que:

El método inductivo implica razonar a partir de los hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones tienen una aplicación de carácter general. El método inductivo comienza con un estudio individual de los hechos y, a partir de ellos, se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (p. 59)

Con este método se logró conseguir las conclusiones pertinentes en base en los resultados durante la aplicación de las encuestas y con la observación directa en un proceso analítico – sintético que intercede el estudio del problema, partiendo de lo particular a lo general.

Método deductivo

Según (Bernal, 2010)

Este método inductivo implica extraer conclusiones generales a partir de las explicaciones específicas obtenidas. Este enfoque comienza con análisis de principios universales, como postulados, teoremas y leyes, que han demostrado su validez. Luego, se aplican estos principios a soluciones o situaciones particulares. (p. 59).

Este método sirvió para analizar el centro médico infantil “Nacer”, como su historia, principios que ayuden a determinar de forma concreta las regulaciones y obligaciones que tiene este tipo de organización.

Método descriptivo: A través de este método se realizó una observación del actual diagnóstico, donde se recolectaron y analizaron los datos obtenidos del personal del centro médico infantil.

Además del estado actual del centro médico infantil y se ejecutó un análisis de su diseño organizacional de la empresa.

Técnicas de investigación

La entrevista:

Según (Delgado y Gutiérrez, 2007.)

La entrevista se puede entender como un proceso comunicativo mediante el cual un investigador extrae información de una persona, a quien se refiere como “el informante”. Este término se toma prestado del vocabulario básico de la antropología cultural. La información extraída está contenida en la biografía de dicho interlocutor. (pp. 225, 226)

Esta técnica permitió obtener un testimonio directo con la gerente de la empresa, Dra. María Cecibel Cuenca, en donde se formuló interrogantes, para conocer acerca de su diseño organización y otros aspectos.

La encuesta:

Otro método para la recolección de información es que el comúnmente se realiza para los trabajadores, respondan una serie de preguntas explícitas, que describan sus deberes, responsabilidades.

Según (Alelú Hernández et al., 2010, p. 3) “La encuesta se define como una técnica de investigación que implica interrogar verbal o por escrito a las personas con el propósito de obtener información específica necesaria para una investigación.”

La utilizó la encuesta al personal del centro médico infantil “Nacer” ya que, este método es de forma eficaz y rápida, se obtuvo información de los 9 trabajadores que constituyen el centro médico infantil “Nacer” y teniendo una idea clara de lo que se está investigando.

Observación directa:

Para (Bernal, 2010)

Cada día, la confiabilidad y la adopción generalizada de un enfoque se incrementa. Esto se debe a que, al seguir un proceso riguroso y altamente controlado, es posible obtener información precisa y fiable. Actualmente, se emplean medios audiovisuales exhaustivos, especialmente en investigaciones sobre el comportamiento de las personas en sus lugares de trabajo. (p. 194)

Mediante la observación se visualizó los diferentes procedimientos que realiza el personal de la empresa, como su desarrollo de sus actividades del centro médico.

Población

La población está conformada por todo el personal que constituye el centro médico infantil “Nacer”, por tal razón no se establece una muestra estadística para la realización de este trabajo.

Fuentes de información

Existe dos tipos de fuentes

- ✚ **Fuentes directas:** Este tipo de fuente fue al gerente, y al personal de las diferentes áreas del centro médico infantil “Nacer”.
- ✚ **Fuente secundaria:** Esta se adquirió información a través de documentos del centro médico infantil “Nacer” como: constitución legal y páginas web.

Procedimiento

Para dar cumplimiento a la presente investigación se llevó a cabo el siguiente procedimiento que permitió lograr cumplir los objetivos

Para realizar el diagnóstico actual del centro médico infantil “Nacer”, se aplicó encuestas al personal del centro médico, además se efectuó una investigación de campo tomando apuntes de lo relacionado con el tema de investigación, bajo la ayuda del gerente, para conseguir información necesaria, estos datos se procesó a través del programa de Excel de Microsoft Office, facilita con la elaboración de los gráficos y porcentajes en las respuestas de cada uno de los encuestados y luego se realiza el análisis e interpretaciones de las mismas.

Seguidamente con esta misma información se permitió realizar el diseño de la estructura organizacional del centro médico, para conocer su jerarquización y responsabilidades.

Finalmente, al plantear un diseño organizacional, se deberá establecer los manuales de funciones y de procedimientos, dando a conocer que función tiene cada miembro del personal.

6. Resultados

Formato de entrevista para la presidenta del centro médico infantil “Nacer”

Nombre: Doc. María Cecibel Cuenca

Fecha: 08 junio 2023

1. ¿Qué le motivó a crear el centro infantil “Nacer”?

Según la manifestación de la gerente, es que exista un centro especializado en atender a las personas de entre 0 a 14 años con médicos especializados en enfermedades propias de esas edades.

2. ¿Cómo visualiza el centro infantil en el 2028?

Conforme lo mencionado, para el año 2028 el centro infantil médico infantil “Nacer” será un lugar de expansión y crecimiento, el cual se cuenten con más especialidades y con el equipamiento necesario para las atenciones, en donde se logró brindar un servicio de salud infantil de calidad a la ciudad de Loja.

3. ¿Cuáles son los objetivos que desea alcanzar

La gerente del centro médico infantil “Nacer”, manifiesta que el objetivo a corto plazo (1 año), es mejorar y poner en marcha el servicio de vacunación en el centro médico infantil.

El objetivo a mediano plazo (3 años), es implementar una tienda “Nacer”, donde esta ofrecerá artículos pediátricos para las mamás especialmente está enfocada a lactancia materna.

Por último, su objetivo a largo plazo (5 años), contar con su espacio físico propio.

4. ¿Cuántas personas laboran en el centro médico “Infantil”?

Actualmente en el centro médico infantil “Nacer” están de manera directa 3 profesionales, 2 son pediatras y una odontóloga pediátrica y de manera indirecta tiene como asociados una fonoaudióloga, el traumatólogo pediátrico y una profesional de estimulación temprana, la secretaria, la ayudante de limpieza y el personal que se encarga de la seguridad.

5. ¿Cómo está estructurada el centro médico infantil “Nacer” actualmente?

Según la manifestación de la gerente, su estructura actualmente tiene una presidenta, la gerente, los especialistas, una secretaria, publicista, personal de limpieza y guardia de seguridad.

6. ¿El centro infantil “Nacer” tiene con manuales por escrito?

Como indica la gerente, no tienen manuales por escrito, pero según la manifestación como es un centro pediátrico tiene con protocolos del manejo del centro, pero desde el punto de vista médico.

7. ¿Mencione qué actividades desempeña dentro del centro médico infantil “Nacer”?

La gerente del centro médico infantil, desempeña las actividades de atención a los niños de 0 a 14 años, en prevención de enfermedades y manejo de enfermedades agudas y crónicas.

8. ¿Cuáles son sus procesos operativos?

Los procesos operativos que tiene el centro médico infantil “Nacer” son los servicios que ofrece en las diferentes especialidades como:

Pediatría, traumatología infantil, odontología infantil, fonoaudióloga y estimulación temprana.

9. ¿Cuántos departamentos existen en el centro infantil “Nacer”?

De acuerdo con la expresión la gerente, existe 5 departamentos como: el de presidencia departamento administrativo, departamento de higiene y seguridad, departamento de recursos humano y departamento de asistencia médica.

10. ¿Cómo se lleva a cabo la planificación de las actividades en el centro infantil?

Se realiza una reunión mensual, para planificar las actividades que se va realizar, se maneja temas como la publicidad, realizan un cronograma de cómo se va llevar a cabo la publicidad, también sobre los gastos que se realiza para llevar contabilidad, así mismo plantear metas y al final de cada mes se dice cuáles son las metas que se ha alcanzado.

11. ¿De qué manera se le asigna las funciones a cada uno de sus trabajadores?

De acuerdo con la declaración del gerente, cada colaborador sabe que funciones cumplir y realizar desde su especialidad.

12. ¿Conoce las funciones que deben realizar sus trabajadores dentro del centro infantil “Nacer”?

Si, se trata de protocolizar eso entre la gerente y presidencia del centro médico, estableciendo actividades de todo tipo. Incluso del personal de limpieza con la finalidad que el centro funcione de mejor manera.

13. ¿Cumplen los trabajadores con sus responsabilidades en su área de trabajo?

Menciona que, si cumplen con responsabilidad dentro de sus áreas de trabajo, mientras dentro de un 100% no cumplen con sus actividades.

14. ¿Cuáles son los procedimientos para realizar una consulta en el centro infantil?

El procedimiento para agendar una consulta:

1. Se debe acercar al centro médico infantil que está ubicado en el edificio de médicos, agendar su cita con la secretaria o algunos casos agendan a través de los números personales.
2. Se le agenda el turno disponible y se le da conocer el día de la cita.

3. Cancela el pago de la consulta puede ser previa la consulta o después de la consulta según el profesional que requiere el servicio, esta puede ser por la secretaria o por transferencia bancaria.
4. Al realizar los anteriores pasos el paciente debe ir el día previo que se le realizó el turno con el médico de las diferentes especialidades que haya solicitado.
5. El paciente debe ir 5 min antes para tomarle sus signos vitales (saturación, peso y su presión)
6. Recibe su atención médica, en caso de necesitar receta se la realiza
7. Y se le da el alta.

15. ¿Cómo da a conocer sobre los servicios que ofrece el centro infantil?

Atraves de la publicidad, tienen un publicista el cual maneja las redes sociales para dar a conocer los servicios que ofrece el centro infantil “Nacer”

16. Posee un reglamento interno de trabajo

No posee un reglamento interno de trabajo, porque no se han tomado el tiempo de realizarlo.

17. Los salarios establecidos a cada trabajador del centro médico, están acuerdo a lo que establece la ley

Según lo que menciona el gerente no hay sueldos establecidos, la secretaria recepta los turnos y al finalizar el mes los médicos reciben un porcentaje de las atenciones brindadas (clientes atendidos), se ha fijado una alícuota mensual de todos para cubrir los gastos de arriendo, publicidad, secretaria, limpieza y seguridad.

18. ¿Cuál considera que es la comunicación más común en el centro médico infantil?

Según lo manifestado la comunicación más común es la comunicación informal

19. ¿Qué medio de comunicación utiliza para dar a conocer información sobre el centro médico infantil?

Para dar a conocer información sobre el centro infantil se dan a través de reuniones, grupos de WhatsApp de forma verbal.

20. ¿Cuándo existe alguna duda, sus colaboradores le comunican?

Según lo mencionado, si le comunican directamente, cuando existe una duda.

21. ¿Al momento de presentarse un problema sus colaboradores saben a quién dirigirse?

Si saben a quién dirigirse al presentarse un problema para su resolución.

22. ¿Sabe cómo resolver algún problema que exista con sus usuarios?

Si, se trata de resolver los problemas más comunes que se presenta

23. ¿Cómo se resuelven los problemas existentes dentro del centro infantil?

Cuando existe problemas dentro del centro médico se realiza reuniones para dar una resolución sobre el problema.

24. ¿Mantiene los mismos trabajadores desde que se creó el centro médico infantil?

No, se han incrementado médicos, especialistas adscritos.

25. ¿Cada qué tiempo solicita informes al personal?

Se le solicita informes al personal de forma mensual, para llevar un mejor control.

Resultados de las encuestas a los colaboradores del centro médico infantil “Nacer”

1. Nombre del puesto que ocupa

Tabla 3

Puesto que ocupa

Variable	Frecuencia	%
Odontóloga Pediatra	1	10%
Lic. Fonoaudióloga	1	10%
Traumatólogo pediátrico	1	10%
Lic. De estimulación temprana	1	10%
Pediatra	1	10%
Marketing	1	10%
Contadora	1	10%
Secretaria	1	10%
Personal de limpieza	1	10%
Guardia de seguridad	1	10%
Total	10	100%

Nota. La tabla 2 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado nombre del puesto que ocupa.

Figura 12.

Puesto que ocupa



Nota. La figura 12 muestra gráficamente el resultado del porcentaje de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado nombre del puesto que ocupa.

Análisis e interpretación

Los puestos que existe en una empresa, pueden ir desde funciones del nivel básico, nivel medio y alto. Con respecto a esto se requiere conocer cuáles son los puestos de trabajo que existe en el centro médico “Infantil, los puestos que se desempeñan los colaboradores, consisten que un 10% en todos los puestos de trabajo como de odontóloga pediatra, fonoaudióloga, traumatología pediatra, estimulación temprana, pediatría, personal de marketing, secretaria y personal de limpieza. de acuerdo a la información proporcionada todos realizan sus funciones y obligaciones dentro del mismo.

2. Clase de Contrato

Tabla 4

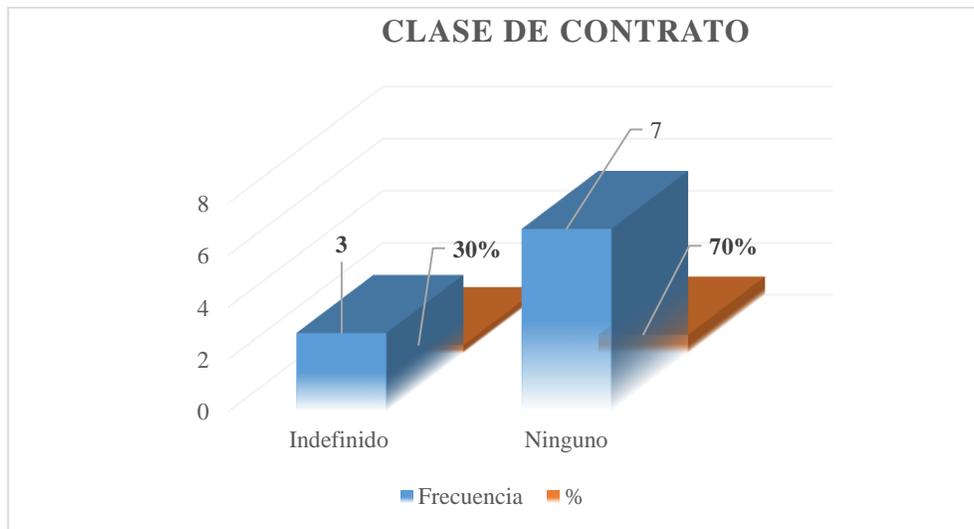
Clase de contrato

Variable	Frecuencia	%
Indefinido	3	30%
Ninguno	7	70%
Total	10	100%

Nota. La tabla 3 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado clase de contrato

Figura 13.

Clase de contrato



Nota. La figura 13 muestra gráficamente el resultado del porcentaje de las 8 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado clase de contrato.

Análisis e Interpretación

Cuando existe un contrato este se realiza entre dos o más personas en donde este implica cláusulas que son estipuladas por parte de la empresa y deben cumplirse a cabalidad. También se pueden clasificar según el contrato de trabajo, como contrato indefinido o a prueba (temporal). Ya que en el centro médico infantil “Nacer” 3 personas que son el 30% poseen un contrato indefinido, el cual concierta sin establecer límites de tiempo en la prestación de sus servicios, es decir que este tipo de contrato de trabajo por parte del centro médico infantil y sus trabajadores, no tienen una duración determinada o una fecha de expiración fija.

Por lo contrario, el 70% de la población de estudio no poseen un contrato, siendo este desfavorecedor, según su mención los profesionales que elaboran en el médico infantil, cobran por sus consultas que realizan al día. El centro médico infantil debe establecer un contrato laboral con todo el personal para evitar problemas futuros.

3. Área donde elabora

Tabla 5

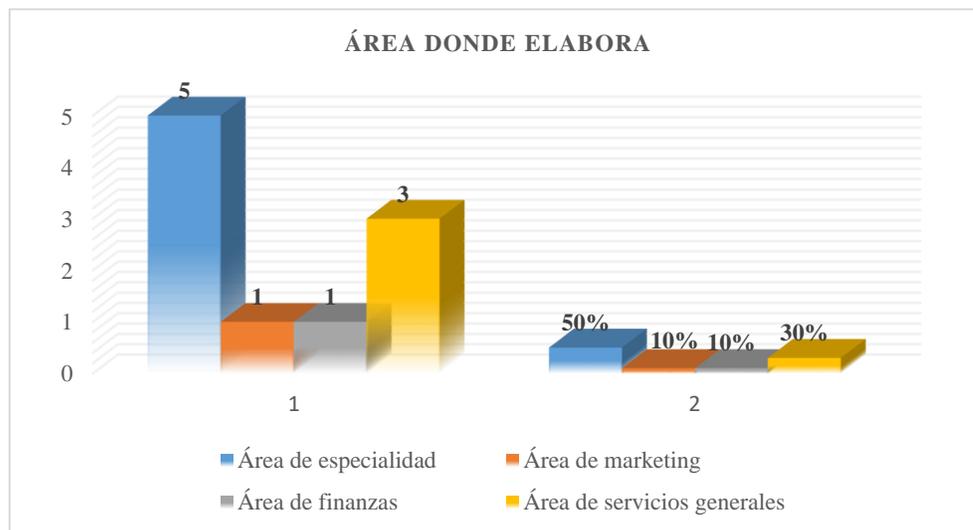
Área donde elabora

Variable	Frecuencia	%
Área de especialidad	5	50%
Área de marketing	1	10%
Área de finanzas	1	10%
Área de servicios generales	3	30%
Total	10	100%

Nota: La tabla 4 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado área donde elabora.

Figura 14.

Área donde elabora



Nota: La figura 14 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado área donde elabora.

Análisis e interpretación

Las áreas funciones de una empresa son los departamentos que se divide una organización para que pueda desempeñar cada rol o actividad de mejor forma, cada área ayuda a la empresa a crecer y su correcto funcionamiento, por ello se obtienen las diferentes áreas un 50% es el área de especialidad, siguiendo de un 30% en el área de servicios generales y por últimos con 10% en el área de marketing y finanzas

4. Profesión del encuestado

Tabla 6

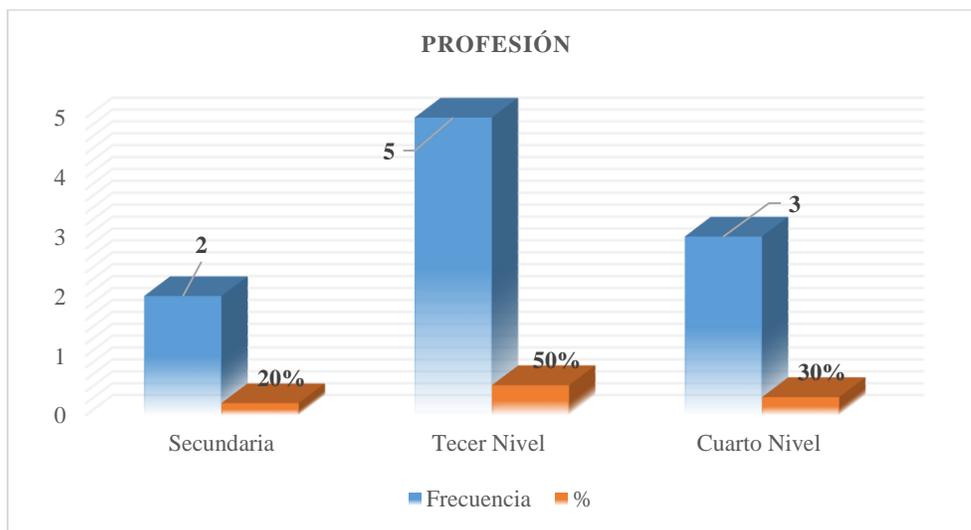
Profesión

Variable	Frecuencia	%
Secundaria	2	20%
Tercer nivel	5	50%
Cuarto nivel	3	30%
Total	10	100%

Nota. La tabla 5 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado nivel de profesión.

Figura 15.

Profesión



Nota: La figura 15 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado nivel de profesión.

Análisis e interpretación.

Profesión es una actividad que se requiere de un grado de estudios o conocimientos para llevarse a cabo en su ejecución, es decir son los conocimientos que obtiene una persona al transcurso de un cierto tiempo, el cual puede ejercerlo y recibir una remuneración por ello. En esta pregunta se requiere obtener cuales son las profesiones que existe dentro del centro médico infantil “Nacer” un 20% debe obtener la secundaria, el 30% tienen una profesión de cuarto nivel esto quiere decir que tienen una especialización y un 50% obtienen el título de tercer nivel tienen conocimientos profesionales.

5. Género

Tabla 7

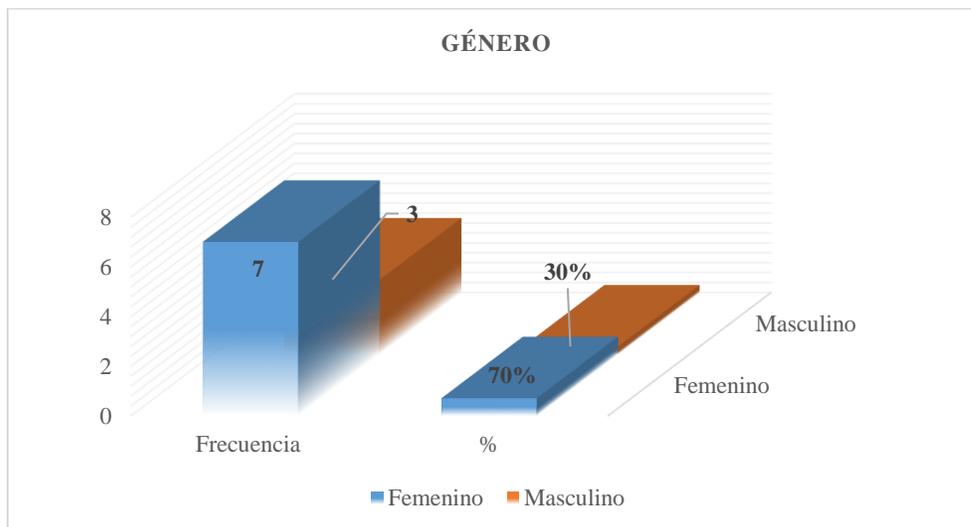
Género

Variable	Frecuencia	%
Femenino	7	70%
Masculino	3	30%
Total	10	100%

Nota. La tabla 6 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado tipo de género.

Figura 16.

Género



Nota: La figura 16 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado tipo de género.

Análisis e interpretación

Con relación al sexo del personal del centro médico infantil “Nacer”, se aprecia el 70%, la gran parte que forman el centro médico infantil son de sexo femenino y el 30% son de sexo masculino que elaboran dentro del mismo.

6. Edad.

Tabla 8

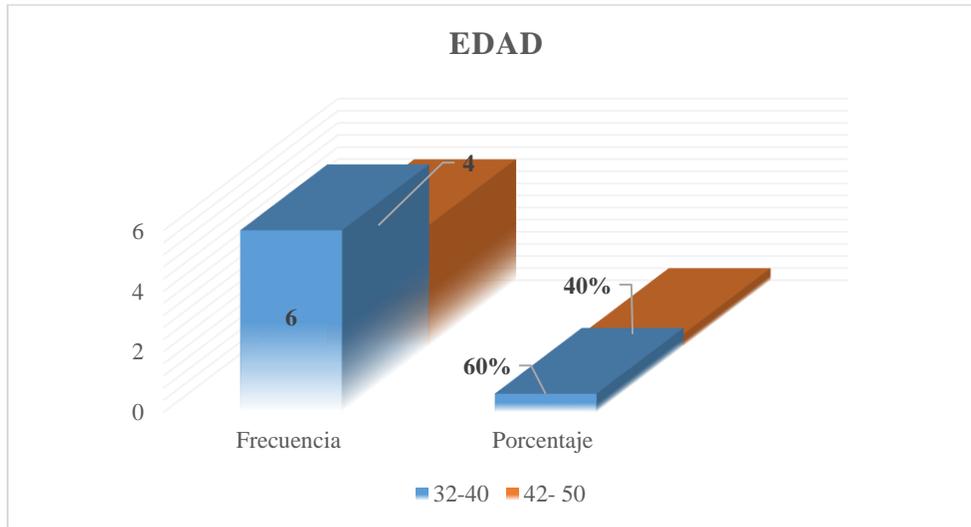
Edad

Variable	Promedio xm	Frecuencia	Total	Porcentaje
32-40	36	6	216	60%
42-50	46	4	184	40%
Total		10	400	100%

Nota: La tabla 7 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado edad.

Figura 17.

Edad



Nota: La figura 17 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado tipo edad.

Análisis e interpretación

La edad es el tiempo en el que transcurre la vida de una persona, cada persona, tiene una manera aproximada y que puede alcanzar. Con relación a la edad de sujetos de estudio existe un promedio del 60% , se aprecia que las edades están comprendidas a nivel medio edad de 32 – 40 años, donde se concentra la mayor cantidad de personas que elabora dentro del centro médico, esto se puede decir que es una edad normal, donde no se presentan dificultades, para que elaboren en óptimas condiciones, mientras que el 40% de la población encuestada, que elabora en el centro médico infantil es del 42 – 50 años, esta edad se puede continuar desarrollando sus actividades pero conservando su salud.

7. Tiempo de experiencia

Tabla 9

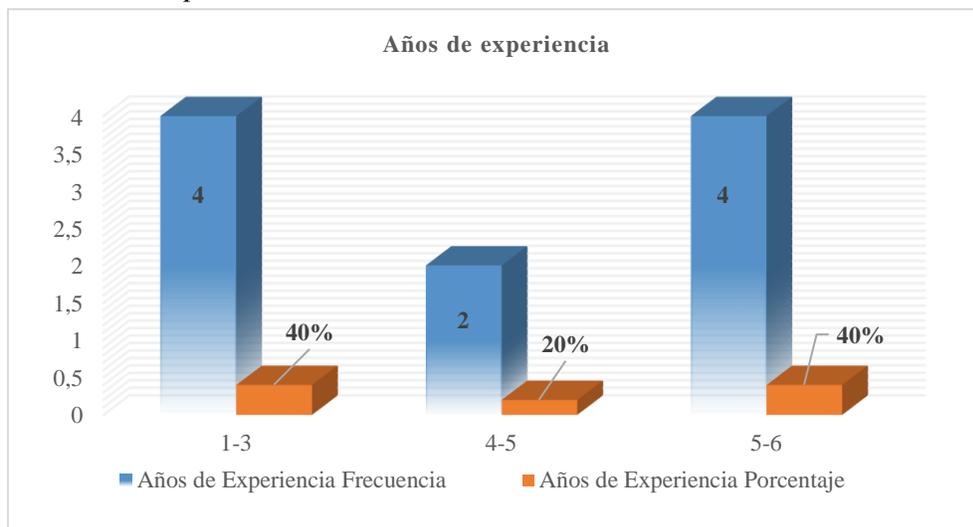
Años de Experiencia

Variable	Promedio XM	Frecuencia	Total	Porcentaje
1-3	2	4	8	40%
4-5	4,5	2	9	20%
5-6	5,5	4	22	40%
Total		10	39	100%

Nota. La tabla 8 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado años de experiencia.

Figura 18.

Años de Experiencia



Nota: La figura 18 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado años de experiencia.

Análisis e interpretación

Para ocupar un área o una vacante de trabajo en específico, se requiere de experiencia, esto se refiere al tiempo que una persona ha trabajado en un campo particular, la experiencia es fundamental este demuestra que al candidato tiene las habilidades y conocimientos específicos, para realizar las diferentes actividades tenemos que un 40% existe 1-3 y 5-6 años de experiencia y finalmente entre 20 % es de 4-5 años de experiencia.

8. ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones?

Tabla 10

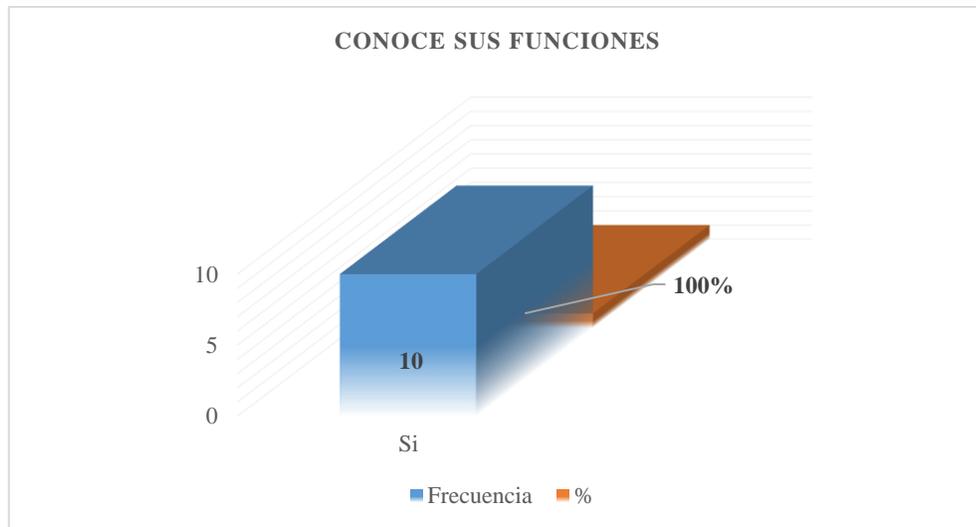
Conoce sus funciones

Variable	Frecuencia	%
Si	8	100%
Total	10	100%

Nota: La tabla 9 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado conoce sus funciones.

Figura 19.

Conoce sus funciones



Nota: La figura 19 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado conoce sus funciones.

Análisis e interpretación

Las funciones que realiza un colaborador dentro de la empresa pueden variar según el puesto que ocupe, esto es importante si el profesional se adapta a las necesidades del puesto o si está calificado para realizar las tareas, dentro de esta, el 100% todo el personal si conoce con detalle cuáles son las funciones que debe realizar dentro del centro médico infantil.

9. ¿En el momento que ingresó al centro, le dieron a conocer las actividades que tenía que realizar?

Tabla 11

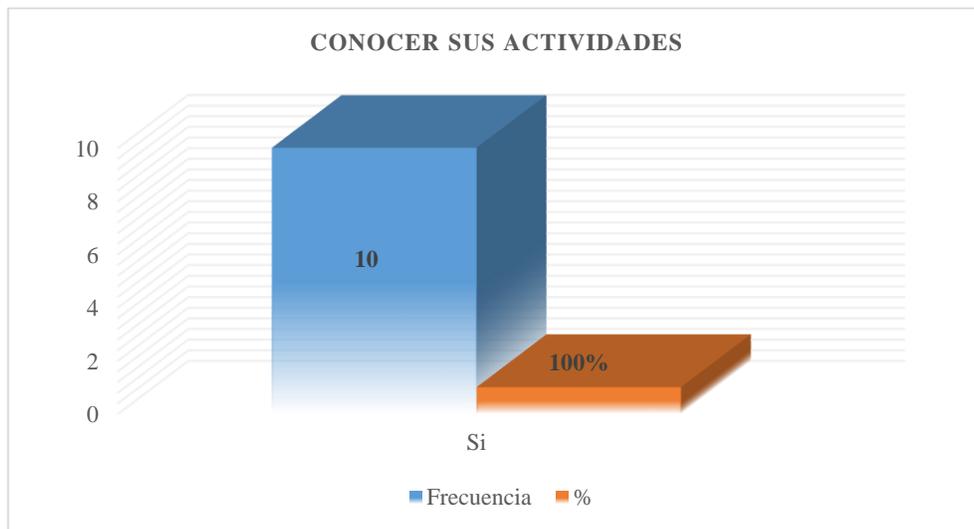
Le dieron conocer sus actividades

Variable	Frecuencia	%
Si	8	100%
Total	8	100%

Nota: La tabla 10 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado dieron conocer sus actividades.

Figura 20.

Conoce sus actividades



Nota: La figura 20 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado conoce sus actividades.

Análisis e interpretación

Con relación a la pregunta, se obtiene como resultado que el 100% si le han dado conocer las actividades que debe asumir empresa ya que esto ayuda que la gestión sea eficiente y su clima laboral sea el adecuado, a través del gerente del centro médico infantil “Nacer”.

10. ¿Qué riesgo tiene en el puesto que ocupa?

Tabla 12

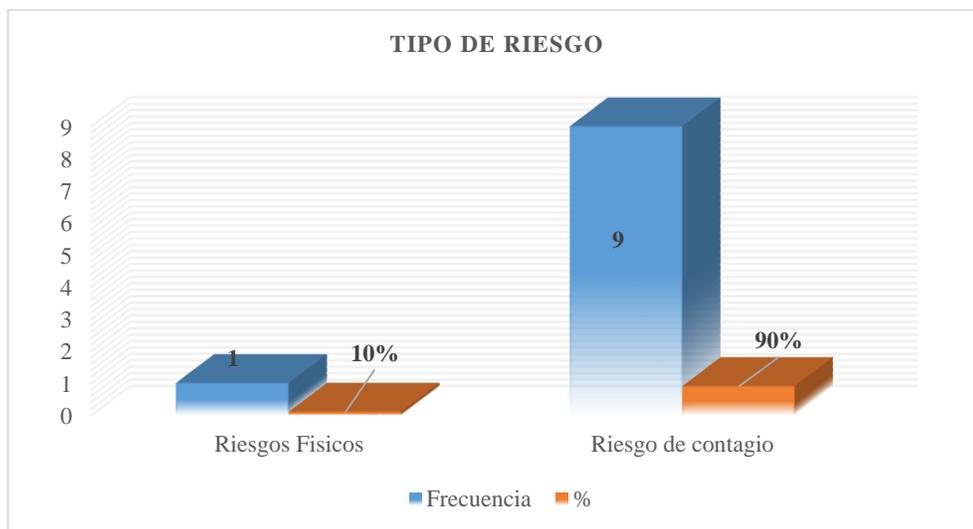
Tipos Riesgos

Variable	Frecuencia	%
Riesgos Físicos	1	10%
Riesgo de contagio	9	90%
Total	10	100%

Nota: La tabla 11 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado que tipos de riesgos se encuentran expuestos.

Figura 21.

Tipos de Riesgos



Nota: La figura 21 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado que tipos de riesgos se encuentran expuestos.

Análisis e interpretación

Los riesgos a los que se enfrentan el personal, son los peligros biológicos, ya que estos se exponen a diferentes enfermedades infecciosas, como también están expuestos a los riesgos físicos como el ruido y las caídas. Si bien los riesgos físicos el 10%, que se enfrenta a este tipo de riesgo, sin descartar la probabilidad de sufrir un daño corporal con o sin contacto directo dependiendo de las actividades que desempeña dentro del centro médico. También el 90% es riesgo de contagio, que están expuestos los más comunes son resfriados comunes, la hepatitis, el VIH, en la actualidad el contagio más frecuente es el COVID- 19.

11. Describa las actividades que realiza en orden secuencial en el cuadro siguiente

Tabla 13*Descripción de actividades y análisis.*

COLABORADORES	FUNCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES		ANÁLISIS
			Diarias	Mensual	
Odontología pediátrica	Evaluación, prevención y tratamientos en la salud oral del bebe y adolescentes.	Cuidado bucal y tratamientos a niños desde su nacimiento y adolescencia.	Limpiezas bucales, extracciones, pulpectomías, sellantes, pulpotomía.	Tratamientos de ortodoncia, Profilaxis, sellantes, barniz Flúor	Una odontóloga pediatra, es la que se especializa en el cuidado de los dientes y las encías de los niños durante las varias etapas de la infancia, como las actividades que realizan de manera diaria limpiezas bocales, extracciones de dientes y muelas, pulpectomías, sellantes, pulpotomía, estas y más actividades realiza la odontóloga pediatra del centro médico infantil “Nacer”, como también mensualmente realiza tratamientos de ortodoncia, profilaxis, sellantes y barniz flúor.

Nota. La tabla 12 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 14.

Descripción de actividades y análisis.

Fonoaudióloga	Diagnóstico y tratamientos de trastornos del habla	Diagnosticar, evaluar y proporcionar trastornos del habla, el lenguaje y la comunicación de los niños y adolescentes.	Terapias de habla, diagnosticar problemas de audición. Terapias de lenguaje.	del	Desarrollar planes de tratamiento de algún trastorno.	Una fonoaudióloga es especializada en el diagnóstico y tratamiento de trastornos de habla, lenguaje como la comunicación del niño, las actividades diarias que realiza una fonoaudióloga en el centro médico infantil “nacer “son las terapias del habla, en diagnóstico de problemas de audición como también las terapias de lenguaje, mensualmente desarrolla planes de algún tratamiento con trastorno., también diagnostica los problemas de audición o su equilibrio, así mismo cuál es el factor de su habla y también cual es el factor que dificulta al niño en ingerir algún alimento.
----------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-----	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: La tabla 13 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 15

Descripción de actividades y análisis.

Traumatólogo pediátrico	Diagnóstico y tratamientos de lesiones del musculo del niño	Diagnosticar lesiones del sistema musculoesquelético en niños y adolescentes.	y de musculares a los clientes. Tratar con lesiones del musculo en niños, detectar molestias intermusculares.	Terapias musculares a los clientes. Tratar con lesiones del musculo en niños, detectar molestias intermusculares.	Los traumatólogos pediátricos son especializados en el diagnóstico y tratamientos del sistema del musculo en niños, el traumatólogo pediátrico del centro médico infantil, las actividades diarias que realiza son las terapias musculares a los niños, tratar algunas lesiones del musculo y detectar alguna molestia intermuscular.
--------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 14 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 16

Descripción de actividades y análisis.

Estimulación temprana	Evaluación del desarrollo del niño.	Realizar conjunto de actividades que se ejecuta con los infantes.	un de niño, evaluar si existe algún retraso con el niño.	Terapias para el desarrollo del niño, evaluar si existe algún retraso con el niño.	La estimulación temprana ayuda a los niños a desarrollar habilidades físicas, cognitivas y sociales, también les enseña a sus cuidadores como estimular al niño durante su desarrollo, las actividades diarias más comunes que hay en el centro médico infantil “nacer” son: las terapias del desarrollo, evaluación y diagnóstico si existe un retraso con los niños, como también el progreso que tiene con estas terapias que se le proporciona.
------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 15 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 17.*Descripción de actividades y análisis.*

Pediatra	Diagnóstico de enfermedades, y salud en los niños	Prevención de enfermedades, manejo enfermedades agudas y crónicas.	Se realiza de consultas en alguna molestia del niño, vacunación, se realiza tratamientos y seguimiento de las enfermedades. Se envía exámenes físicos para saber la salud del niño	Una pediatra es un médico especializado al cuidado de los niños desde el nacimiento y su adolescencia, en el centro médico infantil “nacer” las actividades diarias que realiza son: las consultas de alguna molestia que tenga el menor, asisten para el control de vacunación, tratamientos y seguimientos de las enfermedades por último envían realizar exámenes para conocer de mejor forma la salud del niño y descartar alguna enfermedad.
-----------------	---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 16 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 18*Descripción de actividades y análisis.*

Secretaria	Reservación de turnos	obtener información y dar a conocer información a los especialistas o clientes.	la esta o	Reservar turnos y dar a conocer al personal que elabora dentro del centro médico infantil, como también proporcionar información a los usuarios.	Las actividades que realiza la secretaria del centro médico infantil “nacer” es gestionar la agenda y la reservación de los turnos, atender al público, atender llamadas telefónicas y dar a conocer información sobre los servicios que ofrece el centro infantil “nacer”. Si una secretaria no realiza con eficiencia su trabajo esté habrá consecuencias dentro del centro, como la pérdida de dinero, clientes y su eficiencia, además de la información proporcionada, está realiza las mismas actividades durante sus años que elabora en el centro.
-------------------	-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 17 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 19*Descripción de actividades y análisis.*

Marketing	Planifica, diseñar y ejecuta estrategias de marketing para dar a conocer el servicio que brinda el centro médico.	Crear una propuesta de valor para los servicios de la empresa, para atraer a nuevos clientes y dar a conocer los productos que brinda la misma.	Gestionar las redes sociales, planificar y programar publicaciones e interactuar con los seguidores o clientes próximos.	Un profesional de marketing realiza un rol importante en una empresa, estos trabajan con estrategias de comunicación y ventas, realizan campañas que promueven el servicio, planifican del cómo se va desarrollar el contenido que mostraran al público, para llegar sus clientes objetivos y potenciales.
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 19 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 20.

Descripción de actividades y análisis

Contabilidad	Elaborar, informes, estados, presupuestos, registros financieros y declaraciones tributarias	Mostrar la situación financiera de la empresa, verificar con exactitud los mismos y realizar las respectivas declaraciones de impuestos que realiza la empresa	Manejo de información financiera, actualizarse sobre los impuestos y otras leyes.	Una contadora realiza diversos roles en la gestión financiera de una empresa, organiza y controla los documentos y el registro de las diferentes transacciones, igualmente se actualiza en la parte tributaria y laboral. De la misma manera verifica y calcula que las facturas recibidas sean correctas y se declara impuestos,
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 20 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 21

Descripción de actividades y análisis.

Personal de limpieza	Mantener la limpieza y la higiene del centro médico infantil	la Conservar la higiene del espacio de trabajo y el cuidado de las máquinas que se maneja.	la Limpieza de los suelos, muebles y cristales.	Limpieza con máquina y limpieza del garaje.	El personal de limpieza mantiene la higiene del lugar, algunas actividades que se menciona es la limpieza del suelo, escritorios, baño, cristales y sacar la basura, estas actividades realiza de manera diaria, la persona de limpieza del centro médico infantil “nacer”, también mensualmente realiza limpieza con una máquina, para mantener limpio el lugar de trabajo, así mismo mensualmente realiza una limpieza en el garaje.
----------------------	--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 21 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

Tabla 22.

Descripción de actividades y análisis.

Guardia de seguridad	Proteger a las personas y los bienes	Salvaguardar y garantizar la seguridad del centro médico infantil “nacer”.	y la seguridad del centro médico, patrullaje y supervisión del centro.	Controlar el acceso al centro, mantener la seguridad del centro médico, patrullaje y supervisión del centro.	Las actividades diarias que desempeña el guardia de seguridad en el centro médico infantil “nacer” es controlar el acceso al mismo, brindar protección a las personas que conforman el centro médico y la supervisión del centro. Este tiene como objetivo primordial es salvaguardar, prevenir cualquier amenaza que afecte a los miembros que conforman el centro.
----------------------	--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. La tabla 22 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado descripción de actividades y análisis.

12. Señale que habilidades se debe poseer para desempeñar este puesto de trabajo

Tabla 23

Habilidades

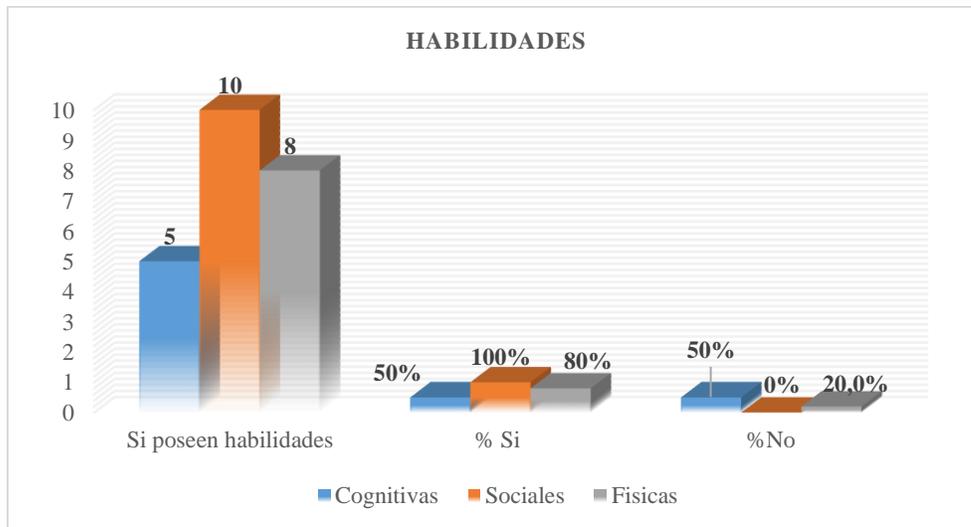
Respuestas	Frecuencia		Total	%		Total
	Si poseen habilidades	No poseen esa habilidad		% Si	%No	
Cognitivas	5	5	10	50%	50%	100%
Sociales	10	0	10	100%	0%	100%
Físicas	8	2	10	80%	20,0%	100%

Nota: La tabla 23 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil

“Nacer” en el apartado que habilidades debe poseer el personal.

Figura 22.

Habilidades



Nota. La figura 22 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado que habilidades debe poseer el personal.

Análisis e interpretación

Las habilidades son destrezas que tiene una persona para realizar alguna actividad o tarea, estas habilidades pueden ser físicas, cognitivas o sociales. Las habilidades cognitivas son las que se relacionan con la información en el cerebro, como la atención, la memoria, el razonamiento y la toma de decisiones el 50% de las personas si poseen habilidades cognitivas, mientras que el otro 50% no poseen estas habilidades, las habilidades sociales el 100% si posee estas habilidades, siendo estas habilidades importantes para interactuar y comunicarse con otras personas, y por último se muestra las habilidades físicas teniendo un porcentaje de 80% que poseen habilidades físicas para desempeñar en su puesto de trabajo y el 20% no se debe poseer esta habilidad, esta habilidad se relaciona con la fuerza y coordinación.

13. ¿Qué conocimientos se debe obtener para ocupar su puesto de trabajo?

Tabla 24

Conocimientos

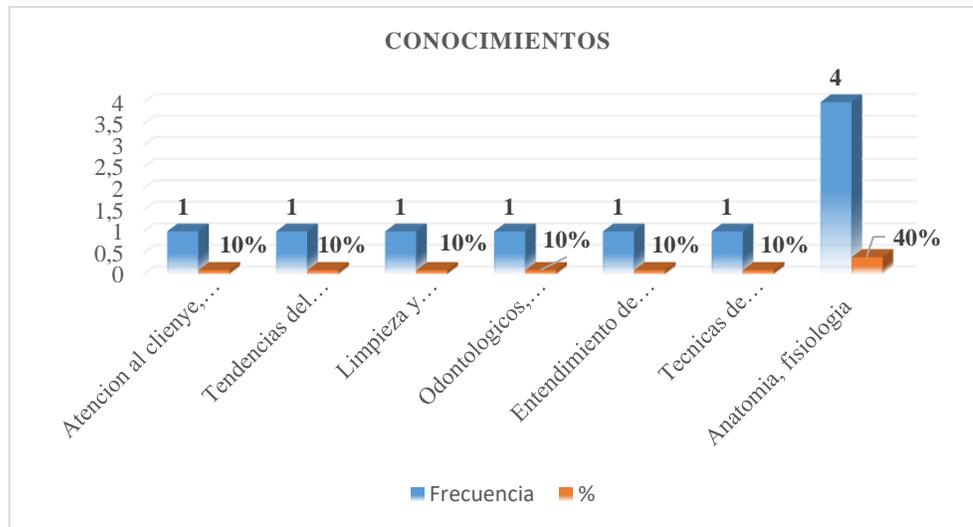
Variable	Frecuencia	%
Atención al cliente, terminología médica y habilidad organizativa	1	10%
Tendencias del mercado, análisis, diseño gráfico, utilizar plataformas digitales.	1	10%
Limpieza y organización	1	10%
Odontológicos, comunicación y psicología	1	10%
Anatomía, fisiología	4	40%
Entendimiento de contabilidad y leyes.	1	10%
Técnicas de protección y primeros auxilios	1	10%
Total	10	100%

Nota. La tabla 24 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil

“Nacer” en el apartado que conocimientos debe poseer el personal.

Figura 23.

Conocimientos



Nota. La figura 23 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado que *conocimientos* debe poseer el personal.

Análisis e interpretación.

En cuanto a los conocimientos que se debe obtener para poder ocupar los diferentes puestos de trabajo los colaboradores del centro médico infantil “Nacer, se obtiene que un 13% tiene conocimientos sobre atención al cliente, como terminología médica y habilidad organizativa, siguiendo con el 10% debe obtener conocimientos de tendencias del mercado, análisis, diseño gráfico, utilizar plataformas digitales, primeros auxilios y entendimiento de contabilidad y leyes. El 10% también debe obtener entendimiento sobre técnicas de limpieza y organización, el otro 10% conocimientos teóricos y prácticos odontológicos, comunicación efectiva infantil, comportamiento adecuado y psicología en niños, mientras el 40% tienen conocimientos de anatomía, fisiología y también conocimientos de los

tratamientos y otras técnicas, los conocimientos son fundamentales para el centro médico por que mejora la calidad y eficiencia en las diferentes áreas.

14. Sus actividades se relacionan con algún otro puesto de trabajo

Tabla 25

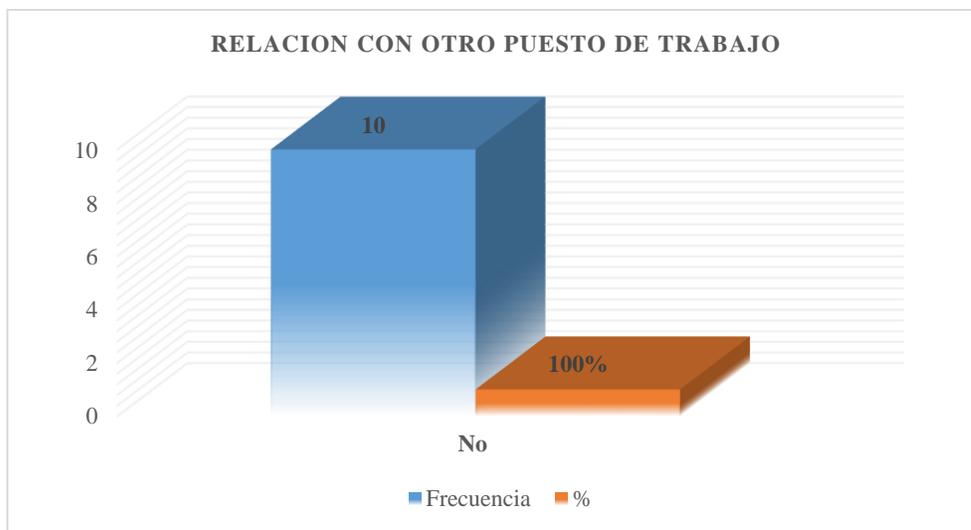
Relación con algún otro puesto

Variable	Frecuencia	%
No	10	100%
Total	10	100%

Nota. La tabla 25 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado relación con algún otro puesto.

Figura 24.

Relación con algún otro puesto



Nota: La figura 24 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado relación con algún otro puesto.

Análisis e interpretación

La relación de puestos es el cual se realiza un ordenamiento del personal de acuerdo a sus necesidades o servicios para asegurar el cumplimiento de los objetivos, con respecto el 100% de todas las personas, el centro médico infantil “Nacer” no se relacionan los puestos de trabajo, es decir todos tienen conocimientos de las actividades que ejecutan

15. ¿Cuenta con los bienes necesarios para la realización de su trabajo?

Tabla 26

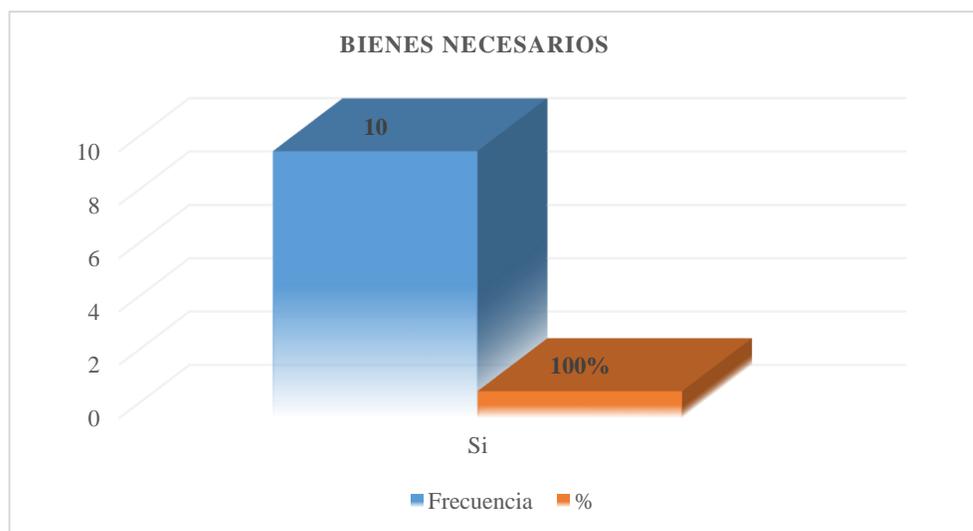
Bienes necesarios

Variable	Frecuencia	%
Si	10	100%
Total	10	100%

Nota. La tabla 26 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado bienes necesarios.

Figura 25.

Bienes necesarios



Nota. La figura 25 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado bienes necesarios.

Análisis e interpretación

Los bienes son materiales tangibles o intangibles, que poseen un valor y es esencial para realizar una acción.

Para desarrollar las funciones del personal del centro médico infantil “Nacer”, el 100% si cuentan con los bienes necesarios, estos son esenciales para el desempeño para que las actividades productivas.

16. ¿Qué tipo de bienes o valores están bajo su responsabilidad?

Tabla 27

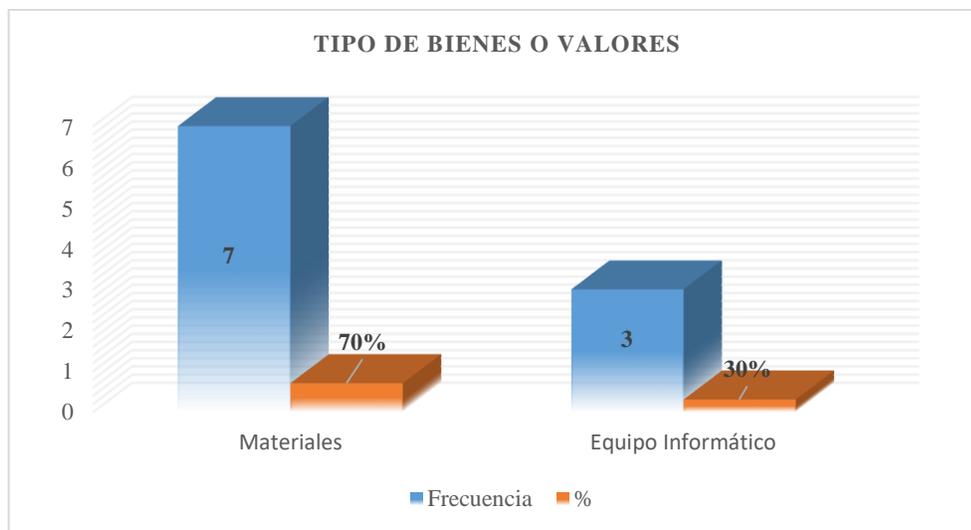
Tipo de bienes o valores

Variable	Frecuencia	%
Materiales	7	70%
Equipo informático	3	30%
Total	10	100%

Nota. La tabla 27 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado tipo bienes o valores.

Figura 26.

Tipos de bienes o valores



Nota. La figura 26 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado tipo de bienes o valores.

Análisis e interpretación

De acuerdo los bienes que tiene una empresa, es el empleo que le proporciona la empresa al trabajador para que realice las actividades dentro de ella, estos bienes son tangibles y concretos, estos bienes son como: herramientas, máquinas, equipos, etc. Conforme los bienes que posee el centro médico infantil “Nacer” el 70% posee bienes materiales que está bajo la responsabilidad del colaborador y un 30% está bajo su responsabilidad bienes de equipo informático.

17. Clasifique su puesto como

Tabla 28

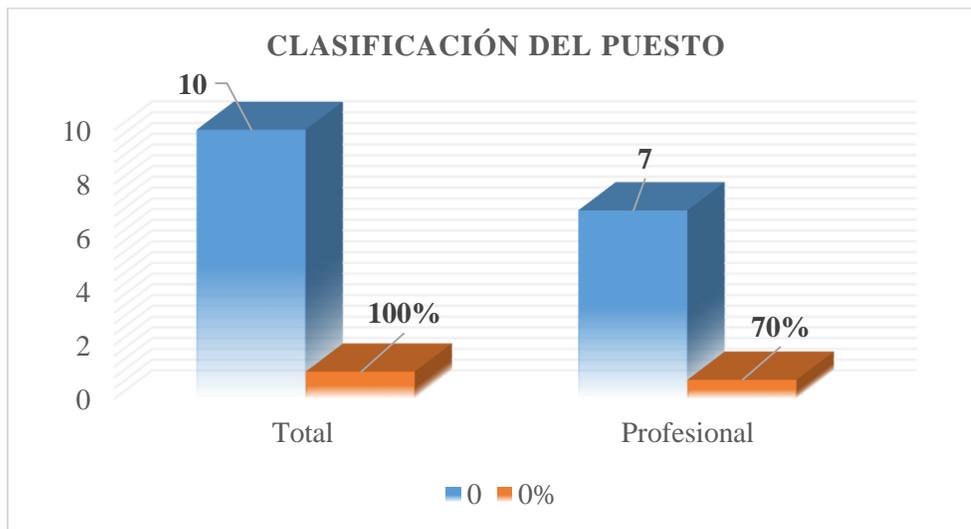
Clasificación de puestos.

Variable	Frecuencia	%
Profesional	7	70%
Personal de servicio	3	30%
Total	10	100%

Nota. La tabla 28 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado clasificación de puestos.

Figura 27.

Clasificación de puestos



Nota. La figura 27 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado clasificación de puestos.

Análisis e interpretación

La mayor parte de las personas encuestadas el 70%, son profesionales en diferentes especialidades como son: pediatra, traumatólogo pediátrico, fonoaudióloga, estimulación temprana, odontología y la personal de marketing, seguida del 30% del personal de servicio que es la secretaria y el personal de limpieza este proceso es de utilidad por que, con ello se determina la importancia de cada puesto, para establecer una estructura equitativa al centro médico infantil “Nacer”.

18. ¿Sabe a quién dirigirse en caso de tener problemas dentro del centro médico infantil “Nacer”? Si su respuesta es SI mencione a cuál y su respuesta es No mencione el ¿Por qué?

Tabla 29

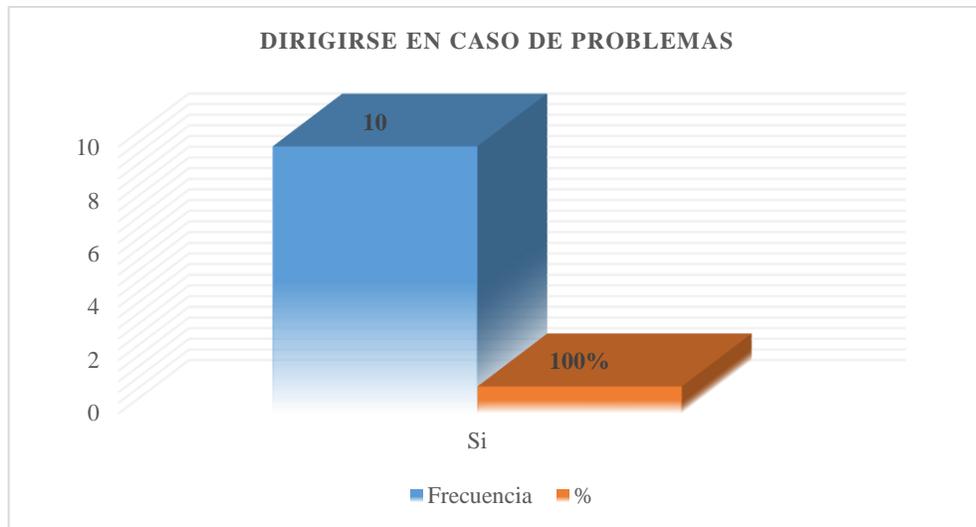
Dirigirse en caso de problemas

Variable	Frecuencia	%
Si	10	100%
Total	10	100%

Nota. La tabla 29 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado dirigirse en caso de problemas.

Figura 28.

Dirigirse en caso de problemas



Nota. La figura 28 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado dirigirse en caso de problemas.

Análisis e interpretación

Con respecto a quien dirigirse en caso de presentarse algún conflicto con un 100%, si saben a quién acudir en caso de presentarse estos inconvenientes, la persona que acuden son las propietarias del centro médico infantil (presidenta y gerente), ya que ellas identifican el problema, sus causas y toman decisiones para su solución.

19. ¿Por qué medio le dan a conocer la información?

Tabla 30

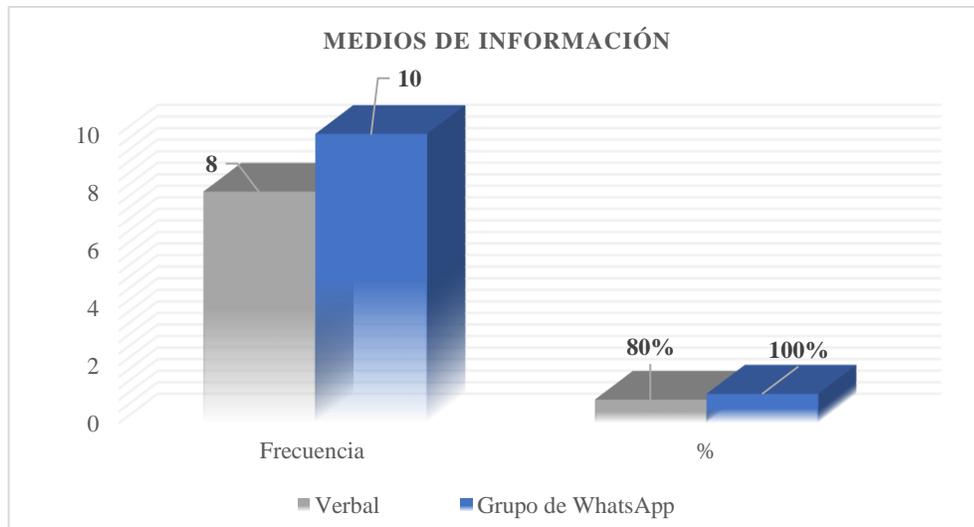
Medios de comunicación

Variable	Frecuencia		Total	%		Total
	Si	No		% Si	%No	
Correo electrónico	0	10	10	0%	100%	100%
Verbal	8	2	10	80%	20%	100%
Oficio	0	10	10	0%	100%	100%
Grupo de WhatsApp	10	0	10	100%	0%	100%

Nota. La tabla 30 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado medios de comunicación.

Figura 29.

Medios de comunicación



Nota. La figura 29 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado medios de comunicación.

Análisis e interpretación

Para dar a conocer cualquier tipo de información, los más frecuentes son de forma verbal con el 100% y un 80% como lo de las redes sociales (Grupos de WhatsApp), ya que las dos formas son las más comunes dentro del centro, esto es desfavorable ya que esta se puede mal interpretar, no entendible, etc.

20. El sueldo que recibe está acorde al trabajo que desempeña.

Tabla 31

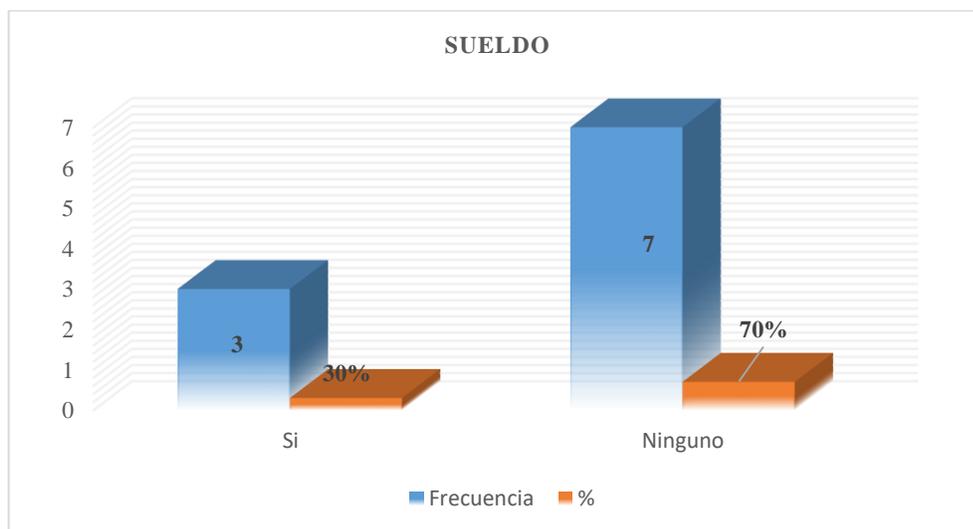
Sueldo

Variable	Frecuencia	%
Si	3	30%
Ninguno	7	70%
Total	10	100%

Nota. La tabla 31 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado sueldo.

Figura 30.

Sueldo



Nota. La figura 30 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado sueldo.

Análisis e interpretación

Con los resultados obtenidos tenemos que un 70% no tienen ningún tipo de sueldo esto es porque cada uno individualmente cobran por consulta y un 30% si perciben un sueldo acuerdo sus actividades que desempeñan, el centro médico infantil “Nacer” debe tener salarios establecidos, para evitar problemas futuros con de acuerdo a los lineamientos que establece la ley.

21. Recibe todos los beneficios que estipula la ley

Tabla 32

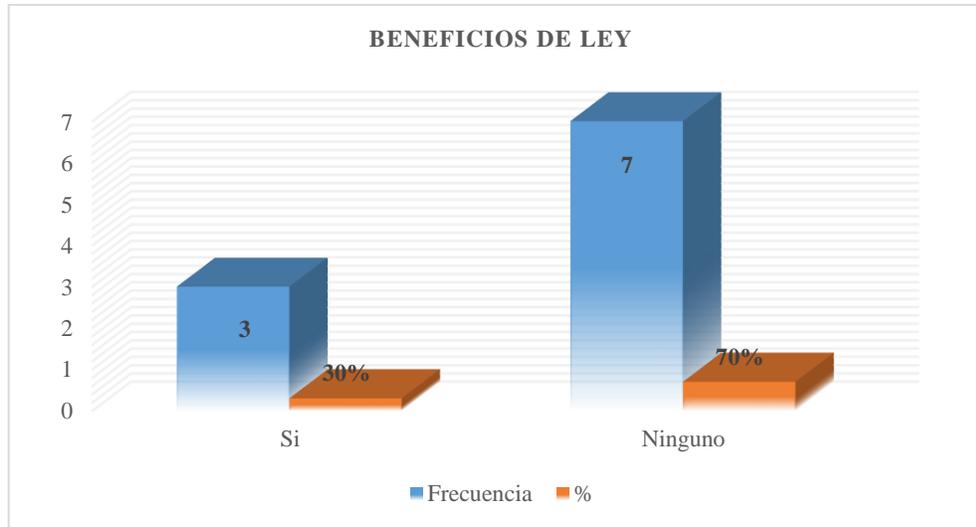
Beneficios de ley

Variable	Frecuencia	%
Si	3	38%
Ninguno	7	63%
Total	10	100%

Nota. La tabla 32 muestra el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado beneficios de ley.

Figura 31.

Beneficios de ley



Nota. La figura 31 indica el resultado de las 10 personas que conforman el centro médico infantil “Nacer” en el apartado beneficios de ley.

Análisis e interpretación

El 30% si recibe su salario con todos los beneficios de ley, mientras que el 70% no reciben su salario con todos los beneficios de ley, esto es perjudicial para el centro infantil “Nacer”, porque está incumpliendo con las obligaciones por parte de ella.

7. Discusión

7.1. Primer Objetivo:

Analizar la situación actual del centro médico infantil “Nacer” con respecto a su diseño organizacional

Figura 32.

Logotipo



Nota: El gráfico muestra el logotipo del centro médico infantil "Nacer". Fuente: redes sociales Facebook

7.1.1. Breve historia

El centro médico infantil “Nacer” inicia sus actividades empresariales en el año 2019, se dedica a brindar atenciones médicas a niños de 0 a 14 años de edad y el manejo de enfermedades agudas, crónicas y su prevención, como también cuenta con más especialidades dentro de ella. El gran crecimiento del centro médico infantil comenzó a incorporar más servicios médicos a cerca de: Traumatología pediátrica, estimulación temprana y fonoaudiología prestas para las mamás de la ciudad de Loja.

En “Nacer” sus profesionales se destacan por su dedicación y profesionalismo en la atención de sus pacientes y su trato cercano que genera confianza y tranquilidad a las familias que confían en el centro médico.

“Nacer” está ubicado en el cantón Loja, edificio de nombre “Médicos” calles Sucre entre Azuay y Miguel Riofrio. La empresa cuenta con los equipos necesarios para dedicar a sus usuarios comodidad, calidad y compromiso con la salud de sus pequeños usuarios.

El centro médico infantil posee un espacio acogedor que es amigable con el infante donde pueda disfrutar su atención, cuenta con un equipo de profesionales apasionados por la salud de los niños, no ofrecen solo una atención, ofrecen una solución integral.

Figura 33.

Empresa “Nacer”



Nota. La imagen indica el lugar donde se encuentra el centro médico infantil “Nacer”.

Fuente: <https://edificio medicos.negocio.site/>

Figura 34.

Ubicación



Nota: El gráfico muestra la localización del centro médico infantil “Nacer” de la ciudad de Loja.
Fuente <https://www.google.com/maps/place/NACER>

Figura 35.

“Nacer” ofrece los diferentes servicios de especialidades que se detallaran a continuación.



Nota. Se muestra los servicios de las diferentes especialidades que brinda el centro médico infantil “Nacer” Fuente: redes sociales Facebook.

7.1.2. Redes Sociales.

“Nacer” utiliza la red social para dar a conocer sus servicios a través de Facebook <https://www.facebook.com/Nacer.centromedicoinfantil>, creada el 2020. Si cuenta con una página web propia pero la misma carece de información donde no estable su historia, cultura organizacional y no esta actualizada con los servicios que han sido incorporados durante su crecimiento y otros aspectos que son importantes, ya que estos le ayudan a fortalecer la imagen del centro médico https://salud.guiabbb.ec/0562279/Centro_Medico_Infantil_Nacer.

7.1.3. Distribución actual del personal.

El centro médico infantil “Nacer” esta incorporada por el siguiente personal:

- ✓ Presidenta: María Cecibel Cuenca
- ✓ Gerente: Diana Urquilla
- ✓ Secretarías: María Gusta Reyes

- ✓ Especialistas: Odont. Paola Zaquinaula, Dr. Cristofer Jaramillo, Dra. Diana Auquilla, Dra. María Cecibel Cuenca, Lic. Paola Pilco, Lic. Vanessa Carpio.
- ✓ Contadora: Paulina Sarango
- ✓ Marketing. Lic. Manuel Toledo
- ✓ Personal de Aseo: Karina Pineda
- ✓ Guardia de seguridad: Byron Riofrio

7.1.4. Diseño Organizacional.

La gerente del centro médico infantil “Nacer”, no tiene entendimiento sobre Administración, debido a que su preparación académica es la medicina. La infraestructura de “Nacer” cuenta con un espacio cómodo y equipado con tecnología de última generación que resulta atractivo para sus clientes y adecuado para los niños. En cuanto a su filosofía empresarial están definidos de forma general y empírica, no se encuentran reflejados de forma escrita, cuál es su misión, visión y valores, mismas que se debe formular para fortalecer una imagen frente a sus competencias, esta le brindará una identidad propia que le servirá para desempeñar sus objetivos a corto y largo plazo. El centro médico infantil “Nacer” debe plasmar su filosofía empresarial y dar a conocer primero a sus colaboradores y luego a su público en general, debe tener en consideración que la misión y visión deben ser replanteadas cada 2 años para que sea atractivo para sus usuarios. También debe incorporar valores esto contribuirá para mejorar su cultura organizacional de la empresa.

En cuanto a los objetivos del centro médico infantil, están correctamente formulados ya que limitan lo que desean alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

En lo referente a la planificación de las actividades se manifiesta que se realiza mensualmente una reunión con el personal que labora dentro para dar a conocer si se ha cumplido

con los objetivos propuestos a ese plazo, como otros temas, así mismo realizan cronogramas junto a la participación de los colaboradores.

Acorde a la información proporcionada por parte de la gerente y sus colaboradores del centro médico infantil “Nacer” por ahora no cuentan con los organigramas teniendo desconocimiento sobre los niveles jerárquicos, líneas de autoridad, responsabilidad y las relaciones que debe existir entre los diferentes puestos de la empresa. Lo que se debe realizar un organigrama de acuerdo a las necesidades del centro, permitiendo de esta manera la toma de decisiones y tener claridad sobre su estructura interna de cuáles son los roles asignados y su equipo de trabajo. El centro posee 9 personas que cumplen varias funciones.

Se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- Presidenta que es la Pediatra, desempeña funciones como la administración del talento humano, finanzas.
- Gerente cumple que es Pediatra, desempeña funciones en administración del talento humano, finanzas.

La elaboración de manuales de funciones y procedimientos no se ha realizado, siendo una falencia que obstaculiza registrar información en forma consecuente y organizada evitando así la pérdida de tiempo y dinero. Lo que sí se ha señalado a sus trabajadores, cuáles son sus funciones y responsabilidades de forma verbal; pero estas no son reflejadas en un documento, del mismo modo sucede en la selección y reclutamiento del personal, por lo que sin la ayuda de manuales no se ejecuta de forma correcta las actividades ya que son guías para la simplificación de tareas.

También el ambiente de trabajo y comunicación, es grata entre el empleador y el empleado.

Otro aspecto es que la información que se da a conocer a través de las redes sociales (WhatsApp) y de forma verbal a los demás trabajadores, es informal ya que puede existir inconsistencias, como también la distorsión que se quiere transmitir, por ello los canales de información deben ser de formal mediante oficios, convocatorias, que dejen evidencias de lo comunicado.

Se manifiesta la inexistencia de un contrato a los especialistas del centro médico infantil, pero si existe un contrato indefinido con 3 trabajadores por la prestación de sus servicios generales, el cual es un factor negativo, desfavorable para el gerente que incumple con esta normativa que está establecida dentro del Código de trabajo.

En cuanto a los beneficios hablando de: utilidades, seguro social, vacaciones, según el gerente manifestó que, si les concede a todos estos beneficios, pero solo al personal que tiene contrato indefinido.

FODA

Figura 36.

Fortalezas y Debilidades



Nota. El gráfico muestra las fortalezas y debilidades del centro médico infantil

7.2.Segundo Objetivo:

Diseñar una estructura organizacional ajustada a las necesidades actuales de la empresa, definiendo sus departamentos, funciones, autoridades, responsabilidades y amplitud de control de cada uno de ellos.

Las estructuras organizacionales son sumamente fundamentales, en una empresa es un mecanismo analítico del éxito financiero para cualquier negocio, al diseñar una estructura organizativa se logra mayor eficiencia, responsabilidad, disminución de riesgos, productividad y crecimiento, también se refleja el sistema jerárquico de la misma, dando a conocer de manera precisa sus departamentos, las áreas administrativas con relación de dependencia que existe entre ellas, se aprecia la organización como un todo.

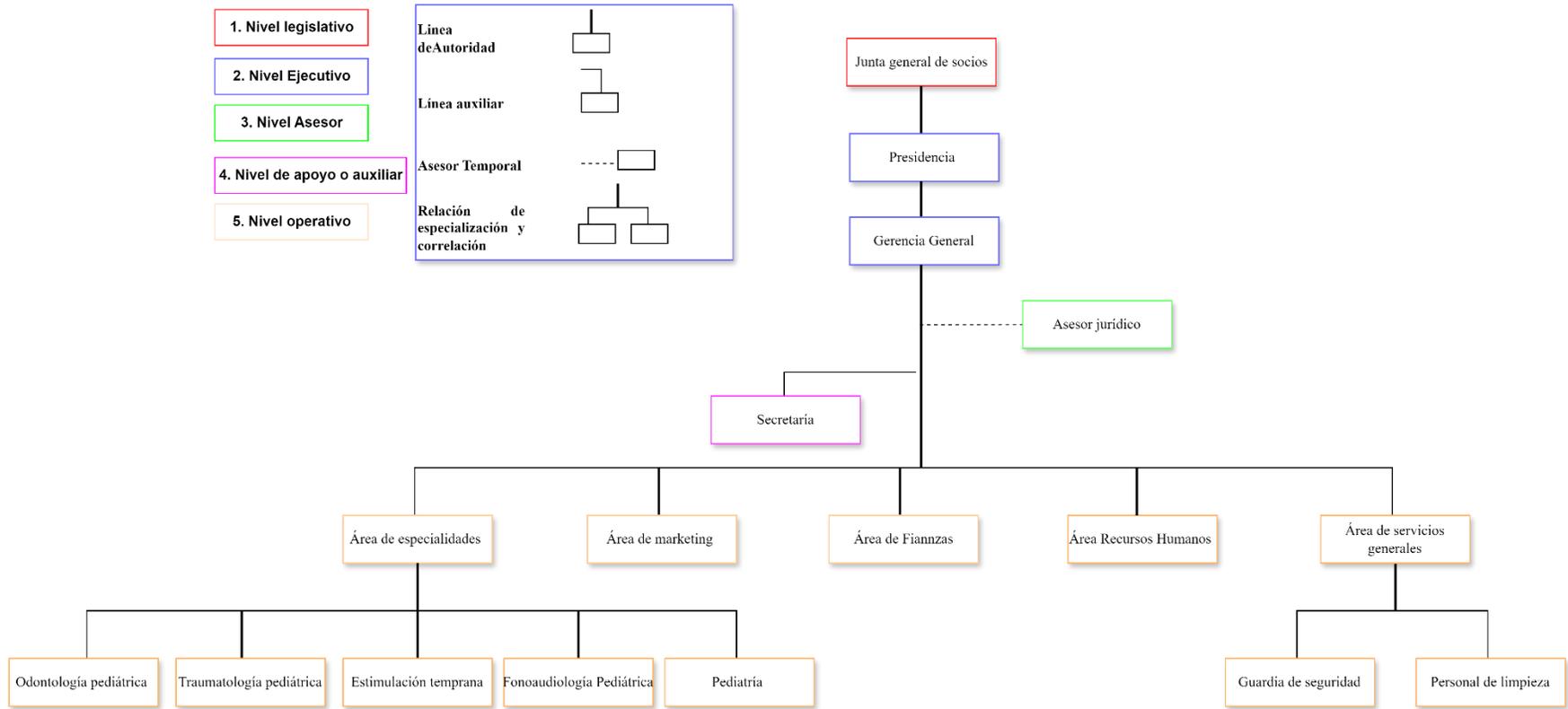
Primeramente, se realizó un organigrama estructural para el centro médico infantil “Nacer” el cual se representará gráficamente la estructura de “Nacer”, en este se exhibe la jerarquía que existe dentro de “Nacer”, como la cadena de mando, donde se muestra de qué manera se determina la distribución de los diferentes puestos, las relaciones que existen entre los miembros que lo conforman, como los grados de autoridad y responsabilidad. Los organigramas estructurales deben ser sencillos y fáciles de interpretar.

El organigrama funcional le proporcionará a “Nacer” una presentación gráfica, en este se refleja las funciones y tareas primordiales que se desarrolla en cada área, se visualiza como se definen las áreas más significativas y luego aquellas áreas de menor transcendencia, en donde se determina que es lo que se hace, es decir cómo se divide el trabajo en la empresa y como se relacionan los demás departamentos.

Como tercer aspecto se realizará un organigrama posicional, este sirve para representar la distribución que existe del personal de “Nacer” en las diferentes áreas administrativas, indicando el número de colaboradores que existe, también cuál es su designación del puesto, este puede incluir su remuneración y el nombre del trabajador.

Figura 37.

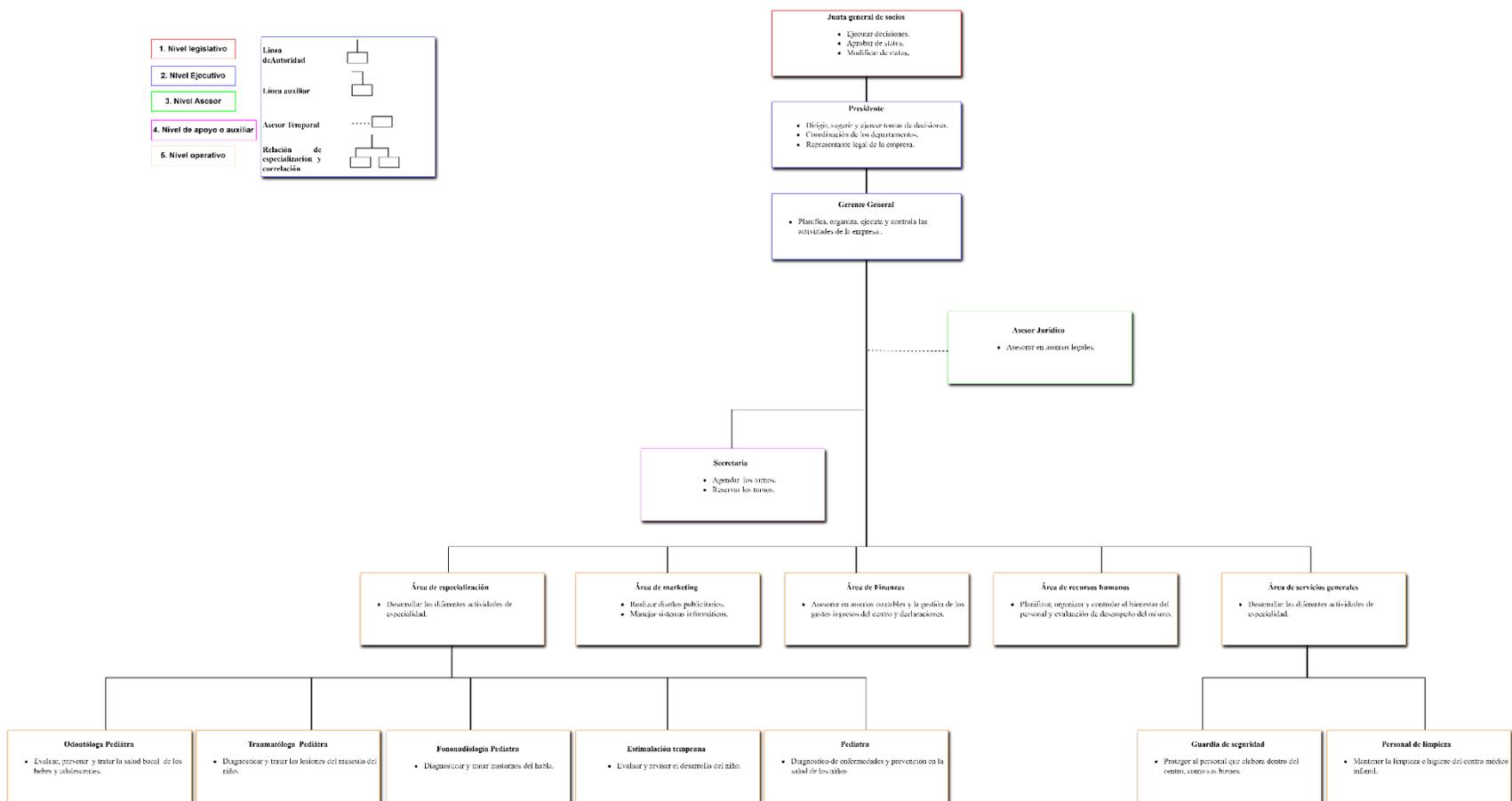
Organigrama Estructural



Nota: Organigrama estructural del centro médico infantil “Nacer”

Figura 38.

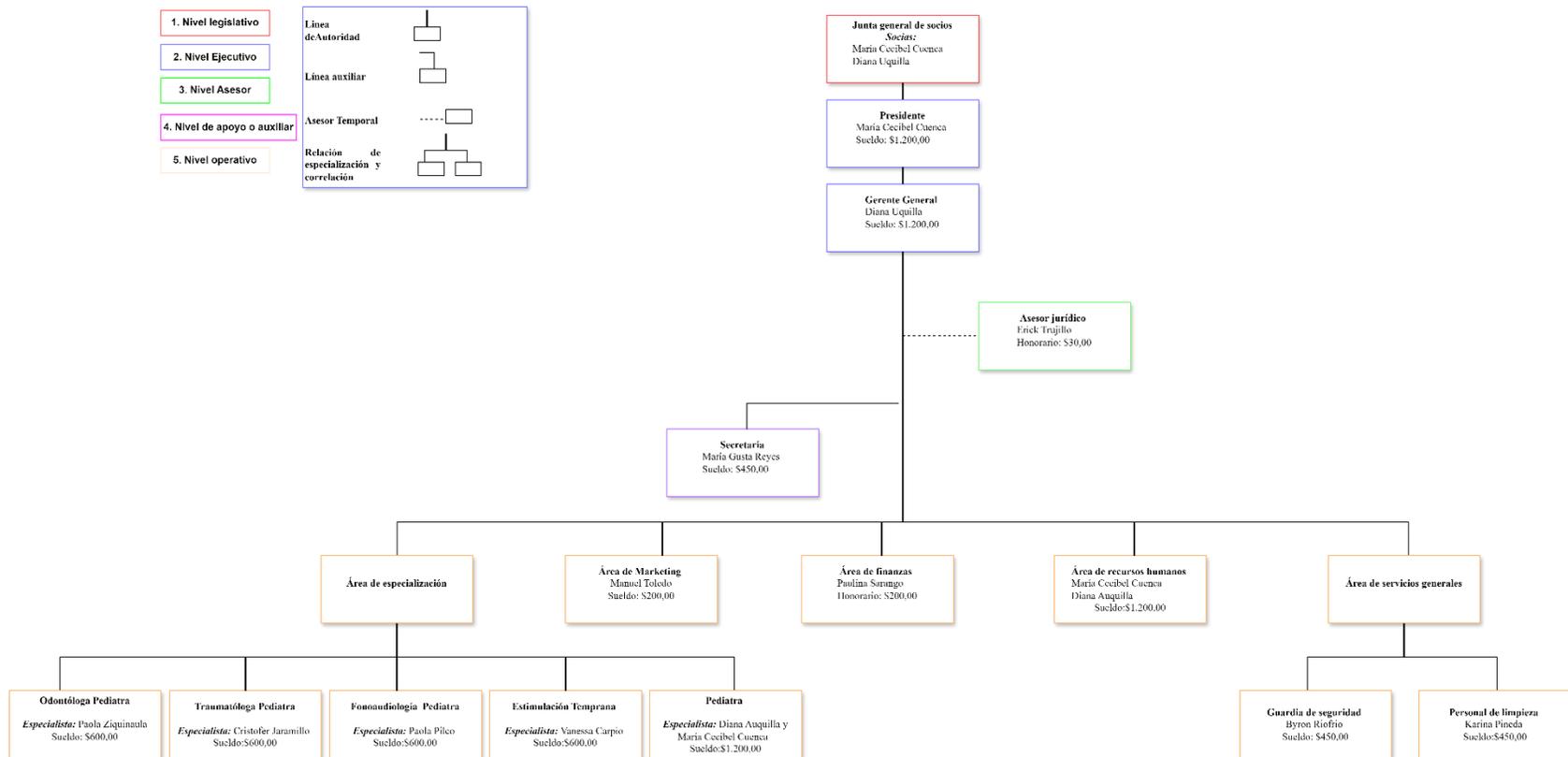
Organigrama Funcional



Nota. Organigrama funcional del centro médico infantil "Nacer"

Figura 39.

Organigrama de Posición



Nota. Organigrama posición del centro médico infantil “Nacer”

7.3.Tercer Objetivo:

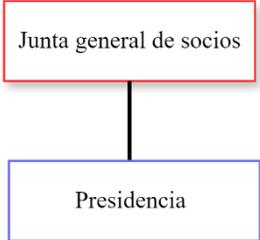
Elaborar un manual de funciones y de procedimientos, donde establezca los requerimientos y responsabilidades de los cargos que conforman en la Estructura Organizacional propuesta.

Estos manuales de funciones les favorecerá en la facilidad de la comunicación y coordinación de las diferentes actividades que se realiza en cada área del centro médico, en este documento se registra y transmite información de manera ordenada y sistemática dentro de “Nacer”, donde se incluye las responsabilidades de los diferentes departamentos, como gerencia, secretaría, especialistas, marketing, talento humano, finanzas, etc. Y describen cómo estas áreas contribuyen al funcionamiento general del centro médico.

Este manual permitirá a la Gerencia informar a los colaboradores que incorporan el centro médico sobre las actividades o funciones que deben desempeñar.

Figura 40.

Manual de funciones página 1.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Página:
		Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Junta General de Socios		
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO	
Estratégico/Productivo/ Apoyo	DIRECTIVO	
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA	Reportar a:	
	N/A	
	Supervisa a:	
	Presidencia	
Colaterales:		N/A
NATURALEZA DEL CARGO		
Definir políticas en el ámbito administrativo, financiero y operativo con la finalidad de alcanzar los objetivos empresariales, con eficiencia y eficacia.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Planear, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de los proyectos, programas y actividades relacionadas a la administración de la empresa, con el fin dar cabalidad de las metas propuestas. • Programar, organizar y proporcionar materiales para el correcto desarrollo del centro. • Autorizar o reformar los estatutos de la empresa • Aprobar o rechazar informes emitidos por los diferentes departamentos del centro médico. 		

- Tomar decisiones efectivas para el centro de acuerdo a sus objetivos, su innovación y competitividad
- Modificar y elaborar políticas de acuerdo a las normativas del país.
- Designar o remover al presidente, gerente y auditor externo del centro médico.

Requisitos:

- Aportar con un capital social
- Ser socio activo del centro médico.

Experiencia: No se requiere experiencia para ser socio de la empresa.

Educación:

- Nivel: Tercer nivel
- Título: Cualquier rama educativa.

Habilidades y Destrezas

Liderazgo

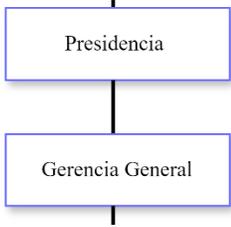
Respeto

Solidario

Nota. Página 1 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 41.

Manual de funciones página 2.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Página:
Versión:		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Presidencia		
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO	
Estratégico/Productivo/ Apoyo	DIRECTIVO	
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA	Reportar a: Junta General de Socios.	
	Supervisa a: Gerencia	
	Colaterales: N/A	
	NATURALEZA DEL CARGO	
Encargado de la dirección de la empresa, responsable de las diferentes áreas y del correcto desarrollo del centro, además la toma decisiones para garantizar el funcionamiento de la empresa.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Presidir las reuniones con la junta directiva, para dar a conocer el funcionamiento del centro. • Rendir informes, por escrito de todas las actividades que se realiza dentro del centro. • Proponer a la junta directiva acuerdos y reglamentos necesarios para el funcionamiento y organización de la asociación • Ejecutar y rendir cuentas de ingresos y gastos de acuerdo al periodo que se estable. • Dar a conocer a todos los miembros del centro, sobre cualquier cambio ocurrido. • Presentar iniciativas para el mejoramiento del centro, como su servicio e infraestructura. • Firmar documentos legales, informes, documentos contables del centro infantil “Nacer”. 		

Nota. Página 2 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 42.

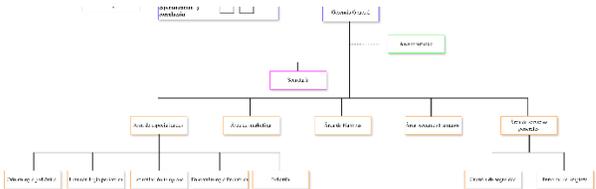
Manual de funciones página 2.

Requisitos:
<ul style="list-style-type: none">• Ser nombrado por la junta general de socios. <p>Experiencia: 3 a 4 años de experiencia.</p>
Habilidades y Destrezas
<ul style="list-style-type: none">• Ser proactivo• Habilidad de comunicación y liderazgo• Pensamiento estratégico y crítico• Trabajar en equipo y bajo presión.

Nota. Página 2 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 43.

Manual de funciones página 3.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
		Página:
CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"		Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Gerente General		
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO	
Estratégico/Productivo/ Apoyo	DIRECTIVO	
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA	Reportar a: Presidencia	
	Supervisa a:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria. • Asesor Financiero • Áreas de especialidad. • Área de marketing. • Área de finanzas. • Área de recursos humanos. • Área de seguridad e higiene. 	
	Colaterales: N/A	
NATURALEZA DEL CARGO		
Planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes áreas que se promueven los diferentes servicios administrativos, en relación a los parámetros establecidos		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, dirigir, organizar, controlar y ejecutar las actividades administrativas, productivas y financieras de la empresa • Plantear y definir políticas del centro, estableciendo estrategias y procedimientos internos y externos. • Representante legal de la empresa • Administrar y procesar el presupuesto anual. • Tomar decisiones sobre la administración, los estados financieros y servicios que ofrece el centro. • Desarrollar un ambiente laboral que impulse al personal para ser proactivo y productivo. 		

Nota. Página 3 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 44.

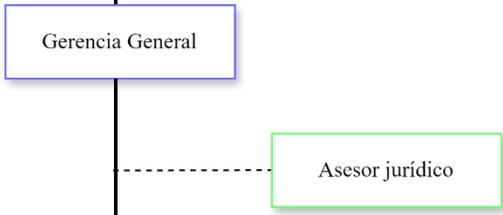
Manual de funciones página 3.

<ul style="list-style-type: none">• Llevar la documentación y archivos del centro en regla• Aprobar o rechazar presupuestos de las diferentes áreas.• Comunicar sobre cualquier inconsistencia a sus trabajadores.
<ul style="list-style-type: none">• Contratación y despido del personal• Mantener el presupuesto que gasta o que necesita periódicamente del centro.
Requisitos:
<ul style="list-style-type: none">• Ser nombrado por la junta general de socios. <p>Experiencia: 3 a 4 años</p> <p>Educación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer Nivel o Cuarto Nivel <ul style="list-style-type: none">• Título: Administración de empresas y/o economía
Habilidades y Destrezas
<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo.• Respeto.• Solidario.• Seguridad.• Creatividad.• Facilidad palabra.

Nota. Página 3 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 45.

Manual de funciones página 4.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Página:
Versión:		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Asesor Jurídico		
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO
Asesoría/ Legalidad/		ASESOR
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a:
		Gerente General
		Supervisa a:
		N/A
		Colaterales:
		• N/A
NATURALEZA DEL CARGO		
Atender y asesor asuntos de tipo legal salvaguardando los intereses de los trabajadores y el centro.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar y hacer cumplir la normativa jurídica • Representar conjuntamente con el gerente del centro • Representante legal de la empresa • Participar en sesiones de la junta de socios. • Emitir informes de tipo legal a las autoridades de mayor jerarquía. • Desarrollar un ambiente laboral que impulse al personal para ser proactivo y productivo. • Llevar la documentación y archivos del centro en regla • Llevar un archivo ordenado de todos los asuntos legales del centro • Asistir a notarias, registros de propiedad, consejo de la judicatura, SRI a realizar trámites jurídicos de la empresa. 		

Nota. Página 4 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 46.

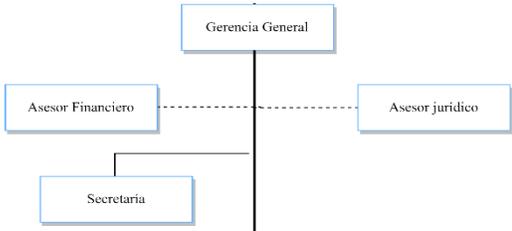
Manual de funciones página 4

Requisitos:	
Experiencia: 3 a 4 años	• Título: Abogado o doctor en derecho laboral, administrativo, constitucional y tributario.
Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer Nivel o Cuarto Nivel	
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Negociador• Litigador• Facilidad de palabra	<ul style="list-style-type: none">• Responsable.• Puntualidad

Nota. Página 4 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 47.

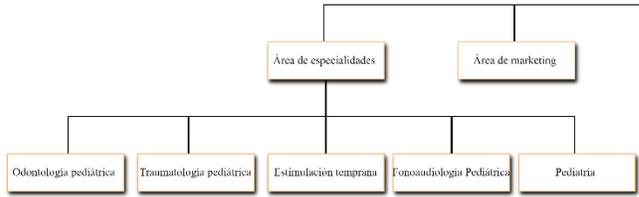
Manual de funciones página 5.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Fecha de elaboración:
			Fecha de última revisión:
			Página:
CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"		Versión:	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Secretaria.			
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO	
Organización/Recepcionista/ Informativa.		APOYO	
INFORMACIÓN GENERAL			
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a:	
		Gerente General	
		Supervisa a:	
		Personal de higiene. Guardia de seguridad.	
		Colaterales:	
		N/A	
NATURALEZA DEL CARGO			
Realizar funciones auxiliares relacionados a procesos de secretaria con sus superiores teniendo en cuenta las políticas de la empresa.			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Agendar y reservar turnos. • Llevar el archivo de las comunicaciones • Contestar llamadas telefónicas • Cobrar a los usuarios sobre el pago de los servicios. • Brindar información necesaria a los usuarios del centro médico infantil “Nacer” • Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable. 			
Requisitos:			
Experiencia: 1 año.		Educación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente. • Conocimientos sobre términos técnicos. • Manejo documental. 		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel: Segundo y Tercer nivel. • Título: secretaria o fines. 	
Habilidades y Destrezas			
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de expresión verbal y escrita • Toma decisiones • Dinamismos 		<ul style="list-style-type: none"> • Entusiasta • Responsabilidad 	

Nota. Página 5 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 48.

Manual de funciones página 6.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
		Página:
CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"		Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Odontólogo/ a		
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO
Prevención/ Diagnóstico/ Tratamiento		OPERATIVO
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General
		Supervisa a: N/A
		Colaterales:
		<ul style="list-style-type: none"> • Traumatología Pediátrica • Estimulación temprana • Fonoaudiología. • Pediatría
NATURALEZA DEL CARGO		
Brindar atención dental y llevar a cabo medidas para asegurar la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y restauración de la salud bucal de los pacientes.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo procedimientos odontológicos para atender a pacientes en urgencias y consultas, cumpliendo con los derechos y necesidades del paciente. • Efectuar revisiones dentales regulares de manera adecuada a los pacientes en tratamiento, con el fin de ajustar y determinar su recuperación • Realizar actividades, charlas educativas dirigidas a pacientes, con el objetivo de reducir la prevalencia de enfermedades y mejorar la calidad de los tratamientos e información proporcionada a los pacientes. • Realizar consultas profesionales para determinar el tratamiento adecuado en la recuperación de enfermedades o dolencias bucales que afectan al paciente. • Seguir todas las regulaciones de higiene y seguridad, empleando los instrumentos y equipos apropiados para prevenir accidentes y riesgos laborales, y mejorar el entorno físico de trabajo. • Asegurar el correcto funcionamiento, mantenimiento y uso de los equipos y herramientas de trabajo. 		

Nota. Página 6 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 49.

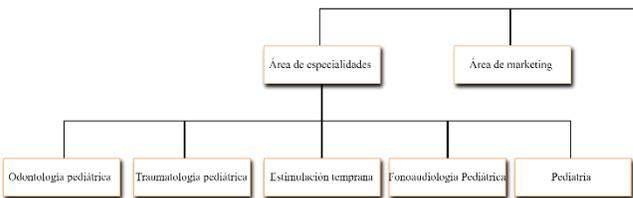
Manual de funciones página 6.

Requisitos:	
Experiencia: 4 años <ul style="list-style-type: none">• Procesos de odontología• Conocimientos de prevención de la enfermedad y promoción de la salud oral.	Educación <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer Nivel o Cuarto Nivel• Título: Odontología pediátrica
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Facilidad de expresión verbal.• Manejo de equipo odontológico.	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad• Dinámico.

Nota. Página 6 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 50.

Manual de funciones página 7.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
		Página:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Traumatología pediátrica.		
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO
Prevención/ Diagnóstico/ Tratamiento		OPERATIVO
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General
		Supervisa a: N/A
		Colaterales: <ul style="list-style-type: none"> • Odontología • Estimulación Temprana • Fonoaudiología • Pediatría
NATURALEZA DEL CARGO		
Diagnosticar y tratar problemas del infante que afectan su desarrollo normal del paciente.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir lesiones musculoesqueléticas en niños y adolescentes. • Diagnóstico y tratamientos de lesiones óseas, musculares o articulares en niños. • Realizar estudios, evaluaciones del musculo afectado o articulaciones. • Saber realizar cirugías en casos necesarios • Capacidad de realizar diversos quirúrgicos o asistenciales. • Mantenerse al día con los últimos avances en medicina y tecnología disponible. • Capacidad de manejar situaciones de emergencia que involucren patologías que requieren atención inmediata 		

Nota. Página 7 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 51.

Manual de funciones página 7.

Requisitos:	
Experiencia: 4 años <ul style="list-style-type: none">• Tener disponibilidad• Trabajar bajo precisión	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Cuarto Nivel• Título: Especialización traumatología pediátrica
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo• Organización	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Responsabilidad

Nota. Página 7 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 52.

Manual de funciones página 8.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Fecha de elaboración:
			Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"		Página:
			Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Fonoaudiología.			
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO	
Prevención/ Diagnóstico/ Tratamiento		OPERATIVO	
INFORMACIÓN GENERAL			
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General	
		Supervisa a: N/A	
		Colaterales: <ul style="list-style-type: none"> • Odontología • Traumatología Pediátrica • Estimulación Temprana • Pediatría 	
NATURALEZA DEL CARGO			
Evaluar, diagnosticar y trata los trastornos de la comunicación en los niños, como el habla, lenguaje.			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al infante en su comunicación, lenguaje, habla y audición. • Orientar y realizar seguimiento del problema y dar solución. • Detectar anomalías ayudar al infante en establecer, mejorar, recuperar sus habilidades y funciones de la comunicación del paciente. • Detectar si ha existido pérdida de su auditivas o lingüísticas, ya sea por patologías o accidentes. • Desarrollar planes de tratamiento personalizados para cada paciente, basándose en los diagnósticos. 			

Nota. Página 8 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 53.

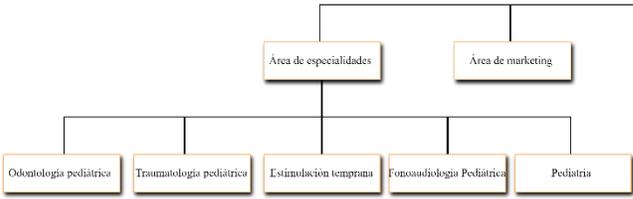
Manual de funciones página 8.

Requisitos:	
Experiencia: 2 años <ul style="list-style-type: none">• Tener disponibilidad• Trabajar bajo precisión	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer nivel o cuarto• Título: Licenciatura en fonoaudiología y/o fines.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación.• Escucha activa.• Empatía.• Paciencia.	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad.• Paciencia.• Trabajar en equipo.

Nota. Página 8 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 54.

Manual de funciones página 9

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
		Página:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Estimulación Temprana		
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO	
Prevención/ Diagnóstico/ Tratamiento	OPERATIVO	
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA	Reportar a: Gerente General	
	Supervisa a: N/A	
	Colaterales:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Odontología • Traumatología Pediátrica. • Fonoaudiología • Pediatría 	
NATURALEZA DEL CARGO		
Potenciar, desarrollar y maximizar las habilidades del niño físicas, intelectuales y psicosociales.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar técnicas y pautas en niños en sus inicios, para desarrollar sus capacidades cognitivas, sociales y emocionales. • Estimular y entrenar el cerebro del infante. • Proponer terapias según el problema del paciente • Ejecutar estrategias eficientes para que el infante interactúe se relacione de mejor forma con su entorno. • Llevar a cabo programas de estimulación educativas para niños de 0 a 6 años, para detectar de manera temprana problemas en su neurodesarrollo. • Prevenir cualquier déficit en el desarrollo neurodesarrollo del infante. 		

Nota. Página 9 del manual. Elaborado por la autora

Figura 55.

Manual de funciones página 9.

Requisitos:	
Experiencia: 1 año. <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en pedagogía, psicología.• Saber diferentes técnicas y pautas educativas en cada etapa de vida del niño.	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer nivel.• Título: Especialista en estimulación temprana.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Paciencia.• Trabajar en equipo	<ul style="list-style-type: none">• Entusiasta• Responsabilidad

Nota. Página 9 del manual. Elaborado por la autora

Figura 56.

Manual de funciones página 10

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Página:
Versión:		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Pediatra.		
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO
Prevención/ Diagnóstico/ Tratamiento		OPERATIVO
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General
		Supervisa a: N/A
		Colaterales: <ul style="list-style-type: none"> • Odontología • Traumatología Pediátrica. • Fonoaudiología • Estimulación Temprana
NATURALEZA DEL CARGO		
Prevenir, tratar, manejar enfermedades agudas y crónicas del infante.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las consultas de los pacientes • Realizar exámenes e identificar el diagnóstico de los pacientes. • Mantener contacto directo con la familia del niño. • Hacer exploraciones completas en recién nacidos. • Emitir tratamientos, medicación para mejorar la salud del infante. • Ejecutar actividades preventivas para la salud del niño. • Saber interpretar resultados de exámenes, enfermedades. 		

Nota. Página 10 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 57.

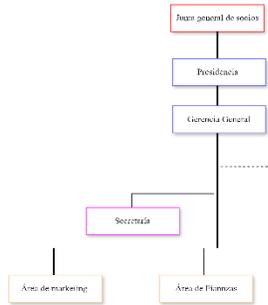
Manual de funciones página 10

Requisitos:	
Experiencia: 3 a 4 años <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en pedagogía, psicología.• Saber diferentes técnicas y pautas educativas en cada etapa de vida del niño.	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer y cuarto.• Título: Médico general y/o especialista en pediatría.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Paciencia.• Empatía.• Compresión	<ul style="list-style-type: none">• Dinamismo• Comunicador• Responsabilidad

Nota. Página 10 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 58.

Manual de funciones página 11.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Página:
Versión:		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Mercadólogo.		
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO
Estratégico/ Innovador/ Analítico.		OPERATIVO
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General
		Supervisa a: N/A
		Colaterales: <ul style="list-style-type: none"> • Área de especialidades • Área de Talento humano • Área de seguridad e higiene.
NATURALEZA DEL CARGO		
Poner en prácticas y tácticas de mercadotecnia para promocionar los servicios del centro médico infantil.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, crear promociones del centro médico infantil. • Gestionar la imagen y marca del centro. • Desarrollar estrategias de marketing digital. • Crear campañas publicitarias. • Analizar las tendencias del mercado del centro médico infantil “Nacer”. • Generar publicaciones de acuerdo a los servicios que ofrece el centro médico infantil “Nacer” 		

Nota. Página 11 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 59.

Manual de funciones página 11.

Requisitos:	
Experiencia: 3 a 4 años <ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente.• Realizar diseños publicitarios,	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer nivel• Título: Lic. En marketing.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Creatividad• Innovación• Analítico	<ul style="list-style-type: none">• Investigador.• Responsabilidad

Nota. Página 11 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 60.

Manual de funciones página 12.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"	Página:
Versión:		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Área de Finanzas		
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO
Asesoría/ Contabilidad/ Declaraciones.		Operativo
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General
		Supervisa a: N/A
		Colaterales: <ul style="list-style-type: none"> • Área de especialidades • Área de marketing • Área de recursos humanos • Área de seguridad e higiene
		NATURALEZA DEL CARGO
Realizar el análisis e interpretación de la información contable del centro médico infantil de manera clara, sencilla y confiable, permitiendo a los altos directivos la toma de decisiones.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar, organizar y clasificar la documentación contable. • Realización y declaración de los impuestos al SRI. • Realizar y emitir informes de estados financieros del centro. • Verificación y validez de cheques • Revisar, organizar y clasificar la documentación recibida por parte del centro. • Presentar informes mensuales. 		

Nota. Página 12 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 61.

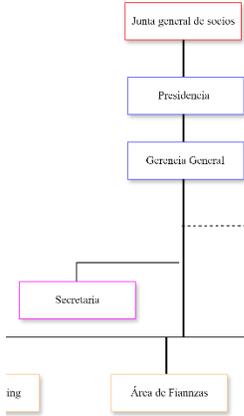
Manual de funciones página 12.

Requisitos:	
Experiencia: 3 a 4 años <ul style="list-style-type: none">• Manejos de las diferentes Office.• Conocimientos en contabilidad general, costos, analizar e interpretar análisis financieros.	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer Nivel.• Título: Contabilidad y Finanzas.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Negociador• Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia• Responsabilidad

Nota. Página 12 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 62.

Manual de funciones página 13.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Fecha de elaboración:
			Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"		Página:
			Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Administrador de Talento Humano.			
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO	
Apoyar/ Gestionar / Tratamiento		OPERATIVO	
INFORMACIÓN GENERAL			
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a: Gerente General	
		Supervisa a: N/A	
		Colaterales: <ul style="list-style-type: none"> Área de especialistas Área de marketing. Área de higiene y seguridad. 	
		NATURALEZA DEL CARGO	
Brindar apoyo al área en las actividades relacionadas con el personal para asegurar que el equipo humano de la organización sea el adecuado, esté motivado y comprometido con los objetivos.			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de los diferentes departamentos. Implementar políticas y procedimientos para el reclutamiento, selección del personal. Apoyar la elaboración de certificados laborales que solicita el personal. Gestionar la relación de los colaboradores del centro. Promover los valores de la empresa Detectar necesidades de los colaboradores, en conocimientos para el correcto desempeño del centro médico. Realizar planes cronológicos de diferentes actividades. 			

Nota. Página 13 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 63.

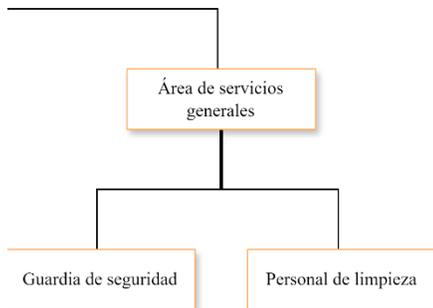
Manual de funciones página 13.

Requisitos:	
Experiencia: 1 año. <ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente.• Capacidad de resolución de conflictos.• Trabajar bajo presión.	Educación: <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Tercer nivel.• Título: Licenciatura en administración de empresas o carreras afín.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Trabajar en equipo• Toma decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Ser discreto• Responsabilidad

Nota. Página 13 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 64.

Manual de funciones página 14.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Fecha de elaboración:
			Fecha de última revisión:
	CENTRO MÉDICO INFANTIL "NACER"		Página:
			Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
Guardia de seguridad			
TIPO DE PROCESO		NIVEL ADMINISTRATIVO	
Salvaguardar/ Protección		OPERATIVO	
INFORMACIÓN GENERAL			
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA		Reportar a:	
		Gerente General	
		Supervisa a:	
		N/A	
		Colaterales:	
		<ul style="list-style-type: none"> • Área de especialistas • Área de marketing. • Área de Talento Humano 	
NATURALEZA DEL CARGO			
Asegurar, salvaguardar, garantizar la seguridad del centro médico infantil "Nacer".			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar la integridad del centro. • Controlar la entrada y salida de bienes y personas. • Garantizar la seguridad del personal del centro médico infantil "Nacer". • Reportar y comunicar al gerente cualquier problema para su solución oportuna. • Brindar información necesaria a los usuarios del centro médico infantil "Nacer" • Realizar planes cronológicos de diferentes actividades. 			

Nota. Página 14 del manual. Elaborado por la autora

Figura 65.

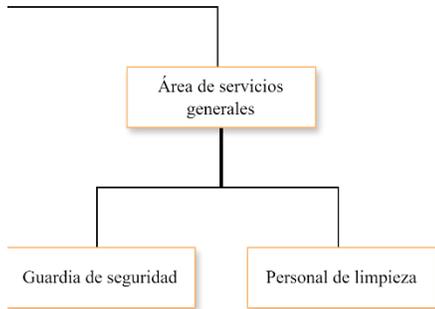
Manual de funciones página 14.

Requisitos:	
Experiencia: 1 año.	
<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente.• Conocer sobre primeros auxilios.• Tener culminado cursos de seguridad• No tener antecedentes penales	Educación <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Segundo o tercer nivel.• Título: No especificado.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Comunicador• Observador	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de problemas• Responsabilidad

Nota. Página 14 del manual. Elaborado por la autora

Figura 66.

Manual de funciones página 15.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha de elaboración:
		Fecha de última revisión:
		Página:
		Centro Médico Infantil "NACER" Versión:
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Personal de Limpieza		
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO	
Higiene/ Organización/	OPERATIVO	
INFORMACIÓN GENERAL		
UBICACIÓN DEL ORGANIGRAMA	Reportar a:	
	Gerente General	
	Supervisa a:	
	N/A	
Colaterales:		<ul style="list-style-type: none"> • Área de especialistas • Área de marketing. • Área de Talento Humano.
NATURALEZA DEL CARGO		
Mantener la limpieza y la higiene del centro médico infantil.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		

Nota. Página 15 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 67.

Manual de funciones página 15.

<ul style="list-style-type: none">• Limpiar las instalaciones del centro médico.• Después que haya culminado la jornada de trabajo pasar limpieza con un trapeador, para evitar accidentes.• Una vez al mes hacer la limpieza con máquinas.• Una vez al mes hacer la limpieza del garaje.• Hacer la limpieza de polvo y mantener los espejos cristalinos	
Requisitos:	
Experiencia: 1 año. <ul style="list-style-type: none">• Manejo de máquinas.	Educación <ul style="list-style-type: none">• Nivel: Segundo nivel• Título: No especificado.
Habilidades y Destrezas	
<ul style="list-style-type: none">• Organizado.• Responsable.	<ul style="list-style-type: none">• Alegre.

Nota. Página 15 del manual. Elaborado por la autora.

Manual de procedimientos

I. Introducción.

Este manual de procedimientos servirá como guía esencial para el personal del centro médico. En donde se establecen una serie de pasos secuenciales para la realización de sus funciones, se define claramente el orden de las operaciones, los tiempos estimados para cada tarea, las reglas o políticas que existe y cuáles son los responsables de cada actividad, incluso contiene pautas que son detalladas que indican como se debe ejecutar ciertos procesos. Este manual permite a las empresas guiar y administrar sus operaciones de manera eficiente, implementando estrategias para obtener resultados óptimos.

II. Objetivo del Manual.

El propósito del manual de procedimientos es ayudar al centro médico a funcionar de manera efectiva proporcionando una guía documentada detallada sobre las directrices, políticas, lineamientos y responsabilidades que deben seguir al momento de llevar a cabo una actividad específica.

III. Alcance

Está dirigido a todos los colaboradores del centro médico infantil “Nacer”, ya que es una herramienta esencial que ayuda a garantizar que todos los colaboradores estén informados sobre sus roles y responsabilidades, y así puedan realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. Esto a su vez, puede contribuir a la prestación de un servicio de alta calidad a los pacientes.

Responsable

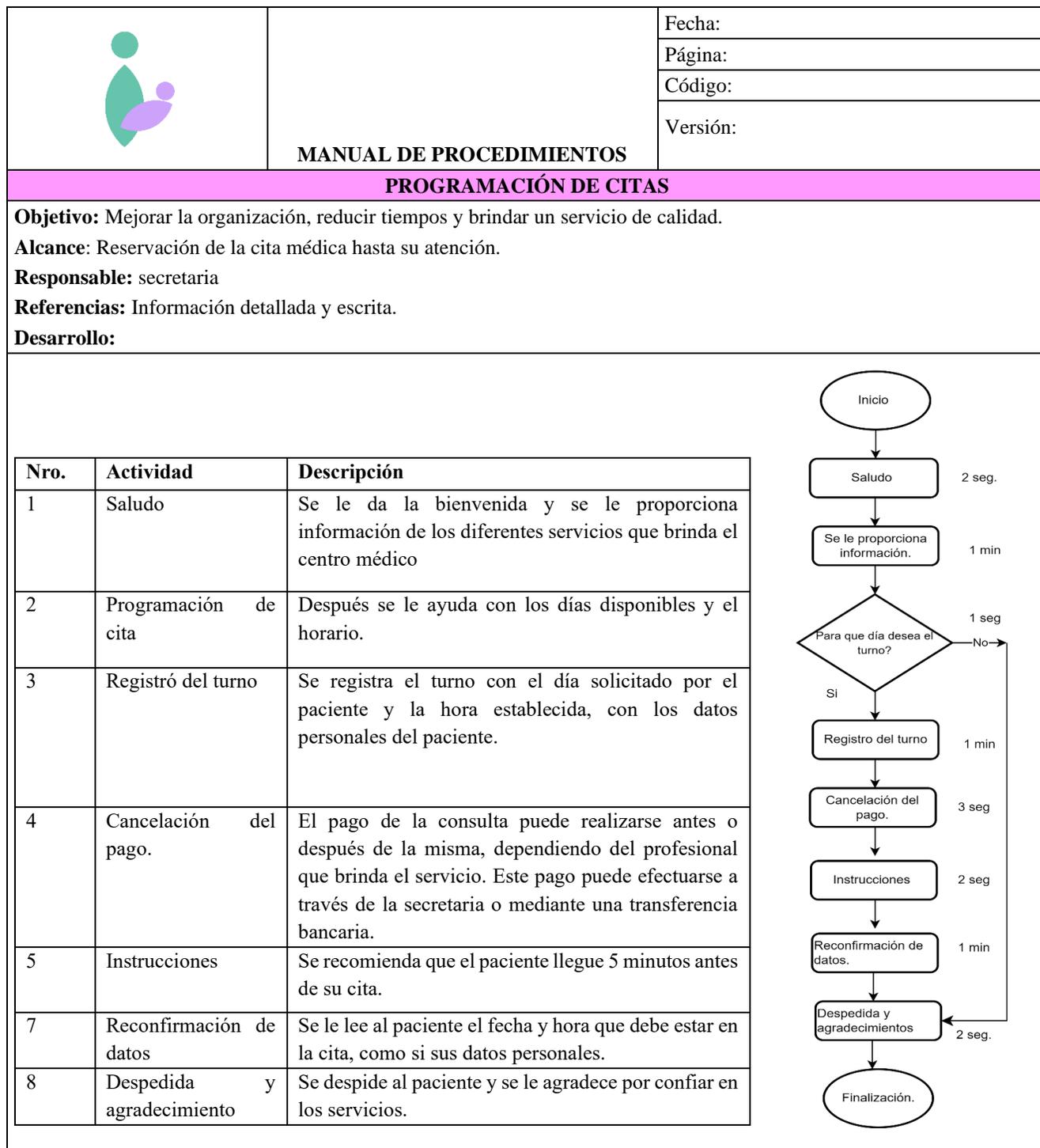
Gerente

IV. Procedimiento.

- Programación de citas.
- Proceso de atención al usuario.
- Reclutamiento del personal.
- Compra de suministros.

Figura 68.

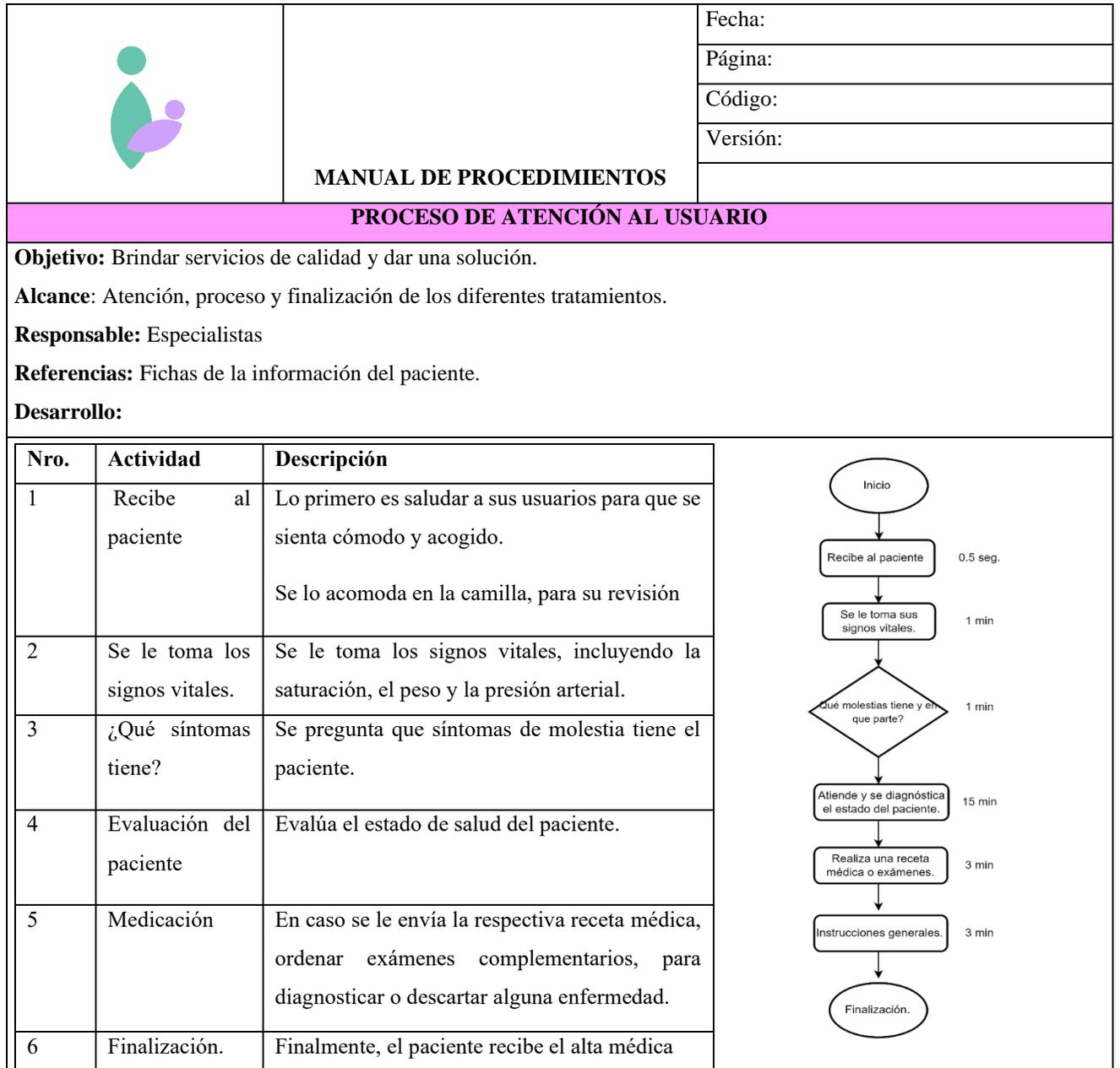
Manual de procedimientos 1.



Nota. Página 1 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 69.

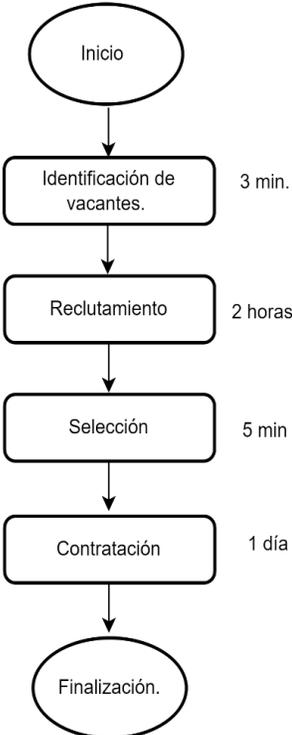
Manual de procedimientos 2.



Nota. Página 2 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 70.

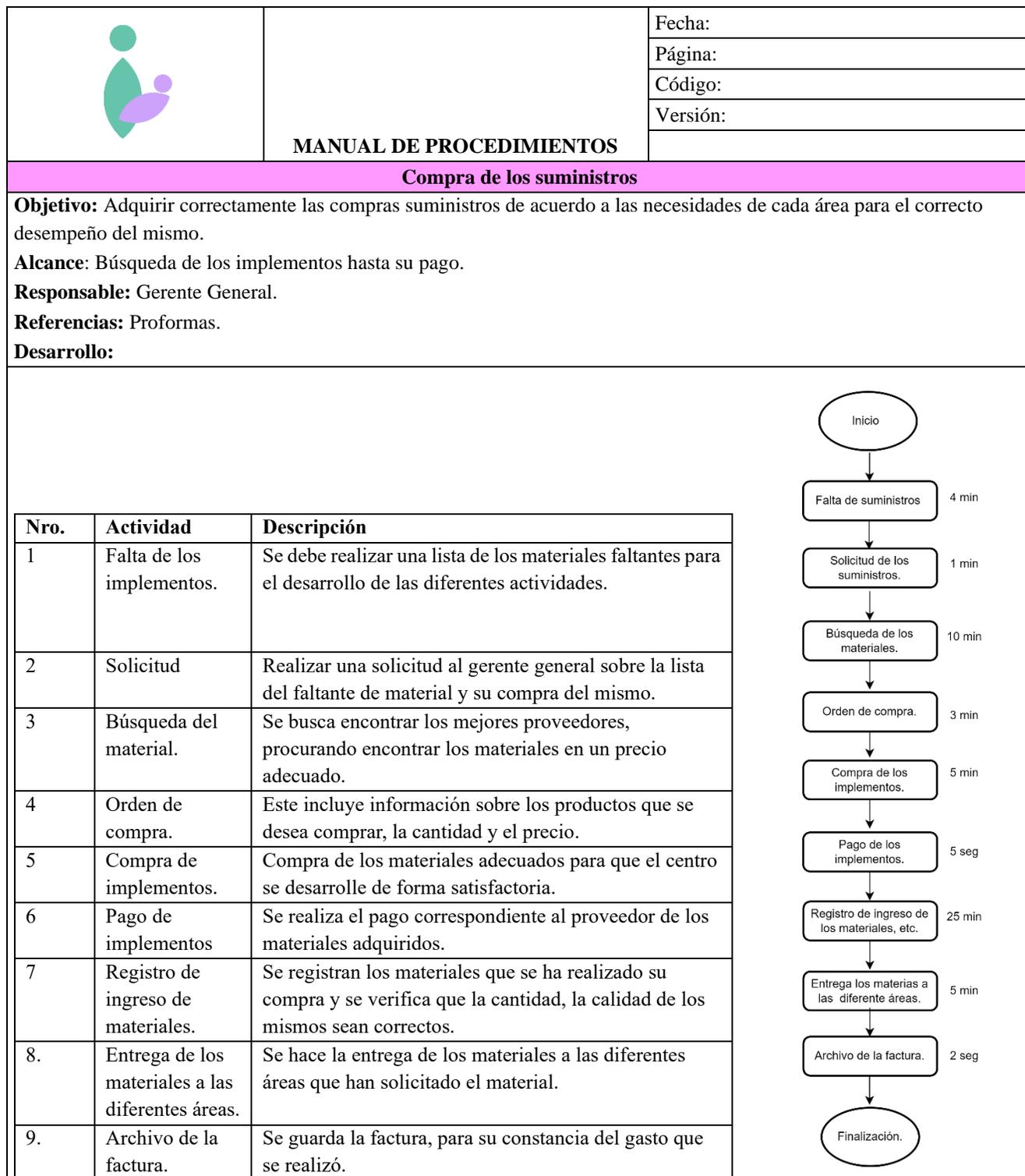
Manual de procedimientos 3.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
			Página:
			Código:
			Versión:
Reclutamiento del personal			
<p>Objetivo: Elegir a los candidatos que tengan las habilidades y competencias necesarias para cada especialidad médica.</p> <p>Alcance: Atraer, identificar a los candidatos internos o externos del centro médico, hasta su incorporación.</p> <p>Responsable: Recursos humanos y Gerente General.</p> <p>Referencias: Obtener archivos de los diferentes colaboradores que están dentro del centro médico.</p> <p>Desarrollo:</p>			
Nro.	Actividad	Descripción	
1	Identificación del puesto que se desea contratar.	Se identifica la necesidad de la vacante para su contratación.	
2	Reclutamiento	Se realiza publicidad para dar a conocer la vacante que se necesita, estas personas pueden ser internas o externas y la recepción de las carpetas solicitantes.	
3.	Selección	Se realiza una entrevista de selección. Se verifica los datos del postulante, de acuerdo lo mencionado en su entrevista. Se detallan las diferentes actividades que el candidato debe llevar a cabo.	
4	Contratación.	De acuerdo a las diferentes destrezas se contrata al candidato adecuado para el centro.	

Nota. Página 3 del manual. Elaborado por la autora.

Figura 71.

Manual de procedimientos 4.



Nota. Página 4 del manual. Elaborado por la autora.

8. Conclusiones

Después de finalizar la investigación sobre el diseño organizacional del centro médico infantil “Nacer”, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- El desconocimiento empresarial y la inadecuada gestión hace que exista carencia de comprensión y esto hace de que no se establezca estrategias de crecimiento o una realización de una estructura organizativa sólida.
- El diagnóstico situacional realizado en el centro médico ha permitido identificar tanto sus fortalezas como sus debilidades. Este análisis ha sido esencial para comprender las debilidades existentes y encontrar soluciones efectivas siendo esto un paso fundamental para el fortalecimiento y la mejora continua del centro médico.
- La elaboración de organigramas y manuales de funciones es esencial para la gestión eficiente de un centro médico infantil. Estos documentos proporcionan claridad, optimizan la operación y contribuyen al bienestar de los pacientes.
- Existe en el centro médico infantil “Nacer” dualidad de mando, por parte de las socias que lo conforman, esto se debe a la falta de las estructuras orgánicas internas, que les impide tomar decisiones acertadas, incluso el personal que lo incorpora desconoce sus niveles jerárquicos, la línea de autoridad y los canales de comunicación que debe existir entre los diferentes puestos que existe en el centro médico.
- “Nacer” en la ausencia de manuales de funciones y procedimientos, ha generado duplicidad de actividades entre los colaboradores, esta duplicidad se produce por los trabajadores realizan varias actividades similares sin una asignación clara de responsabilidades, lo que da como resultado ineficiencias operativas. Como consecuencia el centro médico puede

sufrir pérdidas de tiempo y recursos económicos, afectando negativamente su desempeño y la calidad del servicio brindado.

- La inexistencia de contratos para ciertos colaboradores, es un factor negativo para el centro médico que está incumpliendo con las normativas que establece en el Código de trabajo.

9. Recomendaciones

- Desarrollar una comprensión empresarial sólida y una gestión adecuada. Esto facilitará la implementación de estrategias de crecimiento efectivas y una estructura organizativa robusta. Esto resultara en una operación más eficiente y una atención de mayor calidad para sus pacientes.
- En la obtención del análisis de situación interno del centro médico infantil “Nacer”, debe mejorar y superar sus debilidades, optimizando sus procesos y elevar la calidad del servicio brindado. Este enfoque integral contribuirá a que el centro alcance una mayor eficiencia y efectividad en su funcionamiento diario.
- Que se exponga en estafetas el organigrama estructural del centro médico, el cual les sirva de información para sus colaboradores y su público en general donde visualicen los niveles jerárquicos, flujo de comunicación y las relaciones entre los diferentes puestos.
- Es esencial implementar estos manuales que definen claramente las funciones y procedimientos que deben realizar, optimizando así la gestión de recursos y mejorando la eficiencia general del centro.
- Usar de forma constante las redes sociales y mantener la publicidad de centro médico infantil “Nacer” con toda la cartera de servicios que ofrece, esto no solo aumentará la visibilidad sino también se dará a conocer de manera accesible a más clientes, permitiéndoles conocer servicios que proporcionan e interactuar con ellos.

- Se debe elaborar contratos para el todo el personal para cumplir con la ley de trabajo y evitar problemas futuros.

10. Bibliografía

- Franklin Fincowsky , E. B. (1998). *Organización de Empresas Analisis, diseño y estructura* (Primera ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
<https://doi.org/970-10-1845-1>
- Mintzberg, H. (2005). *La estructuración de las organizaciones* (Primera ed.). Ariel, S. A.
<https://doi.org/84-344-6102-1>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). Pearson Educación.
<https://doi.org/970-26-0555-5>
- Alelú Hernández, M., Cantín García, S., López Abejón, N., & Rodríguez Zazo, M. (2010).
scalahed.com. [scalahed.com:](https://doi.org/970-26-0555-5)
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio_cuentas_S13.pdf
- Alfaro Cortez , E. J., & López Delgado , J. (12 de Diciembre de 2022).
<https://repositorio.utp.edu.pe/>. [https://repositorio.utp.edu.pe/:](https://repositorio.utp.edu.pe/)
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6280/E.Alfaro_J.L%C3%B3pez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=5&isAllowed=](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6280/E.Alfaro_J.L%C3%B3pez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=5&isAllowed=1)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson. <https://doi.org/978-958-699-128-5>

- Bravo Vásquez , S. (22 de Marzo de 2023). <https://dspace.unl.edu.ec/>. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27087/1/SantiagoAlejandro_BravoV%C3%A1squez.pdf
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A. <https://doi.org/13:978-970-10-5500-7>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <https://doi.org/13:978-970-10-6876-2>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa motocicletas y ensamblajes*. Visionario Digital . <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas* (Tercera ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://doi.org/978-970-10-6935-6>
- Fredrickson, J. (1986). *The Strategic Decision Process and organizational structure*. Academy of Managment. https://www.academia.edu/31234969/The_Strategic_Decision_Process_and_Organizational_Structure
- García, M. C., & Montoro, M. Á. (1998). El efecto de la centralización/descentralización. En M. C. García Gómez, & M. Á. Montoro Sánchez, *El efecto de la centralización/descentralización* (pág. 17). Cuadernos de estudios Empresariales. <https://doi.org/113-6985>

- Gareth R., J. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y cambio en las organizaciones* (Quinta ed.). Person Education. <https://doi.org/970-26-1283-7>
- Gilli, J. J., Arostegui, Á., Doval, I., Iesulauro, A., & Schulman, D. (2007). *Diseño Organizativo, estructura y procesos*. Granica S.A. <https://doi.org/978-950-641-514-3>
- Izquierdo, J. A., & López, L. d. (Octubre de 2018). *Sistema de Biblioteca de la Universidad Nacional de Ingeniería*. Sistema de Biblioteca de la Universidad Nacional de Ingeniería: <http://ribuni.uni.edu.ni/2957/1/93585.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una prespectiva global y empresarial. En H. W. Harold Koontz, *Administración una prespectiva global y empresarial* (décima cuarta ed., pág. 736). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- López , A. M. (28 de Marzo de 2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. Bogota, Colombia. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Murzi Escobar, H. G., Gamboa Valderrama, F. J., & Pérez Carrero, O. A. (Diciembre de 2008). <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/37095/articulo1.pdf;jsessionid=0D8EF3E3433838D4EBFAF596D4E738F6?sequence=1>
- Quijano Mármol , A. (01 de febrero de 2021). <https://repositorio.uta.edu.ec/>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32012/1/104%20GTH.pdf>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimotercera ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. <https://doi.org/978-607-442-098-2>

Schermerhorn Jr., J. (2005). *Administración*. Limusa, S.A. <https://doi.org/968-18-5913-8>

Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. Alianza. <https://doi.org/84-206-0665-0>

Utreras Casto, M. N. (Marzo de 2020). <https://www.eumed.net/>. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/03/plan-diseno-organizacional.pdf>

11. Anexos

Anexo 1

Formato de entrevista para el gerente del centro médico infantil “Nacer”

Nombre: Doc. María Cecibel Cuenca

¿Qué le motivó a crear el centro infantil “Nacer”?

¿Cómo visualiza el centro infantil en el 2028?

¿Cuáles son los objetivos que desea alcanzar

a corto,

mediano y.....

largo plazo.....

¿Cuántas personas laboran en el centro médico “Infantil”?

¿Cómo está estructurada el centro médico infantil “Nacer” actualmente?

¿El centro infantil “Nacer” cuenta con manuales por escrito?

¿Cuáles son sus procesos operativos?

¿Cuántos departamentos existen en el centro infantil “Nacer”?

¿Mencione qué actividades desempeña dentro del centro médico infantil “Nacer”?

¿Cómo se lleva a cabo la planificación de las actividades en el centro infantil?

¿De qué manera se le asigna las funciones a cada uno de sus trabajadores?

¿Conoce las funciones que deben realizar sus trabajadores dentro del centro infantil “Nacer”?

¿Cumplen los trabajadores con sus responsabilidades en su área de trabajo?

¿Cuáles son los procedimientos para realizar una consulta en el centro médico infantil?

¿Cómo da a conocer sobre los servicios que ofrece el centro infantil?

Posee un reglamento interno de trabajo

Si

No ¿Por qué?

Los salarios establecidos a cada trabajador del centro médico, están acuerdo a lo que establece la ley

Si

No ¿Por qué?

¿Cuál considera que es la comunicación más común en el centro médico infantil?

Formal

Informal

¿Qué medio de comunicación utiliza para dar a conocer información sobre el centro médico infantil?

Reuniones

Correo electrónico

Verbal

Oficio

Grupos de WhatsApp

¿Cuándo existe alguna duda, sus colaboradores le comunican?

¿Al momento de presentarse un problema sus colaboradores saben a quién dirigirse?

¿Sabe cómo resolver algún problema que exista con sus usuarios?

¿Cómo se resuelven los problemas existentes dentro del centro infantil?

¿Mantiene los mismos trabajadores desde que se creó el centro médico infantil?

¿Cada qué tiempo solicita informes al personal?

Anexo 2

Formato de Cuestionario para el análisis de puestos y procedimientos

La presente investigación está destinada para obtener información sobre el “Diseño Organizacional del centro médico infantil”, en donde usted elabora, se le solicita de manera más comedida contestar las siguientes preguntas.

Nombre del puesto que ocupa _____

Clase de contrato

b1. Contratado _____ b2. Indefinido _____ b3. A Prueba _____

Área donde labora: _____

Profesión del entrevistado: _____

Sexo _____

Edad _____

¿Cuánto tiempo de experiencia se requiere para cumplir con las actividades de su puesto?

¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones?

Si

No

¿En el momento que ingresó al centro, le dieron a conocer las actividades que tenía que realizar?

Si a través de qué o quién...

No ¿Por qué?

Describa las actividades que realiza en orden secuencial en el cuadro siguiente

Función:

Objetivo de su área:

Actividades o Tareas

Diarias	Semanal	Mensual	Anual

Señale que habilidades se debe poseer para desempeñar este puesto de trabajo

HABILIDADES		
Cognitivas ()	Sociales ()	Físicas ()
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de memorizar• Bilingüismo• Creatividad• Percepción• Persuasión	<ul style="list-style-type: none">• Empatía• Estabilidad emocional• Actitud positiva• Comunicador• Paciencia	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de trabajar en equipo• Manejo de conflictos• Proactivo• Fuerza• Velocidad

<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento crítico • Gestión de tiempo • Lenguaje • Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Cordialidad 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	--

¿Qué conocimientos se debe obtener para ocupar puesto de trabajo?

Sus actividades se relacionan con algún otro puesto de trabajo

Si ¿Con Cuál?

No ¿Por qué?

Con respecto a la pregunta anterior, si su respuesta fue SI. ¿Se comunican constantemente?

Si

No ¿Por qué?

¿Cuenta con los bienes necesarios para la realización de su trabajo?

Si

No ¿Por qué?

¿Qué tipo de bienes o valores están bajo su responsabilidad?

Materiales

Equipo Informático

Documentos ()

Clasifique su puesto como

Profesional _____

Técnico _____

Operativo _____

Personal de servicio _____

¿Sabe a quién dirigirse en caso de tener problemas dentro del centro médico infantil

“Nacer”? Si su respuesta es SI mencione a cuál y su respuesta es NO mencione el ¿Por qué?

SI ¿Cuál? _____

No ¿Por qué? _____

Por qué medio le dan a conocer la información

Correo electrónico

Verbal

Oficio

Grupos de WhatsApp

El sueldo que recibe está acorde al trabajo que desempeña.

Si

No Mencione ¿Por qué?

¿Por qué? _____

Recibe todos los beneficios que estipula la ley

Si

No

Anexo 3

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Eduardo Alexander Vargas Romero, con número de cédula 1104605454 y con título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-15-1437415

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma Inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular denominado **“DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO MÉDICO INFANTIL “NACER” DE LA CIUDAD DE LOJA”** de autoría de **Kerly Alexandra Espinoza Canuza**, portadora de la cédula de identidad, número **1106239013**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, siendo el mismo verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que se creyera conveniente.



Mgtr. Eduardo Alexander Vargas Romero

C.I. 1104605454

Registro del SENESCYT: 1031-15-1437415