

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO FINANCIERO,  
REFERENTE AL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EL ESTADO DE PAGO DE  
MEDICAMENTOS DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR (CESFAM) DE  
MELIPEUCO, PARA EL AÑO 2015**

**ADRIÁN ARTURO ORTIZ TUPAZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2017**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO FINANCIERO,  
REFERENTE AL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EL ESTADO DE PAGO DE  
MEDICAMENTOS DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR (CESFAM) DE  
MELIPEUCO, PARA EL AÑO 2015**

**ADRIÁN ARTURO ORTIZ TUPAZ**

**Trabajo de grado en modalidad de informe de pasantía presentado como  
requisito para optar al título de Administrador de Empresas**

**Asesor:  
LUIS ALBERTO SARASTY  
Magister en Mercadeo**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2017**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son  
responsabilidad exclusiva del autor”**

**Artículo 1º del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del  
honorable consejo directivo de la universidad de de Nariño.**

**NOTA DE ACEPTACIÓN:**

---

---

---

---

---

**JURADO**

---

**JURADO**

**San Juan de Pasto, Febrero de 2017**

## **AGRADECIMIENTOS**

Manifiesto mi agradecimiento al señor MARCELO CARASCO, director del Programa de Internado Rural Interdisciplinario PIRI de la Universidad de la Frontera de Chile y al señor JOSE MANUEL MUTIZABAL, director del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco por haberme elegido para desempeñar mi pasantía en esta institución a través del convenio con dicho programa y así poder elaborar la presente propuesta de mejoramiento para poder obtener el título de administrador de empresas.

A la Universidad de Nariño, por ser mi alma máter, por la formación recibida durante los 5 años de la carrera y también a los docentes que han hecho parte de este proceso. En especial al profesor CARLOS OMAR OJEDA por ser un guía.

A mi familia y seres amados por su apoyo y aliento en todo momento, ya que es gracias a ellos que este proyecto de vida llega a feliz término.

## **RESUMEN**

La presente pasantía se desarrolló en el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco, IX región de la Araucanía de Chile, en el año 2015, específicamente en el área de Administración y finanzas de esta institución, con el propósito de generar una propuesta de mejoramiento para el proceso financiero a través de la consolidación y análisis del consumo de combustible y el estado de pago de medicamentos de esta institución.

El análisis y trabajo realizado en esta institución permitió extraer las recomendaciones pertinentes para que el centro de salud mejore en el desarrollo y cumplimiento de su proceso financiero, así como también las conclusiones de este reporte, que pueden convertirse en una guía para la realización de algunas actividades de esta entidad.

El propósito y finalidad de la presente propuesta de mejoramiento es contribuir a que el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco mejore significativamente la situación de su proceso financiero, así como convertirse en un apoyo para las directivas del centro

La presente propuesta se elaboró con el propósito de constituirse como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de las directivas del centro de salud, lo que facilitará la generación de beneficios tanto para la institución, sus colaboradores y los usuarios.

## **ABSTRACT**

The present internship was developed at the CESFAM family health center in Melipeuco, Ninth Region Of Araucania, Chile, in the year 2015, specifically in the area of Administration and finance of this institution, with the purpose of generating a proposal of improvement for the financial process through the consolidation and analysis of fuel consumption and the payment status of medicines in the aforementioned institution

The work began with the collection of information about these processes, later with the creation of a file to have a source of reliable and updated information. After that, the corresponding consolidation of said information and its subsequent statistic analysis was carried out, in order to generate the proposal for the improvement of the financial process of the CESFAM Family Health Center in Melipeuco.

The analysis and work carried out in this institution allowed the pertinent recommendations to be extracted so that the health Center improves in the development and fulfillment of its financial process, as well as the conclusions of this report that can become a guide for the realization of some activities of the entity.

The present proposal was elaborated with the purpose of being constituted as a tool of support for the decision making of the directives of the health center, which will facilitate the generation of benefits for the institution, its collaborators and the users.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>16</b>
1.1. TEMA .....	16
1.2. TITULO.....	16
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.3.1. <i>Descripción del problema</i> .....	16
1.3.2. <i>Formulación del problema</i> .....	18
1.4. OBJETIVOS .....	18
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	18
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.6. DELIMITACIÓN .....	20
1.6.1. <i>Espacial</i> .....	20
1.6.2. <i>Geográfica</i> .....	20
1.6.3. <i>Temporal</i> .....	21
<b>2. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>22</b>
2.1. MARCO TEÓRICO .....	22
2.2. MARCO CONTEXTUAL.....	35
2.2.1. <i>Descripción de la Institución</i> .....	35
Organigrama CESFAM .....	36
Misión CESFAM.....	37
Visión CESFAM .....	37
Objetivos CESFAM .....	37
Estrategias CESFAM .....	38
2.2.2. <i>Comuna de Melipeuco</i> .....	38
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	44
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>46</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	46
3.1.1. <i>Descriptivo</i> .....	46
3.1.2. <i>Enfoque de la investigación</i> .....	46
3.1.3. <i>Método</i> .....	46
3.2. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	46
3.2.1. <i>Primarias</i> .....	46
3.2.2. <i>Secundarias</i> .....	47



3.2.3. Terciarias .....	47
<b>4. PLAN DE TRABAJO .....</b>	<b>48</b>
CAPÍTULO I.....	48
CAPÍTULO II.....	48
CAPÍTULO III.....	48
CAPÍTULO IV .....	48
CAPÍTULO V .....	48
<b>5. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN Y ESTADO ACTUAL DEL PROCESO ADQUISICIÓN Y CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y DEL PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS DEL CONSULTORIO .....</b>	<b>49</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	49
5.1.1. <i>Forma de compra o adquisición de productos o servicios por parte del CESFAM.....</i>	<i>49</i>
5.2. CONTRATO ENTRE LA DISTRIBUIDORA DE COMBUSTIBLE, LOS PROVEEDORES DE MEDICAMENTOS Y EL CONSULTORIO .....	50
5.2.1. <i>Empresas proveedoras de combustible.....</i>	<i>50</i>
5.2.2. <i>Empresas proveedoras de medicamentos .....</i>	<i>50</i>
5.3. FORMA DE USO Y DISPOSICIÓN DEL COMBUSTIBLE Y LOS MEDICAMENTOS .....	51
5.3.1. <i>Uso del combustible por parte del Consultorio .....</i>	<i>51</i>
5.3.2. <i>Uso de los medicamentos por parte del Consultorio.....</i>	<i>52</i>
<b>6. CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS DEL CESFAM, A TRAVÉS DE CONSOLIDADOS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>53</b>
6.1. EVALUACIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE .....	53
6.1.1. <i>Recolección de información .....</i>	<i>53</i>
6.1.2. <i>Consolidación de la información en tablas EXCEL.....</i>	<i>55</i>
6.1.3. <i>Análisis del consolidado de combustible .....</i>	<i>61</i>
6.1.3.1. <i>Análisis del total del consolidado.....</i>	<i>61</i>
6.1.3.2. <i>Discriminación del consumo de combustible .....</i>	<i>62</i>
6.2. EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS .....	66
6.2.1. <i>Recolección de información .....</i>	<i>66</i>
6.2.2. <i>Consolidación de la información en tablas EXCEL.....</i>	<i>66</i>
6.2.3. <i>Análisis del consolidado del pago de facturas de medicamentos .....</i>	<i>68</i>

<b>7. CAPÍTULO V: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO PARA EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR DE MELIPEUCO CESFAM .....</b>	<b>71</b>
7.1. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM DE MELIPEUCO .....	71
7.1.1. <i>Creación de un sistema de información para el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco .....</i>	<i>71</i>
<b>8. CAPÍTULO IV: REPORTE AL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CONSULTORIO, ACERCA DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA A PARTIR DE LOS CONSOLIDADOS DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y DE ESTADO DE PAGO DE LAS FACTURAS DE MEDICAMENTOS.....</b>	<b>73</b>
8.1. PRESENTACIÓN DE LOS CONSOLIDADOS A LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSULTORIO .....	73
8.1.1. <i>Presentación del reporte del consumo de combustible y el pago de facturas de medicamentos del Centro de Salud Familiar.....</i>	<i>73</i>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>9. CRONOGRAMA .....</b>	<b>87</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>89</b>
<b>NETGRAFÍA.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>92</b>
ANEXO I. INFORME DE ACTIVIDADES EN EL PROGRAMA DE INTERNADO RURAL INTERDISCIPLINARIO PIRI, EN LA MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO Y EN EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM DE MELIPEUCO .....	93
A. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN PRODER.....	93
B. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL CESFAM .....	96
C. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROGRAMA PIRI .....	97

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. TABLA DE POBLACIÓN TOTAL Y CATEGORÍA COMUNAL.....	40
TABLA 2. TABLA DE PROYECCIÓN DE POBLACIÓN PARA EL AÑO 2011. ....	40
TABLA 3. TABLA DE POBLACIÓN SEGÚN ÁREA. CENSO 2002. ....	40
TABLA 4. POBLACIÓN TOTAL INDÍGENA SEGÚN ÁREA. CENSO 2002.....	41
TABLA 5. POBLACIÓN INDÍGENA SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS.....	41
TABLA 6. ENCUESTA CASEN AÑO 2010. ....	42
TABLA 7. ANALFABETISMO CENSO 2002. ....	42
TABLA 8. VEHÍCULOS CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM DE MELIPEUCO. ....	55
TABLA 9. TABLA RESUMEN DE FACTURAS DE COMPRA DE COMBUSTIBLE ANDES LLAIMA. ....	59
TABLA 10. TOTAL CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR MES DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM PARA EL AÑO 2015. ....	61
TABLA 11. CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLE POR VEHÍCULO PARA EL AÑO 2015. ....	63
TABLA 12. TOTAL FACTURAS DE MEDICAMENTOS PAGADAS POR EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM PARA EL AÑO 2015. ....	68
TABLA 13. PLAZOS OTORGADOS POR LOS PROVEEDORES DE MEDICAMENTOS PARA PAGAR LAS FACTURAS. ....	68
TABLA 14. PROMEDIO DE DÍAS ADEUDADOS EN EL PAGO DE FACTURAS.....	69

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. GRAFICO DE LA POBLACIÓN SEGÚN ÁREA. CENSO 2002.....	40
GRÁFICO 2. TOTAL CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR MES CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM PARA EL AÑO 2015. ....	62
GRÁFICO 3. TOTAL CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR VEHÍCULO PARA EL AÑO 2015. ....	64
GRÁFICO 4. CONSUMO DE COMBUSTIBLE SUMINISTRADO POR ANDES LLAIMA LTDA PARA EL AÑO 2015.....	65
GRÁFICO 5. CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLE SUMINISTRADO POR COPEC PARA EL AÑO 2015. ....	65
GRÁFICO 6. DÍAS DE RETRASO EN EL PAGO DE FACTURAS (MAYOR RETRASO Y MENOR RETRASO). ....	69
GRÁFICO 7. MESES DE RETRASO EN EL PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS. ....	70

## LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
ILUSTRACIÓN 1. MAPA DE LA COMUNA DE MELIPEUCO. ....	21
ILUSTRACIÓN 2. MAPA DEL ÁREA URBANA DE MELIPEUCO Y UBICACIÓN DEL CESFAM. .....	21
ILUSTRACIÓN 3. ORGANIGRAMA CESFAM .....	36
ILUSTRACIÓN 4. DETALLE CUPÓN DE COMBUSTIBLE. ....	51
ILUSTRACIÓN 5. DETALLE GUÍA DE DESPACHO.....	52
ILUSTRACIÓN 6. CARPETAS DEL ARCHIVO DE GUÍAS DE DESPACHO Y CUPONES DE COMBUSTIBLE. ....	54
ILUSTRACIÓN 7. DETALLE DE LOS RÓTULOS DE LAS CARPETAS DEL ARCHIVO. ....	54
ILUSTRACIÓN 8. DETALLE DE LAS GUÍAS Y CUPONES ARCHIVADOS.....	55
ILUSTRACIÓN 9. CONSOLIDADO DE COMBUSTIBLE.....	56
ILUSTRACIÓN 10. HOJA DE CÁLCULO PARA EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE DEL VEHÍCULO MINIBÚS TOYOTA HIACE 2013 FT JG 99 EMPRESA ANDES LLAIMA. ....	57
ILUSTRACIÓN 11. HOJA DE CÁLCULO PARA EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE DEL VEHÍCULO MINIBÚS TOYOTA HIACE 2013 FT JG 99 EMPRESA COPEC.....	57
ILUSTRACIÓN 12. DILIGENCIAMIENTO DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE DEL VEHÍCULO MINIBÚS TOYOTA HIACE PARA EL MES DE ENERO DE 2015 EMPRESA ANDES LLAIMA. ....	58
ILUSTRACIÓN 13. TABLAS RESUMEN Y GRÁFICOS DEL CONSOLIDADO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE. ....	60
ILUSTRACIÓN 14. TABLAS RESUMEN Y GRÁFICOS DEL CONSOLIDADO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE.....	60
ILUSTRACIÓN 15. CONSOLIDADO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS PAGADAS AÑO 2015 CESFAM. ....	67
ILUSTRACIÓN 16. TABLAS DE ANÁLISIS DEL CONSOLIDADO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS PAGADAS POR EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM AÑO 2015.	67
ILUSTRACIÓN 17. PRESENTACIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EL ESTADO DE PAGO DE LAS FACTURAS DE MEDICAMENTOS CESFAM 2015. ....	74
ILUSTRACIÓN 18. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN EN LAS INSTITUCIONES. ....	74
ILUSTRACIÓN 19. INICIO DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	75
ILUSTRACIÓN 20. DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO Y FORMA DE UTILIZAR LOS CONSOLIDADOS DE COMBUSTIBLE Y PAGO DE FACTURAS. ....	76
ILUSTRACIÓN 21. DESCRIPCIÓN DE LA FORMA DE USO DE LOS CONSOLIDADOS DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y DEL ESTADO DE PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS. .....	76
ILUSTRACIÓN 22. ANÁLISIS DE UNO DE LOS GRÁFICOS TOTALES DEL CONSOLIDADO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE.....	77

ILUSTRACIÓN 23. ANÁLISIS DE UNO DE LOS GRÁFICOS DEL ESTADO DE PAGO DE LAS FACTURAS DE MEDICAMENTOS.....	77
ILUSTRACIÓN 24. POSIBLES ERRORES EN EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE. ....	78
ILUSTRACIÓN 25. CONSECUENCIAS DE UNA BAJA EFICIENCIA EN EL PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS. ....	79
ILUSTRACIÓN 26. PROPUESTAS PARA MEJORAR EL PROCESO FINANCIERO, RESPECTO AL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y AL PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS. ....	80
ILUSTRACIÓN 27. CONCLUSIONES A PARTIR DEL TRABAJO REALIZADO. ....	80
ILUSTRACIÓN 28. DURANTE LA PRESENTACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DEL CESFAM...	81
ILUSTRACIÓN 29. DEMOSTRACIÓN DE LOS CONSOLIDADOS DE INFORMACIÓN A LOS FUNCIONARIOS ASISTENTES. ....	81
ILUSTRACIÓN 30. FUNCIONARIOS DEL CESFAM PRESTANDO ATENCIÓN A LA PRESENTACIÓN. ....	82
ILUSTRACIÓN 31. FOTO CON LOS FUNCIONARIOS DEL CESFAM AL FINALIZAR LA PRESENTACIÓN.....	82

## INTRODUCCIÓN

La presente pasantía está enfocada en el ámbito de Desarrollo Económico Local y la Salud Pública Comunitaria, cumpliendo con ciertas funciones a partir del ámbito administrativo y dentro del convenio entre la Universidad de la Frontera y la Municipalidad de Melipeuco, vinculadas en una acción directa con comunidades locales, en una labor desplegada en equipos interdisciplinarios de trabajo, compuestos por estudiantes de diferentes áreas académicas, los cuales cumplen con ciertas actividades tanto individual como colectivamente.

Esta pasantía tiene una característica diferenciadora, ya que se desarrolla dentro de un programa universitario de tipo internado interdisciplinario académico-práctico, en el cual se destina a un grupo de estudiantes, de diferentes carreras universitarias para que trabajen dentro de una comunidad, para este caso, la comunidad de Melipeuco de la IX región de la Araucanía, sin dejar de lado las actividades académicas que debe cumplir cada estudiante dentro de su plan de estudios.

La pasantía se desarrolla y se lleva a cabo en la Oficina del Programa de Desarrollo Rural (PRODER) de la municipalidad de Melipeuco y en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la localidad de Melipeuco, en ambas como apoyo administrativo. Cumpliendo además, con actividades que se desarrollan a partir del programa PIRI y con la comunidad de Melipeuco.

El presente informe recopila el trabajo realizado y las diferentes actividades desarrolladas en el CESFAM de Melipeuco, espacio en el cual se participó, aplico yo desempeño a partir de la mirada y perfil de la administración de empresas.

Esta pasantía fue posible gracias al convenio macro entre la Universidad de Nariño y la Universidad de la Frontera de Chile.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. TEMA**

La presente opción de grado se presenta en modalidad de pasantía, que acoge como tema central el mejoramiento del proceso financiero del Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Melipeuco, referente al control del consumo de combustible y el estado de pago de medicamentos, que permita apoyar la gestión y la toma de decisiones de las directivas de esta entidad.

### **1.2. TITULO**

Propuesta de mejoramiento del proceso financiero, referente al consumo de combustible y el estado de pago de medicamentos del Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Melipeuco, para el año 2015.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Descripción del problema**

El Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Melipeuco es el único centro de salud que presta atención primaria a toda la población, tanto del área urbana como del área rural de Melipeuco. En su labor constante y permanente por ofrecer un servicio de salud de calidad, y destacando que la población de la periferia no tiene acceso a ningún establecimiento de salud externo, el centro de salud cuenta en su haber con 7 vehículos, cuyo propósito primordial es transportar al personal médico del centro de salud para atender pacientes que por sus condiciones no pueden acercarse hasta este lugar. También tienen como función transportar a aquellos pacientes que por sus propios medios no pueden hacerlo hasta el centro de salud y también a aquellos que necesitan ser trasladados al hospital de la ciudad de Cunco, la ciudad más cercana Melipeuco, para recibir una atención mucho más especializada y por contar con una mayor capacidad resolutive.

El centro de salud cuenta además con un generador eléctrico que funciona a partir de combustible, por lo que también debe ser tenido en cuenta para la consolidación de datos del consumo de combustibles.

Debido al compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad, el centro de salud familiar necesita hacer un constante uso de los vehículos con los que



cuenta, para poder cumplir de la mejor forma con su misión, la de resguardar y velar por la salud de los habitantes de Melipeuco, contribuyendo a mantener o mejorar la salud integral de la familia y de la comunidad. Para ello sostiene un convenio con dos estaciones de servicio, con lo cual garantiza que los vehículos cuenten con el combustible necesario y suficiente para poder realizar los recorridos que les son designados.

Es en este aspecto que se presenta un problema con el manejo, disposición, archivo y consolidación de los cupones de combustible o bencina (como es llamado el combustible en Chile) con los que se hacen las recargas en la estación de servicio. Esto comentado y resaltado en un dialogo con el director del CESFAM, concluyendo que al final del año no se sabe de un total de los costos del combustible utilizados por todos los vehículos del centro de salud y tampoco se tiene certeza de cuál es el consumo realizado por cada vehículo y cómo afecta esto al costo total al final del periodo de trabajo.

Otro aspecto de relevancia a tratar, es el estado de pago de los medicamentos utilizados por el centro de salud familiar, necesarios para su normal funcionamiento, atención de los usuarios de la comunidad y para prestar un servicio de salud de calidad. Se pone a consideración, ya que no se tiene un control establecido de las fechas de emisión y las fechas de pago como tal, con lo cual no es posible determinar la eficiencia del proceso financiero encargado de realizar los pagos de los medicamentos, en aras de mejorar y hacer más eficiente los procesos administrativos del centro de salud.

Lo mencionado anteriormente, refiriéndose al consumo de combustibles para el funcionamiento de los vehículos y el estado de pago de los medicamentos para la atención y prestación del servicio de salud, permite apreciar aspectos a tener en cuenta dentro del proceso financiero del Centro de Salud Familiar que pueden ser reforzados, apoyados y mejorados a través de la presente propuesta de mejoramiento, mediante la cual se pretende, a través de la consolidación de aquellos datos, mejorar el conocimiento que se tiene de estos aspectos al final del año para el CESFAM de Melipeuco.

El problema identificado en el Centro de Salud, y en el que se centra la presente propuesta, se encuentra dentro del proceso financiero, refiriéndose a un reducido control, conocimiento y seguimiento del consumo de combustible y el estado de pago de medicamentos, que de persistir podría traer complicaciones para el normal funcionamiento del Centro de Salud, ya que al no contar con suficiente

información o información real y acertada sobre estos procesos podría traer como resultado la toma de malas decisiones por parte de las directivas del Centro de Salud Familiar.

Se tiene entonces que para poder tener una mayor certeza de los costos generados en el funcionamiento de la institución, se podría optar por construir fuentes de información relevante y acertada, como es el caso de consolidados de información o sistemas de información, que permiten tomar mejores decisiones a las instituciones, en aras de plantear estrategias para ser tenidas en cuenta para periodos de trabajo posteriores y así mejorar considerablemente la situación de la institución.

### **1.3.2. Formulación del problema**

¿Cuál sería la propuesta y recomendaciones para el mejoramiento del Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la comunidad de Melipeuco, encaminada a apoyar y fortalecer los procesos financieros, en los que están involucrados el consumo de combustible y el estado de pago de los medicamentos del centro de salud?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Generar una propuesta de mejoramiento para el proceso financiero del Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Melipeuco, a través de la consolidación y análisis de la información financiera del consumo de combustible y del pago de facturas de medicamentos, para el año 2015.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Recopilar y consolidar la información referente al consumo y costos del combustible necesario para el funcionamiento de los vehículos y los datos correspondientes a las fechas de emisión, fechas de pago y costos de las facturas de medicamentos del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco.
- Interpretar los consolidados de información sobre el consumo de combustible y el estado de pago de las facturas de medicamentos del CESFAM.
- Elaborar la propuesta de mejoramiento para el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco. Planteando estrategias que permitan optimizar el

uso y manejo de la información en el consultorio para mejorar el proceso financiero.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de esta opción de grado como pasantía en el Programa de Internado Rural Interdisciplinario (PIRI) de la Universidad de la Frontera de Chile, se hace acorde a la exigencia de la Universidad de Nariño, ya que una pasantía, además de ser un excelente medio para obtener un título profesional, se convierte en una enriquecedora experiencia para un futuro profesional, debido a que en ella se aplica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, poniéndolos en práctica tanto en beneficio propio como para la institución en la que se la desarrolla.

En cuanto a la experiencia enriquecedora que ofrece realizar una pasantía en otro país es posible destacar, el conocer y aprender de otro país, otra cultura, valorar otras costumbres, otras formas de ser, de vivir, obtener otra perspectiva del mundo, aprendiendo de otras visiones de tipo político, económicas y sociales. Este tipo de experiencias permiten conocer nuevas personas, generando nuevos vínculos y una red de contacto que podrá ser benéfica en un futuro. Y también permite aprender sobre otras metodologías de trabajo, de estudio, experiencias que servirán para reforzar y aplicar en lo profesional y en lo personal.

Continuando con lo anterior, esta pasantía se desarrolla en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Melipeuco, debido a la estrecha relación de trabajo existente entre el Programa PIRI y esta institución, específicamente en el área administrativa del CESFAM, apoyando sus actividades y procesos, en aras de fortalecer, apoyar y mejorar el proceso financiero del Centro de Salud familiar, en lo que respecta al consumo de combustible y al estado de pago de los medicamentos del centro de salud.

Para el Centro de Salud Familiar, su director y el personal administrativo, es muy importante la eficiencia en el desarrollo de sus procesos, así como para cualquier otra empresa o institución. Es por este motivo que se hace muy importante apoyar y hacer un control más eficiente de los procesos de forma más específica, y no solo en forma global al final del periodo de trabajo.

Es por ello que un mayor control de los procesos del Centro de Salud permitirá mejorar considerablemente el conocimiento, el estado y la eficiencia de su proceso financiero, en aras de mejorar su competitividad, eficiencia y apoyar en gran medida la toma de decisiones estratégicas que se incluyan o se tengan en cuenta para diseñar planes de acción o establecer objetivos estratégicos para los siguientes periodos de trabajo del Centro de Salud Familiar.

Es entonces que la presente propuesta de mejoramiento se enfoca en realizar un seguimiento, consolidación y análisis del consumo de combustibles y del estado de pago de los medicamentos del Centro de Salud Familiar (CESFAM), como se ha mencionado con antelación, contribuyendo hacia la mejora de la eficiencia y conocimiento de estos procesos, en aras de consolidar esta propuesta como una fuente de información importante y que puede ampliarse a futuro a otros procesos del centro de salud y convertirse en un apoyo trascendente para el CESFAM de Melipeuco.

## **1.6. DELIMITACIÓN**

### **1.6.1. Espacial**

La presente propuesta de mejoramiento ha sido titulada “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO FINANCIERO, REFERENTE AL CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EL ESTADO DE PAGO DE MEDICAMENTOS DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR (CESFAM) DE MELIPEUCO, PARA EL AÑO 2015”, en la cual se analizará el estado actual del consumo de combustible y el estado actual del proceso de pago de los medicamentos, a través de la consolidación de dichos datos, desarrollándose en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la comuna de Melipeuco.

### **1.6.2. Geográfica**

La presente propuesta de mejoramiento se desarrollara en la comuna de Melipeuco, Chile.

Ilustración 1. Mapa de la comuna de Melipeuco.



Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN).

Ilustración 2. Mapa del área urbana de Melipeuco y ubicación del CESFAM.



Fuente: Google Maps.

### 1.6.3. Temporal

El tiempo de realización de la propuesta de mejoramiento está comprendida por la duración de la pasantía, correspondiente a seis (6) meses, comprendidos entre los meses de junio a diciembre de 2015.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN PARA LAS EMPRESAS

“La información es poder”, en esta sencilla frase radica la gran importancia de contar no solo con la información, sino que ésta este actualizada y sea presentada de forma ordenada y a la vez clasificada, para poder hacer uso de ese poder en busca de n beneficio específico.

La información se hace mucho más importante dentro de las organizaciones, ya que es a través de ella que se hace posible contar con lo necesario para generar conocimiento, posibilitar cambios, consolidar mejoras trascendentales, ser más competitivos, ser más eficientes y tomar más y mejores decisiones.

La información dentro de las empresas e instituciones se hace muy importante, necesaria y esencial a la hora de tomar decisiones, ya que sin ella la gran mayoría se estanca en impulsos o propuestas sin fundamento, por ello “La información es la fuerza vectorial sobre la que gravita la toma de decisiones adecuadas”<sup>1</sup>.

Hay dos aspectos importantes en la información, su veracidad para poder trabajar con ella y su correcta interpretación. En cuanto a esta última, no se pueden tomar decisiones importantes y trascendentales sin una buena interpretación de la información, que será la guía de las decisiones a tomar.

Por lo anterior se hace necesario contar con fuentes de información fiable y veraz, ya que será con ésta con la que se trabajará, además, se debe garantizar la estabilidad, continuidad y utilidad de los sistemas de información utilizados, para mantener a la empresa y a sus integrantes constantemente informados. Es por ello que “sin la fiabilidad y sin la estabilidad metodológica la información queda fraccionada. Entonces, el riesgo más obvio es el de quedarse atrapados en la anécdota, en lo ruidoso. Garantizada la validez y fiabilidad de la información, la estabilidad de los métodos de su obtención, después del correspondiente registro,

---

<sup>1</sup> COLOM MASFRET, Dolors. Publicación de directivos de la salud. La información como base para la toma de decisiones: la importancia de las fuentes. Disponible en línea: [http://directivos.publicacionmedica.com/spip.php?article422&var\\_mode=calcul](http://directivos.publicacionmedica.com/spip.php?article422&var_mode=calcul)

los datos están prestos para su análisis e interpretación y con ella el desarrollo de la acción”<sup>2</sup>.

Se tiene entonces que la información es la base fundamental para que una empresa o institución pueda mantenerse actualizada y por lo tanto tomar decisiones encaminadas a ser más eficiente y productiva.

Una empresa que se mantiene informada y retroalimentada constantemente, podrá contar con las herramientas necesarias y suficientes para poder plantearse objetivos y estrategias encaminadas a mejorar grandemente la eficiencia y competitividad de la organización.

## **METODO DE LAS 5 S**

“El método de las 5S, así denominado por la primera letra del nombre que en japonés designa cada una de sus cinco etapas, es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples. Se inició en Toyota en los años 1960 con el objetivo de lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios de forma permanente para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral. Las 5S han tenido una amplia difusión y son numerosas las organizaciones de diversa índole que lo utilizan, tales como, empresas industriales, empresas de servicios, hospitales, centros educativos o asociaciones”<sup>3</sup>.

## **ETAPAS DE LAS 5 S**

### **SEIRI O CLASIFICACIÓN**

“Consiste en identificar los elementos que son necesarios en el área de trabajo, separarlos de los innecesarios y desprenderse de estos últimos, evitando que vuelvan a aparecer. Asimismo, se comprueba que se dispone de todo lo necesario”<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> COLOM MASFRET, *Ibíd.*

<sup>3</sup>TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. Modelo de las 5 S. Disponible en línea:  
<http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/metodo-de-las-5s.html>

<sup>4</sup>TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. *Ibíd.*

“Significa eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios y que no se requieran para realizar nuestra labor”<sup>5</sup>.

### **Beneficios del Seiri o Clasificación**

“La aplicación de las acciones Seiri preparan los lugares de trabajo para que estos sean más seguros y productivos. El primer y más directo impacto del Seiri está relacionado con la seguridad. Ante la presencia de elementos innecesarios, el ambiente de trabajo es tenso, impide la visión completa de las áreas de trabajo, dificulta observar el funcionamiento de los equipos y máquinas, las salidas de emergencia quedan obstaculizadas haciendo todo esto que el área de trabajo sea más insegura”<sup>6</sup>.

“Liberar espacio útil en planta y oficinas, reducir los tiempos de acceso al material, documentos, herramientas y otros elementos de trabajo, eliminar las pérdidas de productos o elementos que se deterioran por permanecer un largo tiempo expuestos en un ambiente no adecuado, facilitar el control visual de las materias primas que se van agotando y que se requieren para un proceso en un turno”<sup>7</sup>, entre otros.

### **SEITON U ORDENAR**

“Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. Se pueden usar métodos de gestión visual para facilitar el orden, identificando los elementos y lugares del área. Es habitual en esta tarea el lema (leitmotiv) «un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar». En esta etapa se pretende organizar el espacio de trabajo con objeto de evitar tanto las pérdidas de tiempo como de energía”<sup>8</sup>.

“Consiste en organizar los elementos que hemos clasificado como necesarios de modo que se puedan encontrar con facilidad. Una vez hemos eliminado los elementos innecesarios, se define el lugar donde se deben ubicar aquellos que

---

<sup>5</sup> VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. Las 5S, manual teórico y de implantación. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

<sup>6</sup>VENEGAS SOSA. Ibíd.

<sup>7</sup>VENEGAS SOSA. Ibíd.

<sup>8</sup>TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. Modelo de las 5 S. Disponible en línea: <http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/metodo-de-las-5s.html>



necesitamos con frecuencia, identificándolos para eliminar el tiempo de búsqueda y facilitar su retorno al sitio una vez utilizados”<sup>9</sup>.

### **Beneficios del Seiton u Orden para el trabajador**

“Facilita el acceso rápido a elementos que se requieren para el trabajo, el aseo y limpieza se pueden realizar con mayor facilidad y seguridad, la presentación y estética de la planta se mejora, comunica orden, responsabilidad y compromiso con el trabajo, se libera espacio, el ambiente de trabajo es más agradable”<sup>10</sup>, entre otros.

### **Beneficios del Seiton u Orden para la organización**

“Eliminación de pérdidas por errores, mayor cumplimiento de las órdenes de trabajo, se conserva y utiliza el conocimiento que posee la empresa, mejora de la productividad global de la planta”<sup>11</sup>, entre otros.

### **SEISO O LIMPIEZA**

“Una vez despejado (seiri) y ordenado (seiton) el espacio de trabajo, es mucho más fácil limpiarlo (seiso). Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y en realizar las acciones necesarias para que no vuelvan a aparecer, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado”<sup>12</sup>.

“La limpieza implica no únicamente mantener los equipos dentro de una estética agradable permanentemente. Seiso implica un pensamiento superior a limpiar. Exige que realicemos un trabajo creativo de identificación de las fuentes de suciedad y contaminación para tomar acciones de raíz para su eliminación, de lo contrario, sería imposible mantener limpio y en buen estado el área de trabajo”<sup>13</sup>.

---

<sup>9</sup> VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. Las 5S, manual teórico y de implantación. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

<sup>10</sup> VENEGAS SOSA. Ibíd.

<sup>11</sup> VENEGAS SOSA. Ibíd.

<sup>12</sup> TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. Modelo de las 5 S. Disponible en línea: <http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/metodo-de-las-5s.html>

<sup>13</sup> VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. Las 5S, manual teórico y de implantación. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

## **Beneficios del Seiso o limpieza**

“Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes, mejora el bienestar físico y mental del trabajador, se incrementa la vida útil del equipo al evitar su deterioro por contaminación y suciedad, la limpieza conduce a un aumento significativo de la efectividad global del equipo, se reducen los despilfarros de materiales y energía”<sup>14</sup>, entre otros.

## **SEIKETSU O ESTANDARIZACIÓN**

“Consiste en detectar situaciones irregulares o anómalas, mediante normas sencillas y visibles para todos. Aunque las etapas previas de las 5S pueden aplicarse únicamente de manera puntual, en esta etapa (seiketsu) se crean estándares que recuerdan que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día”<sup>15</sup>.

“Seiketsu es la metodología que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones”<sup>16</sup>.

## **Beneficios del Seiketsu o Estandarización**

“Se guarda el conocimiento producido durante años de trabajo, se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente, la dirección se compromete más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los estándares, se prepara el personal para asumir mayores responsabilidades en la gestión del puesto de trabajo, los tiempos de intervención se mejoran y se incrementa la productividad de la planta”<sup>17</sup>, entre otros.

---

<sup>14</sup> VENEGAS SOSA. *Ibíd.*

<sup>15</sup> TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. Modelo de las 5 S. Disponible en línea: <http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/metodo-de-las-5s.html>

<sup>16</sup> VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. Las 5S, manual teórico y de implantación. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

<sup>17</sup> VENEGAS SOSA. *Ibíd.*

## SHITSUKE O DISCIPLINA

“Con esta etapa se pretende trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas, comprobando el seguimiento del sistema 5S y elaborando acciones de mejora continua, cerrando el ciclo PDCA (Planificar, hacer, verificar y actuar). Si esta etapa se aplica sin el rigor necesario, el sistema 5S pierde su eficacia. Establece un control riguroso de la aplicación del sistema. Tras realizar ese control, comparando los resultados obtenidos con los estándares y los objetivos establecidos, se documentan las conclusiones y, si es necesario, se modifican los procesos y los estándares para alcanzar los objetivos<sup>18</sup>.”

### Beneficios del Shitsuke o Disciplina

“Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa, la disciplina es una forma de cambiar hábitos, se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre personas, la moral en el trabajo se incrementa, el cliente se sentirá más satisfecho ya que los niveles de calidad serán superiores debido a que se han respetado íntegramente los procedimientos y normas establecidas, el sitio de trabajo será un lugar donde realmente sea atractivo llegara cada día”<sup>19</sup>.

## APLICACIÓN DE LAS 5 S EN EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR CESFAM

**Clasificación:** identificar los cupones y guías de despacho de combustible

**Orden:** clasificar los cupones y guías despacho de forma cronológica en archivadores

**Limpieza:** reducir el desorden de los cupones y las guías de despacho y despejar el área de trabajo

**Estandarización:** ordenar y especificar el orden en el que deben ser archivados los cupones y guías de despacho

**Disciplina:** continuar con el proceso de archivo de los cupones y guías de despacho de forma constante

---

<sup>18</sup>TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. Modelo de las 5 S. Disponible en línea: <http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/metodo-de-las-5s.html>

<sup>19</sup>VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. Las 5S, manual teórico y de implantación. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

## ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

“La organización documental, es el punto de partida para lograr la eficacia en la función de servicio de los archivos. Entenderemos como tal el procedimiento intelectual y físico, consistente en analizar, identificar y disponer los documentos teniendo como eje central el principio de procedencia y las actividades de clasificación y ordenación”<sup>20</sup>.

**Principio de procedencia:** “Es el principio rector de la organización documental y está determinado por el productor de los documentos, que puede ser una persona natural o jurídica, y según el cual cada documento debe estar situado en el fondo a que corresponde. El procedimiento de organización documental, debe considerar las siguientes etapas”<sup>21</sup>:

1. Conocer la organización de la institución (organigrama).
2. Precisar lo que se produce en cada una de las unidades
3. Racionalizar la producción documental
4. Definir las agrupaciones documentales y el ordenamiento de las series
5. Establecer un esquema de clasificación de la institución
6. Establecer un esquema de clasificación del conjunto documental

“La organización documental es la suma de dos operaciones diferenciadas y correlativas, pero totalmente interrelacionadas”<sup>22</sup>, la clasificación y la Ordenación.

**Clasificación:** “La clasificación consiste en agrupar jerárquicamente las series documentales en torno a los órganos o funciones desarrolladas por una institución a lo largo de su gestión”<sup>23</sup>.

### Elementos de la Clasificación:

- **Funciones:** “las instituciones cumplen fines determinados, para ello desarrollan actividades como procedimientos, formalidades y trámites, cada uno de los cuales genera un conjunto de documentos, formando las series.

---

<sup>20</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. Directrices para la organización documental. Programa de Normalización CLAN/NT-002. Pág. 11. Disponible en línea: [www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf](http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf)

<sup>21</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. Ibíd. Pág. 11.

<sup>22</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. Ibíd. Pág. 12.

<sup>23</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. Ibíd. Pág. 12.

En este sentido, la clasificación constituye un reflejo de las funciones institucionales y de las actividades que éstas generan”<sup>24</sup>.

- **Estructura orgánica:** “para un eficiente desempeño, las instituciones requieren de una estructura organizacional jerárquica que les permita la asignación de funciones y responsabilidades. La clasificación de los documentos, a partir del elemento orgánico, no consiste más que en reproducir y reflejar la estructura orgánica de la institución”<sup>25</sup>.
- **Materia o asunto:** “la clasificación temática se realiza a partir del contenido de los documentos, contradiciendo el principio fundamental de la archivística que es el de procedencia, por cuanto la reunión por materia de los documentos lleva a la pérdida de la proyección de este principio al interior del fondo y a su organicidad. Su aplicación es recomendable para archivos particulares, donde los otros elementos de clasificación son en muchos casos inexistentes. También en colecciones documentales, que a diferencia de los fondos documentales, carecen de unidad de procedencia, por cuanto su origen como conjunto, no responde a una gestión institucional o personal, ya que están constituidas por documentos de procedencia heterogénea, cuya relación se encuentra determinada por un tema o asunto o por el coleccionista”<sup>26</sup>.

## Ordenación

“La ordenación se aplica a cada serie y consiste en unir sus documentos, relacionándolos a través de una unidad de orden que puede ser **cronológica**, si optamos por la fecha, o **alfabética**, si la hacemos a partir de las letras del abecedario. Usando el alfabeto podemos llegar a ordenaciones más específicas, como la **onomástica**, a través de nombres de personas; **geográficas** o **toponímicas**, por medio de nombres geográficos o de lugares, y **temáticas**, a partir de materias o asuntos. A las unidades de instalación (cajas, volúmenes, legajos, carpetas, entre otros) se les podrá asignar un número de orden correlativo, que corresponderá a una **ordenación numérica**”<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. *Ibíd.* Pág. 12.

<sup>25</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. *Ibíd.* Pág. 12.

<sup>26</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. *Ibíd.* Pág. 12.

<sup>27</sup>ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. *Ibíd.* Pág. 15.

## LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Un sistema de información es “un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones”<sup>28</sup>. Aunque otros autores lo definen más precisamente como un “conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema”<sup>29</sup>.

Estas herramientas informáticas le ofrecen a las empresas e instituciones grandes posibilidades para mejorar, ya que su propósito fundamental es convertirse en una plataforma de información que apoye eficientemente el proceso de toma de decisiones y a través de ello reducir la incertidumbre y obtener una ventaja competitiva basada en información precisa y actualizada.

Los sistemas de información se componen de cuatro procesos básicos, como lo son entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información:

- **Entrada de Información:** "Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfaces automáticas. Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, los códigos de barras, los escáneres, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras”<sup>30</sup>.
- **Almacenamiento de información:** “El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información

---

<sup>28</sup> PEÑA AYALA, Alejandro. Ingeniería de software: Guía para crear sistemas de información. Disponible en línea: [http://www.wolnm.org/apa/articulos/Ingenieria\\_Software.pdf](http://www.wolnm.org/apa/articulos/Ingenieria_Software.pdf).

<sup>29</sup> PERALTA, Manuel. Sistema de Información. Disponible en línea: <http://www.econlink.com.ar/sistemas-informaci%C3%B3n/definicion>.

<sup>30</sup> PERALTA, Manuel. *Ibíd.*

guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros y las unidades extraíbles (USB, CD, DVD)<sup>31</sup>.

- **Procesamiento de Información:** “Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base”<sup>32</sup>.
- **Salida de Información:** “La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interface automática de salida”<sup>33</sup>.

Los sistemas de información o S.I., como son conocidos actualmente, se han convertido en un apoyo importante para el proceso de toma de decisiones en las organizaciones, ya que proporcionan información que apoya y soporta este proceso en busca de una mayor efectividad.

## CONTROL DE COSTOS

Para que una empresa o institución pueda ser eficiente y competitiva necesita de un constante control y conocimiento de sus costos, que le permita saber en qué se está invirtiendo y que se está obteniendo a cambio, con ello poder determinar donde se debe aumentar o reducir las inversiones y los costos necesarios para un mejor funcionamiento.

---

<sup>31</sup> PERALTA, Manuel. *Ibíd.*

<sup>32</sup> PERALTA, Manuel. *Ibíd.*

<sup>33</sup> PERALTA, Manuel. *Ibíd.*

“Para poder reducir los gastos de una empresa, primeramente tenemos que conocer dónde invertimos y cómo gastamos el dinero. Facturas, tickets, transferencias, todo está bajo control del departamento de contabilidad, pero esa información, ese control de costes, se debe hacer de un modo exhaustivo si se quiere aprovechar, posteriormente, para aplicar mejoras en la empresa. A este proceso se le conoce como gestión del coste y forma parte del cuadro de mando integral de la empresa”<sup>34</sup>.

Reducir los costos en una organización, se logra a partir de un eficiente control y seguimiento de los mismos, con base en un conocimiento amplio y exhaustivo de cada uno de ellos. Y es a partir de un buen control de los costos que la organización podrá contar con las bases necesarias para poder determinar donde se pueden reducir, para ser más eficientes económicamente.

## **LA TOMA DE DECISIONES**

La toma de decisiones es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona una alternativa de entre varias, seleccionando la mejor para cierto propósito en específico. Tomar correctamente una decisión en una empresa o institución es parte fundamental para un gerente o un director, ya que sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección<sup>35</sup>.

Según Idalberto Chiavenato, “La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir”<sup>36</sup>.

Por otra parte, Samuel C. Certo dice que, “La toma de las decisiones es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos, basándose en la probabilidad”<sup>37</sup>.

---

<sup>34</sup> EL BLOG DE WORKMETER. La importancia del control de costes en tu empresa. Disponible en línea: <http://es.workmeter.com/blog/bid/250434/La-importancia-del-control-de-costes-en-tu-empresa>

<sup>35</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Disponible en línea: <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/proceso-de-toma-de-decisiones.html>.

<sup>36</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Citado por YUPANQUI ACOSTA, Antonio. TOMA DE DECISIONES. Disponible en línea: <http://tomatusdecisiones.blogspot.com.co/>.

<sup>37</sup> CERTO, Samuel. Dirección de comunicación empresarial e institucional. Citado por YUPANQUI ACOSTA, Antonio. TOMA DE DECISIONES. Disponible en línea: <http://tomatusdecisiones.blogspot.com.co/>.



Como todo proceso, la toma de decisiones cuenta con ciertas etapas necesarias para tomar la alternativa más adecuada para dar solución a un problema o varios problemas.

### **Etapas de la Toma de decisiones**

- **Identificar y analizar el problema:** “Un problema es la diferencia entre los resultados reales y los planeados, lo cual origina una disminución de rendimientos y productividad, impidiendo que se logren los objetivos”<sup>38</sup>.
- **Investigación u obtención de información:** “Es la recopilación de toda la información necesaria para la adecuada toma de decisión; sin dicha información, el área de riesgo aumenta, porque la probabilidad de equivocarnos es mucho mayor”<sup>39</sup>.
- **Determinación de parámetros:** “Se establecen suposiciones relativas al futuro y presente tales como: restricciones, efectos posibles, costos, variables, objetivos por lograr, con el fin de definir las bases cualitativas y cuantitativas en relación con las cuales es posible aplicar un método y determinar diversas alternativas”<sup>40</sup>.
- **Construcción de una alternativa:** “La solución de problemas puede lograrse mediante varias alternativas de solución; algunos autores consideran que este paso del proceso es la etapa de formulación de hipótesis; porque una alternativa de solución no es científica si se basa en la incertidumbre”<sup>41</sup>.
- **Aplicación de la alternativa:** “De acuerdo con la importancia y el tipo de la decisión, la información y los recursos disponibles se eligen y aplican las

---

<sup>38</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Op. Cit.

<sup>39</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Ibíd.

<sup>40</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Ibíd.

<sup>41</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Ibíd.

técnicas, las herramientas o los métodos, ya sea cualitativo o cuantitativo, más adecuados para plantear alternativas de decisión”<sup>42</sup>.

- **Especificación y evaluación de las alternativas:** “Se desarrolla varias opciones o alternativas para resolver el problema, aplicando métodos ya sea cualitativos o cuantitativos. Una vez que se han identificado varias alternativas, se elige la óptima con base en criterios de elección de acuerdo con el costo beneficio que resulte de cada opción. Los resultados de cada alternativa deben ser evaluados en relación con los resultados esperados y los efectos”<sup>43</sup>.
- **Implantación:** “Una vez que se ha elegido la alternativa optima, se deberán planificarse todas las actividades para implantarla y efectuar un seguimiento de los resultados, lo cual requiere elaborar un plan con todos los elementos estudiados”<sup>44</sup>.

En la toma de Decisiones existen también Técnicas Cuantitativas y Cualitativas para la selección de la mejor decisión<sup>45</sup>:

- **Técnicas Cualitativas:** Cuando se basan en criterio de la experiencia, y habilidades
- **Técnicas Cuantitativas:** Cuando se utilizan métodos matemáticos, estadísticos, etc.

---

<sup>42</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Ibíd.

<sup>43</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Ibíd.

<sup>44</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Ibíd.

<sup>45</sup> CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Op. Cit.

## **2.2. MARCO CONTEXTUAL**

### **2.2.1. Descripción de la Institución<sup>46</sup>**

El CESFAM de Melipeuco se ubica en el área urbana de la comuna, y es el único Centro de Salud, que presta atención primaria, a toda la población de Melipeuco, tanto del área urbana como rural.

La población periférica de la comuna no tiene acceso a ningún establecimiento de salud externo, distinto del Consultorio General Rural, correspondiente a alguna comuna vecina (Cunco, Vilcún, Lonquimay, Curacautín) por lo que recurre a la posta rural más cercana a su domicilio.

El establecimiento más cercano es el Hospital de Cunco distante a 36 Km. al poniente de Melipeuco y es donde se derivan en primera instancia a aquellos pacientes que requieran atención en centro de mayor capacidad resolutive. Esta ruta es la S-61, camino internacional que está asfaltado en sus 36 Kilómetros hasta Cunco.

Entre Cunco y Melipeuco existe movilización colectiva otorgada por las empresas de transporte privada.

En el sector rural, el Dpto. de Salud cuenta con 3 postas, Santa María de Llaima, Carén y Cumcumllaque, cada una de ellas con 1 Paramédico residente en el lugar y actualmente con 1 Técnico de enfermería (TENS) de apoyo en la posta de Santa María de Llaima y Cumcumllaque, además de 1 TENS volante en la posta de Carén.

Existen 9 estaciones medico rurales que son Molulco, Palihuepillan, Alpehue, Tracura, Sahuelhue, Cherquén, Escorial, Casa Blanca y Huechelepún realizándose en promedio 13 rondas mensuales, lo que da un total anual de 157 salidas a terreno del equipo médico (Médico, Enfermera, Matrona, Psicóloga, Educadora, Trabajador Social), que van en apoyo a la labor preventiva-asistencial que realizan los TENS en cada posta.

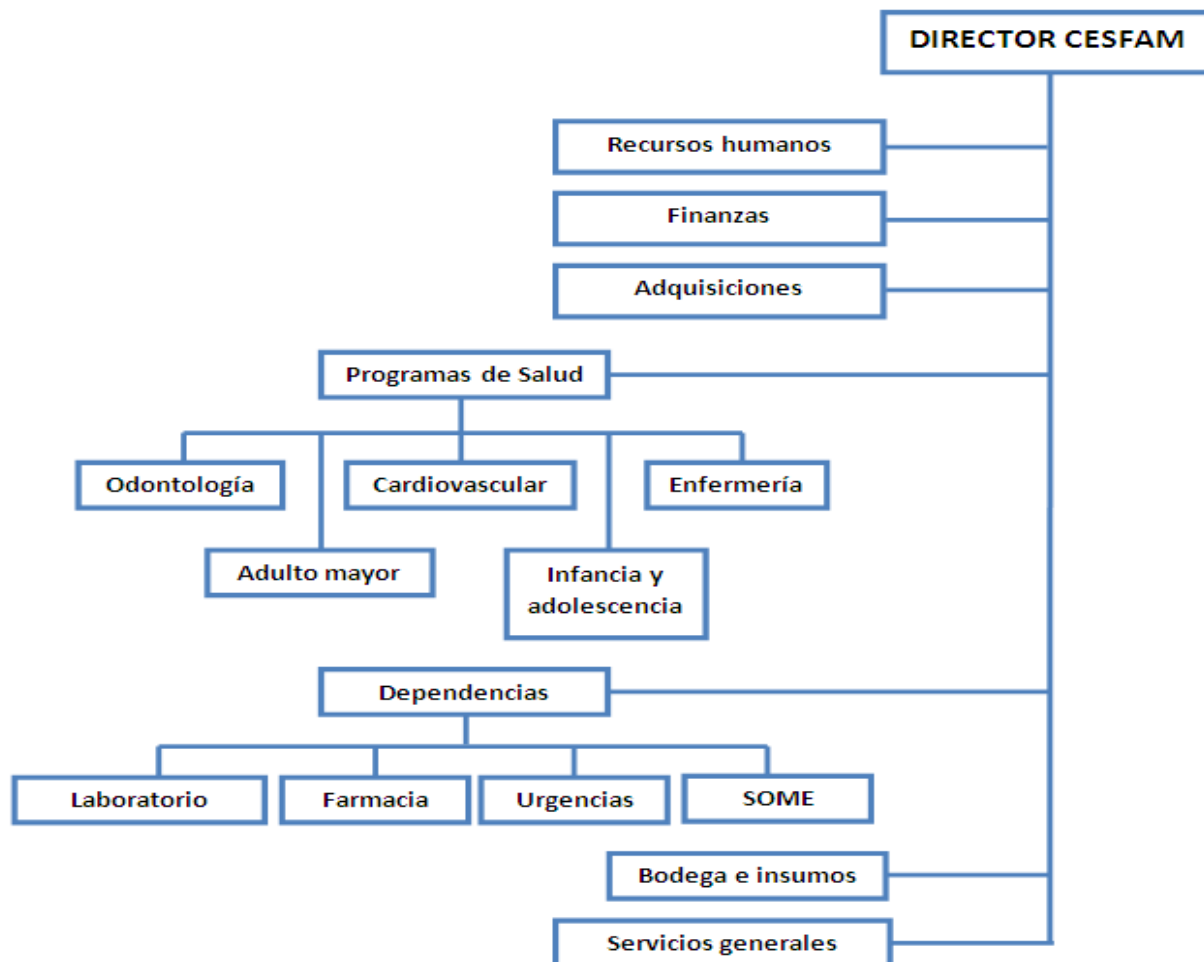
El presente año se suma la ronda del equipo dental dos veces por semana a la Posta de Santa María de Llaima, lo que evidencia los esfuerzos por entregar una mejor salud oral a la población de más difícil acceso.

---

<sup>46</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Plan de Salud Municipal 2015 (PLASAM). Pág. 7

## Organigrama CESFAM

Ilustración 3. Organigrama CESFAM



Fuente: Centro de Salud Familiar CESFAM

### Modelo de gestión en salud<sup>47</sup>

El Centro de Salud Familiar de Melipeuco corresponde al Servicio de Salud Araucanía Sur, que a su vez está inserto dentro de la Red Macro regional extremo sur. El principal objetivo de esta red y al que el CESFAM se adhiere es propender al desarrollo descentralizado de las diferentes especialidades y equipos de salud.

<sup>47</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 3

Algunos proyectos para aumentar la capacidad resolutive en la Atención primaria en salud lo componen el Laboratorio básico, la resolución de especialidades ambulatorias, procedimientos quirúrgicos cutáneos de baja complejidad y la atención domiciliaria de personas con dependencia severa. De estas cuatro el CESFAM de Melipeuco cuenta con el 100%, contribuyendo así a mejorar la autonomía y disminuir los tiempos de espera en la red.

### **Misión CESFAM<sup>48</sup>**

El departamento de salud municipal de Melipeuco otorga servicios de atención primaria, con enfoque en salud pública y familiar. Está constituido por un equipo multidisciplinario que otorga atención en salud con equidad, respeto, oportunidad, eficiencia, atención digna y de calidad. Contribuyendo a mantener o mejorar la salud integral de la familia y la comunidad.

### **Visión CESFAM<sup>49</sup>**

Constituir un departamento de salud reconocido por la comunidad, cuya finalidad sea entregar un servicio de excelencia, con enfoque intersectorial, multidisciplinario y que considere la creciente participación ciudadana, empoderando al equipo de salud y a la población como entes fundamentales en el trabajo en salud familiar y comunitaria.

### **Objetivos CESFAM<sup>50</sup>**

Los objetivos del departamento de salud de Melipeuco son:

- Otorgar Atención integral en salud con enfoque bio-psicosocial a las familias de la comuna.
- Contribuir a mantener o mejorar la salud y la calidad de vida de la población.
- Realizar abogacía frente a las autoridades comunales contribuyendo a la materialización de las políticas de salud pública.
- Fomentar la participación social en salud, con enfoque en lo promocional y preventivo.
- Optimizar el uso de los recursos disponibles en salud de forma eficiente y efectiva.

---

<sup>48</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 3

<sup>49</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 3

<sup>50</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 3

## **Estrategias CESFAM<sup>51</sup>**

- Fortalecimiento de redes con instituciones y agrupaciones de la comuna.
- Relación con los diversos departamentos municipales.
- Comunicación continúa con autoridades locales y regionales.
- Capacitación continua del equipo de salud.
- Aplicación de programas de salud.

### **2.2.2. Comuna de Melipeuco**

#### **Localización<sup>52</sup>**

La comuna de Melipeuco se encuentra ubicada en el sector pre-cordillerano de la novena región de la Araucanía, en la provincia de Cautín, a 92 kilómetros al oriente de la ciudad de Temuco, en la falda sur del Volcán Llaima. Su ubicación geográfica es entre los 38° 35' hasta los 39° 00' de Lat. S. y los 71° 24' y los 71° 52' de Long. W. Posee una superficie de 1.107,3 km<sup>2</sup>, su capital comunal la localidad del mismo nombre.

Los límites administrativos de la comuna son los siguientes: al norte con la comuna de Curacautín; al noreste con la comuna de Lonquimay, provincia de Malleco; al este, con la República Argentina; al sur con las comunas de Pucón y Curarrehue al oeste con las comunas de Vilcún y Cunco.

En la comuna se encuentran parte de dos Áreas Silvestres Protegidas, Parque Nacional Conguillío y Reserva Nacional China Muerta, las cuales poseen 60.833 Ha y 12.825 Ha, en total respectivamente.

#### **Morfología<sup>53</sup>**

La morfología comunal obedece a procesos glaciares fluviales y volcánicos que han constituido al paisaje de macizos rocosos y valles intermontanos juveniles con poco desarrollo sedimentario. Estos valles presentan relieves escarpados: 34,5% de la superficie comunal tiene pendientes superiores al 45%, mientras las zonas planas, con pendientes menores al 15% con condiciones para la habitabilidad, representan el 28,1% de la superficie comunal.

---

<sup>51</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 4

<sup>52</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) – Comuna de Melipeuco. 2012 – 2016. Pág. 4.

<sup>53</sup> MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 5.

Dentro de los principales componentes morfoestructurales de la comuna encontramos la Cordillera de Los Andes y sus segmentaciones en los cerros de Cheñe, Nevados de Sollipulli, Volcán Llaima y parte de los cerros Loncostraro, Vizachas, legnay y Casablanca. También encontramos en las cercanías los valles asociados a los ríos Triful-Triful, Alpehue, Carén, Tracura, Sahuelhue y Allipén.

### **Clima<sup>54</sup>**

Según la clasificación climática de Köppen, este sector presenta características de clima templado lluvioso, que localiza de preferencia en la precordillera andina, presentando características de mayor continentalidad debido a su relativo alejamiento del mar. Provocando un contraste en las temperaturas, encontrándose mínimas de 1° C en los meses fríos y máximas de 23° C en los meses calurosos.

### **Suelos<sup>55</sup>**

Según tipo de uso del suelo, obtenido del Catastro y Evaluación de Recursos Vegetacionales Nativos de Chile de CONAF, un 52,98% del territorio comunal corresponde a bosques, seguida de terrenos constituidos por humedales, áreas desprovistas de vegetación, nieves y glaciares, y cuerpos de agua con 28.714,5 Ha., correspondientes al 25,93% del total, praderas y matorrales con 23.245 Ha., correspondientes al 21% del total, y por ultimo áreas urbanas e industriales y terrenos agrícolas con 71,78 Ha. (0,006 %) y 35,48 Ha. (0,03%) respectivamente.

### **Hidrografía<sup>56</sup>**

La comuna de Melipeuco se encuentra dentro del sistema de la cuenca del río Toltén, en la subcuenca del río Allipen, principal tributario de éste. El Allipén es de origen andino, capta las aguas de las cuencas que se desarrollan entre la Cordillera de Melo y el Volcán Llaima. Tres grandes sistemas secundarios contribuyen a formar al Allipén: por el Norte el Triful-Triful y sus tributarios, por el Este el Sahuelhue-Tracura, por el Sur el Alpehue.

---

<sup>54</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Ibíd. Pág. 6.

<sup>55</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Ibíd. Pág. 7.

<sup>56</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Ibíd. Pág. 8.

## Demografía<sup>57</sup>

**Tabla 1. Tabla de población total y categoría comunal.**

Provincia de Cautín	Total			Urbana			Rural		
	Ambos sexos	Hombres	Mujeres	Ambos sexos	Hombres	Mujeres	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
Comuna de Melipeuco	5.628	2.906	2.722	2.333	1.127	1.206	3.295	1.779	1.516

Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2012-2016.

La tabla presentada anteriormente muestra los datos del censo del 2002 en donde se evidencia la condición de ruralidad que caracteriza a la comuna, esto debido principalmente a que más del 50% de la población comunal vive en esta área, siendo la población masculina la que predomina en el área, al contrario de lo que pasa en el área urbana, en donde existe mayor población femenina.

**Tabla 2. Tabla de proyección de población para el año 2011.**

Año	Población Proyectada		
	Total	Hombres	Mujeres
2005	5.628	2.906	2.722

Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2012-2016.

Al momento de considerar las proyecciones que realiza el Instituto Nacional de Estadística INE, es destacable que la población disminuya de 5.628 a 5.544 habitantes, esta dinámica poblacional evidencia los procesos de migración intrarregional que debe enfrentar la comuna, esto principalmente a temas laborales o educacionales.

**Tabla 3. Tabla de población según área. Censo 2002.**

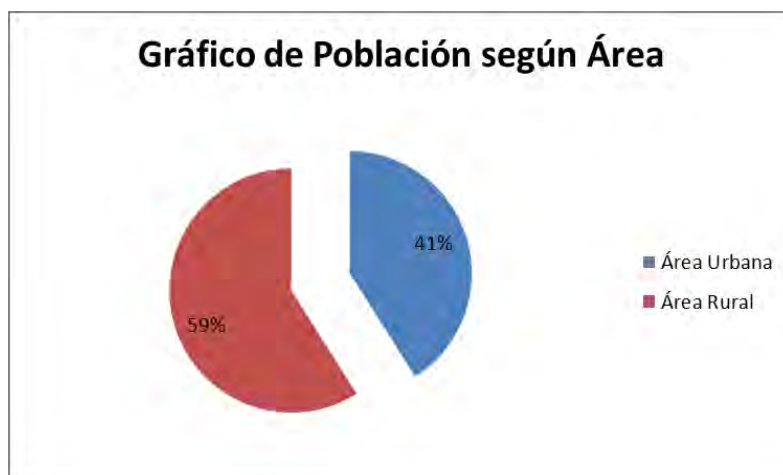
Área	Población	%
Área Urbana	2.333	41
Área Rural	3.295	59

Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2012 - 2016.

**Gráfico 1. Grafico de la Población Según Área. Censo 2002.**

<sup>57</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Ibíd. Pág. 12.





Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2012 - 2016.

Se evidencia que la población rural para el año 2002 es predominante en el área Rural, con un 59% del total, correspondiente a 3.295 habitantes, mientras que por el otro lado el área urbana cuenta con un 41% del total, correspondiente a 2.333 habitantes.

**Tabla 4. Población total Indígena Según área. Censo 2002.**

Comuna de Melipeuco	Total Población Indígena (PI)	Total Población no Indígena (PNI)	PI / PT (%)	Población Indígena (PI)				Tasa de oblación Indígena (PI)	
				Urbana		Rural		Urbana	Rural
				Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	%	%
	2.096	3.532	37,2%	176	162	942	816	16%	84%

Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2012 2016.

**Tabla 5. Población Indígena según nivel de estudios.**

Región de la Araucanía	Comuna de Melipeuco	Nunca Asistió	Pre Básica	Especial/ Diferencial	Básica/ Primaria	Media Común	Humanidades	Media Comercial	Media Industrial	Media Agrícola	Media Marítima	Normal	Técnica Femenina	Centro de Formación técn	Instituto Profesional	Universitaria
		163	66	5	1363	260	12	19	19	1	-	-	14	5	4	29

Censo 2002. Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2012 - 2016.

El 37% de la población del total pertenece a algún pueblo originario, pertinentemente en la comuna predomina en un 90%, perteneciente a la comunidad Pehuenches, pero hay descendientes Quechas y Aymaras. De esta

población el 83,9% se encuentra habitando en áreas rurales, tan solo un 16% vive en el área urbana.

El 65% de la población solo ha llegado hasta la enseñanza básica, mientras que los 163 pobladores nunca han asistido a la escuela. Solo 29 pobladores han llegado a tener enseñanza superior.

### Caracterización Socioeconómica<sup>58</sup>

**Tabla 6. Encuesta Casen año 2010.**

Información encuesta Casen, año 2010	%
Índice de pobreza Casen	24,10%
Población indigente sobre población total	7,36%
Población pobre no indigente	16,73%

**Fuente: Encuesta CASEN- PLADECO Melipeuco 2012 - 2016.**

Según el Ministerio de Planificación la medición de la pobreza en Chile se realiza a través del método de ingreso o “Costo de necesidades básicas” que define que un individuo es pobre cuando su nivel de ingresos es inferior al mínimo requerido para satisfacer sus necesidades básicas, y es indigente, cuando éstos no le permiten satisfacer sus necesidades alimentarias. La línea de pobreza está definida por áreas urbanas por su ingreso por persona de \$43.712 y para áreas rurales de \$29.473 (año de ajuste 2003). La línea de la indigencia se define para áreas urbanas por un ingreso de \$21.856 para áreas urbanas y \$16.842 para áreas rurales. El porcentaje de población pobre en la comuna es de casi un 17% y el porcentaje de la población indigente es del 7%.

### Analfabetismo<sup>59</sup>

**Tabla 7. Analfabetismo Censo 2002.**

Analfabetismo	Ambos sexos	Hombre	Mujer
Población Total	504	239	265
Urbana	128	60	68
Rural	376	179	197

**Fuente: INE - PLADECO Melipeuco 2002 - 2016.**

<sup>58</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Ibíd. Pág. 16.

<sup>59</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Ibíd. Pág. 17.

Del total de la población que se encuentra sobre o igual a los 10 años de edad, la cual corresponde a 4.610, solo 504 se encuentran en condición de analfabetismo, y nuevamente es la población del área rural la que posee mayor población en esta condición, siendo una de las situaciones más críticas, la de la mujer, puesto que corresponde al 39% de la población analfabeta, también debemos de considerar que un alto porcentaje de la población mapuche es la que caracteriza la ocupación de estos espacios.

### **Actividades económicas<sup>60</sup>**

La comuna de Melipeuco está caracterizada por dedicarse principalmente a la Rama de Agricultura, Ganadería, caza y silvicultura. Pero también a las ramas económicas de la pesca; La explotación de minas y canteras; Industrias manufactureras; El suministro de electricidad, gas y agua; Construcción; Comercio al por mayor y al por menor y Reparación de vehículos automotores, motocicletas.

---

<sup>60</sup>MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. *Ibíd.* Pág. 19.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **BENCINA:** fluido ligero obtenido de la destilación del petróleo, utilizado como combustible para vehículos que funcionan a partir de la combustión de bencina.
- **CESFAM:** es el Centro de Salud Familiar de la comunidad de Melipeuco, Chile, encargado de prestar la atención primaria a toda la población de Melipeuco, tanto del área urbana como rural.
- **CHILECOMPRA:** es la institución que administra el sistema de compras públicas de Chile. A través del cual las instituciones públicas del país pueden realizar la adquisición de bienes y servicios.
- **COSTOS:** es el egreso o gasto económico, también llamado coste, que representa lo invertido en la fabricación o venta de un producto o en la prestación de un servicio.
- **DÍA DE PAGO:** Una vez al mes se destina un día para realizar el pago de los subsidios y pensiones de las que son beneficiarios algunos habitantes de la comunidad, adultos mayores sobre todo.
- **EFICIENCIA:** es la utilización correcta de los recursos que tiene la empresa o institución a su disposición para lograr las metas trazadas con la mínima inversión en recursos.
- **GRUPO ELECTRÓGENO:** una máquina que cuenta con un motor de combustión interna para generar electricidad. Su función principal es la de atender la necesidad de un déficit de energía eléctrica.
- **LICITACIÓN:** es el medio por el cual se adjudica la realización de un servicio o la adquisición de un producto, generalmente de carácter público, a una empresa o ente en particular.
- **LICITACIÓN PRIVADA:** es un procedimiento autónomo a través del cual instituciones públicas llaman a participar en específico a algunas personas jurídicas o naturales, estableciéndose como mínimo la participación de tres

oferentes. Se adjudica la licitación a quien ofrezca las condiciones más ventajosas para el solicitante.

- **LICITACIÓN PÚBLICA:** es un procedimiento autónomo a través del cual instituciones públicas, promueven la competencia, invitando a personas naturales o jurídicas interesadas en proporcionar, ya sea un producto o un servicio, y dispuestas a competir con sus similares, afrontando un proceso de selección y ajustándose a los requerimientos exigidos por el solicitante. Obtiene la licitación quien ofrezca las condiciones más ventajosas para el solicitante.
- **MATRONA:** es la profesión del área de la salud conocida también como Obstetricia, cuyos profesionales están encargados del buen desarrollo del embarazo, el parto y la atención del recién nacido. Además de ofrecer atención primaria a las mujeres gestantes y a hombre y mujeres en etapa de desarrollo sexual.
- **MELIPEUCO:** comuna chilena de la Provincia de Cautín en la IX Región de la Araucanía, Fundada en el año 1981, es conocida por sus grandes atractivos turísticos, como el parque del Conguillío y la reserva nacional de la China Muerta.
- **MERCADOPUBLICO.CL:** es una plataforma que está bajo la administración de ChileCompra. En esta plataforma participan compradores y proveedores. Los primeros son las entidades públicas que adquieren productos y servicios a través de licitaciones y los segundos son los proveedores, empresas, que ofertan sus propuestas, en busca de ser aceptadas.
- **RIPIO:** conjunto de trozos de piedra utilizados para obras de albañilería, tales como mejora de caminos o para la construcción y mejora de viviendas.
- **PIRI:** el Programa de Internado Rural Interdisciplinario de la Universidad de la Frontera de Temuco, Chile, en el cual estudiantes de dicha universidad pueden realizar sus prácticas académicas universitarias.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Descriptivo**

El método utilizado para la presente propuesta de mejoramiento es el DESCRIPTIVO, ya que se describirá la propuesta de mejoramiento para el Centro de Salud Familiar (CESFAM) a partir de la labor y las actividades realizadas en esta institución, que están relacionados con el control y consolidación de la información referente a costos de combustible y de los medicamentos del centro de salud.

##### **3.1.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la presente propuesta de mejoramiento es EMPÍRICO ANALÍTICO, ya que se partirá desde la información, referente al consumo de combustibles y del pago de medicamentos, recolectada a través de las actividades realizadas el Centro de Salud Familiar (CESFAM) y a partir de ello desarrollar la presente propuesta de mejoramiento para el CESFAM de Melipeuco.

##### **3.1.3. Método**

El método en el que se fundamentara la presente propuesta de mejoramiento es el método DEDUCTIVO, ya que el propósito de la presente es extraer las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el proceso financiero, referente al consumo de combustible y del estado de pago de los medicamentos para el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Melipeuco.

#### **3.2. FUENTES DE INFORMACIÓN**

##### **3.2.1. Primarias**

La información primaria para la presente propuesta de mejoramiento se extraerá del trabajo realizado en la institución y de la información correspondiente al consumo de combustibles y del pago de medicamentos del Centro de Salud Familiar (CESFAM), además de la información que se obtenga de los colaboradores de la institución, a través de reuniones y conversaciones.

### **3.2.2. Secundarias**

Las fuentes secundarias para la presente propuesta de mejoramiento se encuentran en archivos y documentos del centro de salud, para apoyar la construcción de los consolidados necesarios para la generación de la propuesta de mejoramiento para el CESFAM.

### **3.2.3. Terciarias**

Las fuentes terciarias están compuestas por el apoyo en información disponible en internet. Refiriéndose a páginas WEB, publicaciones y archivos relacionados con temas afines para la generación de la presente propuesta de mejoramiento.

#### 4. PLAN DE TRABAJO

El presente plan de trabajo está compuesto por varios capítulos, en los cuales se le dará desarrollo a los objetivos planteados para la presente propuesta de mejoramientos para el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la comuna de Melipeuco, además de una descripción de las actividades desarrolladas en el Programa de Internado Rural Interdisciplinario PIRI.

**CAPÍTULO I:** Anteproyecto actual.

**CAPÍTULO II:** Descripción y estado actual del proceso adquisición y consumo de combustible y del pago de facturas de medicamentos del consultorio.

**CAPÍTULO III:** Evaluación del consumo de combustible y pago de facturas de medicamentos del CESFAM, a través de consolidados de información.

**CAPÍTULO IV:** Reporte al personal del área administrativa del consultorio, acerca de la información obtenida a partir de los consolidados del consumo de combustible y de estado de pago de las facturas de medicamentos.

**CAPÍTULO V:** Propuestas de mejoramiento y recomendaciones para el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco



## **5. CAPÍTULO II: Descripción y estado actual del proceso adquisición y consumo de combustible y del pago de facturas de medicamentos del consultorio**

Este capítulo contiene la descripción del proceso de compra del combustible y de los medicamentos por parte del Centro de Salud Familiar CESFAM. Además de las empresas proveedoras de estos productos y cómo son dispuestos para su utilización por parte del consultorio.

### **5.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

#### **5.1.1. Forma de compra o adquisición de productos o servicios por parte del CESFAM**

El Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco, al ser una entidad pública, realiza la adquisición de productos y servicios a través de un portal en línea, conocido como MERCADOPUBLICO.CL, a través del cual las instituciones públicas de Chile realizan sus compras de forma transparente y eficiente.

Para este caso, la adquisición del combustible y de los medicamentos se realiza a través de este portal de la siguiente manera:

**Primero**, el Centro de Salud Familiar publica una licitación a través del portal MERCADOPUBLICO.CL, en el cual se hace pública la solicitud de combustible y de medicamentos que les son necesarios a la institución para su normal funcionamiento.

**Segundo**, se impone unas condiciones específicas para cumplir con el producto solicitado, como es el caso de una descripción, cantidades y plazos para postular a la solicitud, ante la cual las empresas interesadas envían sus ofertas con la cotización de los productos solicitados por el consultorio.

**Tercero**, se cierra la licitación de acuerdo a los plazos establecidos por el Consultorio para que las empresas puedan participar. Posteriormente se revisan las cotizaciones y se evalúa las ofertas, a través de los criterios de evaluación aplicados en este proceso.

**Cuarto**, para escoger a la empresa ganadora, el personal encargado del área de finanzas genera un cuadro de evaluación, en el cual se tienen en cuenta todos los

criterios de evaluación (precio, calidad y experiencia), aplicando porcentajes de relevancia a cada uno y a partir de esto se escoge el proveedor.

**Quinto**, se hace un decreto de adjudicación, firmado por el alcalde de la comuna de Melipeuco y también por el secretario municipal, además se incluye el acta de evaluación hecha por el CESFAM.

**Sexto**, posteriormente se hace el contrato por orden de suministros con el proveedor escogido, que pueden ser anuales y se pueden ir renovando. En el contrato se establecen los derechos y obligaciones de las partes que lo suscriben. Es entonces que se hace una orden de compra por la plataforma del sistema público, mediante ésta el organismo se compromete de forma legal, contrayendo un compromiso con el proveedor, solicitándolo lo que necesita y de la otra parte entregando lo que se requiere.

## **5.2. Contrato entre la distribuidora de combustible, los proveedores de medicamentos y el consultorio**

El contrato entre el Centro de Salud Familiar y las empresas proveedoras del combustible y de los medicamentos, se realiza a través de licitaciones públicas, como en el proceso descrito anteriormente.

### **5.2.1. Empresas proveedoras de combustible**

Las empresas que han sido escogidas para ser las proveedoras de combustible son la Administradora de Estaciones de Servicio **ANDES LLAIMA LTDA** y la Compañía de Petróleos de Chile **COPEC**. Quienes afrontaron los procesos de licitaciones y obtuvieron el contrato con el consultorio. La empresa COPEC mantiene un contrato con el consultorio a partir de septiembre del año 2015.

### **5.2.2. Empresas proveedoras de medicamentos**

El Centro de Salud Familiar sostiene varios contratos de suministro con diversas empresas proveedoras de medicamentos. Entre ellas se pueden mencionar **FARMACEUTICA INSUVAL, FARMACEUTICA SANTIAGO, LABORATORIO SANDERSON S.A., NOVOFARMA SERVICE S.A., LABIN CHILE S.A., COMERCIAL LIMAX LIMITADA, ETHON PHARMACEUTICALS, INVERSIONES DEL SUR S.A., VALTEK S.A., FARMACEUTICA SCHUBERT, FARMACEUTICA CARIBBEAN, LABORATORIOS SILESIA S.A.**, entre otras. Estas empresas

afrontaron por igual procesos de licitación para obtener un contrato con el CESFAM y ser uno de los proveedores de medicamentos.

### 5.3. FORMA DE USO Y DISPOSICIÓN DEL COMBUSTIBLE Y LOS MEDICAMENTOS

#### 5.3.1. Uso del combustible por parte del Consultorio

La empresa **ANDES LLAIMA LTDA** envía una factura con talonarios de los cupones para cada mes, tanto para combustible DIESEL como para GASOLINA. Cada cupón tiene una recarga de 20 litros y la cantidad de cupones usado para cada vehículo varía de uno a cuatro por lo general.

El conductor designado al vehículo es el encargado de velar por que cuente con los niveles necesarios de combustible para cumplir con las rutas diseñadas para prestar el servicio de atención primaria en salud. Para ello el conductor solicita uno o varios cupones en la oficina de administración del Consultorio, los diligencia al respaldo con los datos del vehículo, como es el caso de marca, placa, fecha de la recarga.

Cabe mencionar que los conductores hacen un mal uso de los cupones de combustible, ya que algunos separan cupones para sus vehículos, reduciendo el cupo para los demás. Lo que obliga a los demás a usar cupones del mes siguiente para cubrir las recargas realizadas.

Ilustración 4. Detalle Cupón de Combustible.



Fuente: la presente investigación.

### Ilustración 5. Detalle Guía de Despacho.

**PROVEEDORA DE ESTACIONES DE SERVICIO ANDÉS LLAIMA LIMITADA**  
 R.U.: 77.859.160-K  
**GUIA DE DESPACHO**  
 Nº 23072  
 YPF  
 S.I. TEMUCO  
**Andes Llaima Ltda.**  
 Fecha: 31 Diciembre 2014  
 Hora: 18:00  
 Cantidad: 40  
 Tipo: GASOLINA 95  
 Valor: \$14.390  
 TOTAL: \$14.390  
 ORIGINAL - CLIENTE

CANTIDAD	DETALLE	P. UNIT	DEBE TOTAL
40	GASOLINA 95		
	PETRÓLEO DIESEL	350	
	OTROS		
	TOTAL		\$14.390

Fuente: la presente investigación.

Con este cupón el conductor puede acercarse a la estación de servicio y realizar la recarga de combustible. La empresa recibe el cupón, un funcionario de la estación diligencia una guía de despacho en la cual se especifica los información de la empresa contratante, la fecha de la recarga, la cantidad recargada, datos del vehículo atendido.

La empresa **COPEC** entrega una tarjeta cupón por cada vehículo del consultorio. Con ésta el conductor puede acercarse a la estación de servicio, que se encuentra en Cunco, la ciudad más cercana a la comuna de Melipeuco y realizar la recarga de combustible. Estas tarjetas ya vienen con un cupón de combustible, ya sea para DIESEL o para GASOLINA, depende de cómo haya sido registrado el vehículo en el sistema a la hora de la compra.

#### 5.3.2. Uso de los medicamentos por parte del Consultorio

Las empresas proveedoras de medicamentos del centro de salud hacen la entrega de estos en las instalaciones del CESFAM. Estos son almacenados y utilizados de acuerdo a planes de atención primaria en salud o a las necesidades que se vayan presentado y se distribuyen de acuerdo a las necesidades de los pacientes o de los programas que desarrolla el Consultorio dentro de la comunidad de Melipeuco.

## **6. CAPÍTULO III: Evaluación del consumo de combustible y pago de facturas de medicamentos del CESFAM, a través de consolidados de información**

Este capítulo contiene la información correspondiente a los datos sobre el consumo del combustible y el pago de facturas de medicamentos del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco.

### **6.1. EVALUACIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE**

La evaluación del consumo de combustible se realizó a partir de la información suministrada por el personal del área administrativa del Centro de Salud Familiar. Y a continuación se describirá el proceso para la construcción del consolidado y su posterior análisis.

#### **6.1.1. Recolección de información**

El proceso inicia primero con la recolección de la información de consumo del combustible, a través de las Guías de Despacho y los Cupones de Combustible de los vehículos del Centro de Salud, disponibles en la oficina de Administración.

El trabajo inicia primero con la disposición de las guías y los cupones en un archivo, para contar con una fuente de información ordenada y actualizada.

Esto fue considerado necesario ya que no se contaba en la Oficina de Administración con un archivo para las Guías de Despacho y los Cupones de Combustible, ya que antes de esto las guías y los cupones eran “almacenados” en una caja hasta que fuese necesario utilizarlos.

Para esto se recurrió a carpetas archivadoras, cuatro en total. En las cuales se dispuso las guías y cupones en parejas de dos vehículos, incluyendo el grupo electrógeno en una de las parejas. Como es posible apreciar en la Ilustración 5.

**Ilustración 6. Carpetas del Archivo de Guías de despacho y Cupones de combustible.**



**Fuente: la presente investigación.**

Las carpetas fueron rotuladas para poder dar un mejor uso y una mejor disposición a las Guías de Despacho y a los Cupones. Como es posible apreciar en la Ilustración 6. Y para que fuesen identificadas fácilmente por el personal del Centro de Salud.

**Ilustración 7. Detalle de los rótulos de las carpetas del archivo.**



**Fuente: la presente investigación.**

El archivo se iba alimentando conforme iban llegando las Guías de Despacho a la Oficina. Estas eran entregadas por los conductores y posteriormente archivadas en la carpeta correspondiente. Algunas seguían siendo depositadas en “la caja”, pero eran archivadas posteriormente.

**Ilustración 8. Detalle de las Guías y Cupones archivados.**



**Ecuación 1 Fuente: la presente investigación.**

El proceso de archivo fue acompañado a continuación por la consolidación de esta información en tablas “EXCEL”, para facilitar un análisis posterior.

### 6.1.2. Consolidación de la información en tablas EXCEL

A partir de la información recolectada, se puede afirmar que el Centro de Salud cuenta en su haber con siete (7) vehículos y un Grupo Electrónico (Generador Eléctrico). Necesarios para cumplir con sus actividades para cumplir con un óptimo servicio de Atención Primaria en Salud.

Los vehículos del Centro de Salud Familiar son los siguientes:

**Tabla 8. Vehículos Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco.**

VEHICULOS CESFAM MELIPEUCO					
Numero	Vehículo	Marca	Modelo	Año	Nº Registro Vehículo
1	Minibús	Toyota	HIACE	2013	FT JG 99
2	Ambulancia	Nissan	Navarra	2010	BZ BX 33
3	Camioneta	Nissan	Terrano 2.5	2012	DS RF 12
4	Jeep	Suzuki	Jimny JX 1.3	2010	BH VH 64-3
5	Jeep	Suzuki	Jimny JX 1.3	2011	CC BX 46-3
6	Jeep	Suzuki	Jimny 1.3	2011	DB BX 45-5
7	Jeep	Suzuki	Jimny 1.3	2012	GS SR 55
8	Grupo Electrónico				

**Fuente: la presente investigación.**

Con esta información fue posible estructurar el archivo para almacenar las Guías de despacho, junto con los cupones de combustible. Y también fue posible estructurar el diseño del consolidado para los datos del combustible, para así tener una mejor disposición de la información.

Se extrajo lo necesario para poder construir el consolidado.

**Ilustración 9. Consolidado de combustible.**

Numero	Vehículo	Marca	Modelo	Año	N° Registro Vehículo
1	Minibus	Toyota	HIACE	2013	FT JG 99
2	Ambulancia	Nissan	Navarra	2010	BZ BX 33
3	Camioneta	Nissan	Terrano 2.5	2012	DS RF 12
4	Jeep	Suzuki	Jimny JX 1.3	2010	BH VH 64-3
5	Jeep	Suzuki	Jimny JX 1.3	2011	CC BX 46-3
6	Jeep	Suzuki	Jimny 1.3	2011	DB BX 45-5
7	Jeep	Suzuki	Jimny	2012	GS SR 55
8	Grupo Electrónico				

**Fuente: la presente investigación.**

**PRIMERO:** se estableció DOS (2) “hojas de cálculo” para cada vehículo. En las cuales se encuentra el nombre de la empresa proveedora, el vehículo, los meses del año y el registro del consumo de combustible de forma cronológica, los totales de cada mes y el total para el año, acompañado además de una tabla resumen de totales y un gráfico de barras para su representación.

En este punto fue necesario establecer dos “hojas de cálculo” para cada vehículo, ya que para el mes septiembre entro en vigencia el funcionamiento del contrato de suministro de combustible entre la **Compañía de Petróleos de Chile COPEC** y el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco. Esto para tener por separado el consumo de combustible de cada vehículo del Centro de Salud, tanto en COPEC como en ANDES LLAIMA. Así como se muestra en la Ilustración 9 y en la Ilustración 10, para uno de los vehículos.



**Ilustración 10. Hoja de Cálculo para el consumo de combustible del Vehículo Minibús Toyota HIACE 2013 FT JG 99 Empresa ANDES LLAIMA.**

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Row 1:** Header for "ANDES LLAIMA LTDA." (Columns A-F)
- Row 3:** Header for "Minibús Toyota HIACE 2013 FT JG 99" (Columns A-F)
- Row 5:** Header for "ENERO" (Columns A-F)
- Row 6:** Sub-headers: "Numero", "Fecha", "Cantidad", "Medida", "P.UNIT.", "Valor" (Columns A-F)
- Rows 7-26:** Data entries for January, with "Medida" consistently "LTS" and "Valor" as "\$ -".
- Row 21:** A duplicate entry for "Numero 11".
- Row 22:** A duplicate entry for "Numero 12".
- Row 23:** A duplicate entry for "Numero 13".
- Row 24:** A duplicate entry for "Numero 14".
- Row 25:** A duplicate entry for "Numero 15".
- Row 26:** A duplicate entry for "Numero 15".
- Summary Table (Columns I-K):**

TOTALES AÑO MINIBUS	
MES	VALOR
Enero	\$ -
Febrero	\$ -
Marzo	\$ -
Abril	\$ -
Mayo	\$ -
Junio	\$ -
Julio	\$ -
Agosto	\$ -
Septiembre	\$ -
Octubre	\$ -
Noviembre	\$ -
Diciembre	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>
- Chart Area (Columns I-K, Rows 27-30):** A vertical axis for "TOTALES AÑO M" with values from \$ 100.000 to \$ 300.000.
- Footer:** "VEHICULOS 1. Minibus FT JG 99 Minibus 99 COPEC 2. Ambulancia BZ BX 33 Ambulancia 33 COPEC 3. Camoneta DS" (Columns A-F)

Fuente: la presente investigación.

**Ilustración 11. Hoja de Cálculo para el consumo de combustible del Vehículo Minibús Toyota HIACE 2013 FT JG 99 Empresa COPEC.**

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Row 1:** Header for "COPEC" (Columns A-F)
- Row 3:** Header for "Minibús Toyota HIACE 2013 FT JG 99" (Columns A-F)
- Row 5:** Header for "ENERO" (Columns A-F)
- Row 6:** Sub-headers: "Numero", "Fecha", "Cantidad", "Medida", "P.UNIT.", "Valor" (Columns A-F)
- Rows 7-26:** Data entries for January, with "Medida" consistently "LTS" and "Valor" as "\$ -".
- Row 21:** A duplicate entry for "Numero 11".
- Row 22:** A duplicate entry for "Numero 12".
- Row 23:** A duplicate entry for "Numero 13".
- Row 24:** A duplicate entry for "Numero 14".
- Row 25:** A duplicate entry for "Numero 15".
- Row 26:** A duplicate entry for "Numero 15".
- Summary Table (Columns I-K):**

TOTALES AÑO MINIBUS	
MES	VALOR
Enero	\$ -
Febrero	\$ -
Marzo	\$ -
Abril	\$ -
Mayo	\$ -
Junio	\$ -
Julio	\$ -
Agosto	\$ -
Septiembre	\$ -
Octubre	\$ -
Noviembre	\$ -
Diciembre	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>
- Chart Area (Columns I-K, Rows 27-30):** A vertical axis for "TOTALES AÑO M" with values from \$ 100.000 to \$ 300.000.
- Footer:** "VEHICULOS 1. Minibus FT JG 99 Minibus 99 COPEC 2. Ambulancia BZ BX 33 Ambulancia 33 COPEC 3. Camoneta DS" (Columns A-F)

Fuente: la presente investigación.

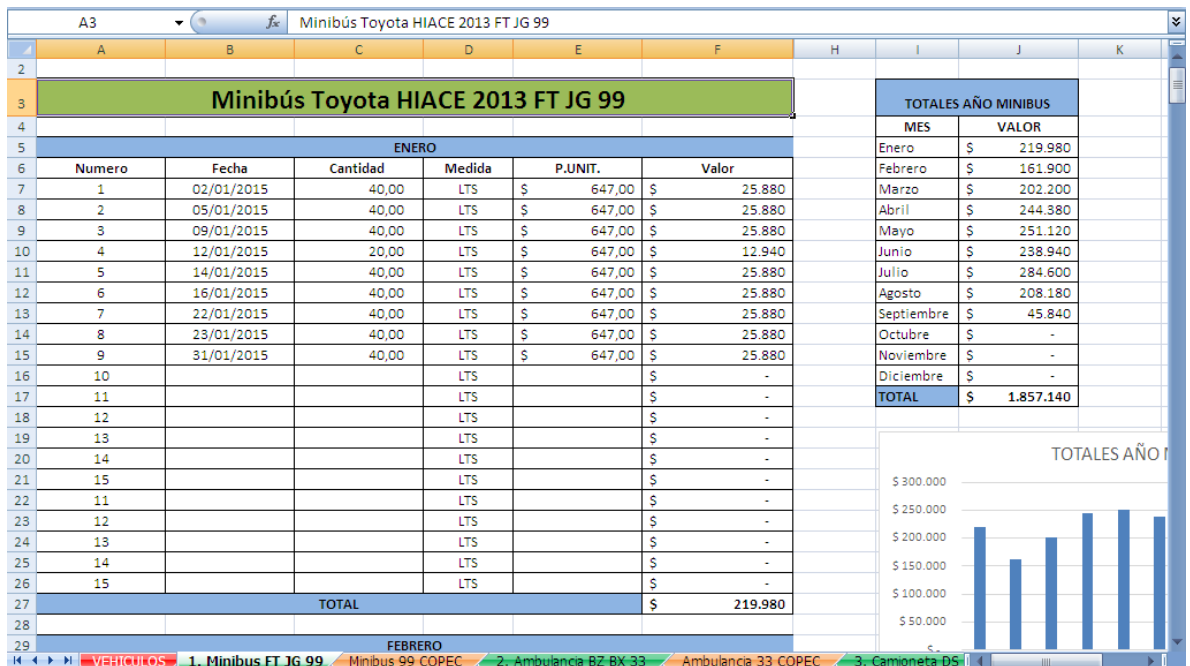
**SEGUNDO:** se procedió a diseñar las dos “hojas de cálculo” para cada vehículo, con un diseño eficiente, simple, con el uso de fórmulas y tablas, que facilitarán la administración de la información.

**TERCERO:** contando con el archivo de las Guías de Despacho y los Cupones de Combustible y el diseño del consolidado de consumo de combustible se procedió a diligenciar el consolidado con los datos precedentes del archivo.

Este diligenciamiento se hizo de igual forma para cada vehículo y por cada mes (también teniendo en cuenta al Grupo electrógeno).

Las tablas se diligencian teniendo en cuenta la fecha de la recarga de combustible, la cantidad, la unidad, el precio unitario y el valor de dicha recarga, lo que arroja un total para cada mes de forma automática y un total para lo consumido en el año, como es apreciable en la Ilustración 11.

**Ilustración 12. Diligenciamiento del consumo de combustible del Vehículo Minibús TOYOTA HIACE para el mes de ENERO de 2015 empresa ANDES LLAIMA.**



Fuente: la presente investigación.

**CUARTO:** Para un correcto diligenciamiento del consolidado se hizo necesario contrastar los precios de las Guías de Despacho con los precios de las facturas de

compra de cada mes, esto debido a la mala disposición de los cupones de combustible. Ya que muchas veces en las guías aparecía un precio que no correspondía al precio de la factura de compra, esto debido a que el encargado de realizar la recarga de combustible en la distribuidora, anotaba el precio del día y no el de la factura de compra.

Para esto se acudió a una tabla resumen dentro del consolidado, para registrar las facturas de compra y los precios del combustible para cada mes, con la distribuidora ANDES LLAIMA. Ya que en el cupón de combustible se encuentra el número de la factura al que pertenece y ya con esto se podía realizar las correcciones necesarias en los precios unitarios.

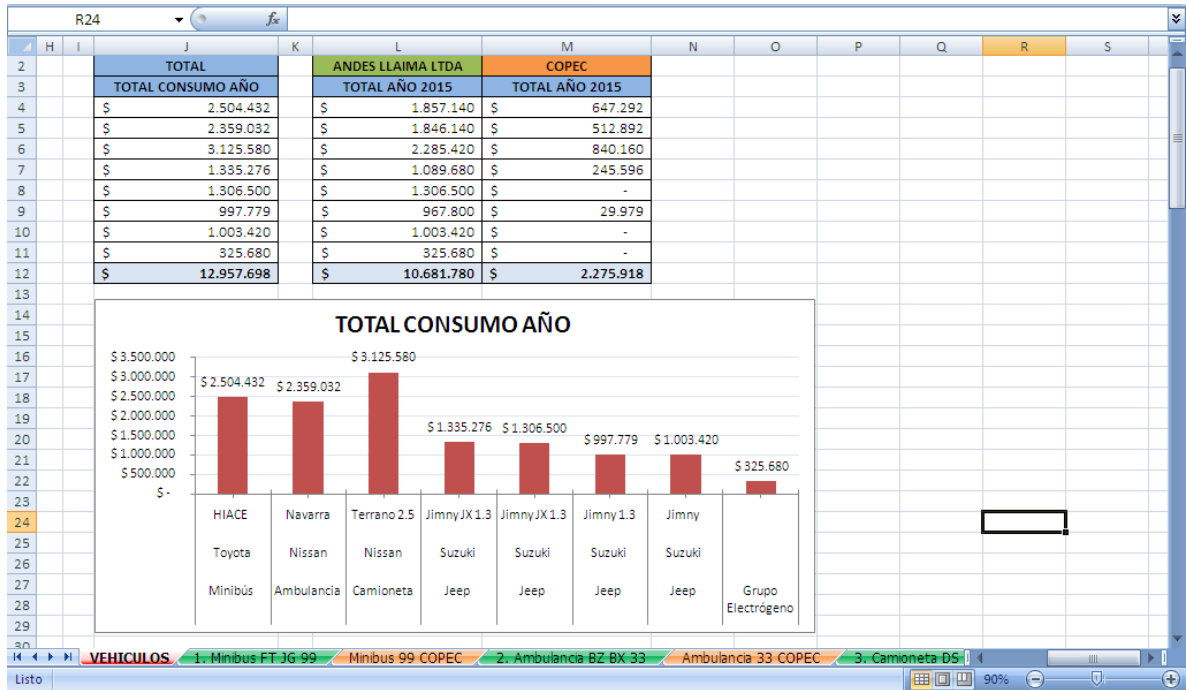
**Tabla 9. Tabla resumen de facturas de compra de combustible ANDES LLAIMA.**

<b>FACTURAS DE COMPRA DE COMBUSTIBLE ANDES LLAIMA</b>			
<b>Mes</b>	<b>Facturas</b>	<b>\$ Petróleo</b>	<b>\$ Bencina</b>
<b>Enero</b>	4916	647	<b>NC*</b>
<b>Febrero</b>	4917	<b>NC</b>	830
<b>Marzo</b>	4914	647	<b>NC</b>
<b>Marzo</b>	5006	540	<b>NC</b>
<b>Marzo</b>	5049	560	<b>NC</b>
<b>Abril</b>	5068	575	781
<b>Mayo</b>	5118	570	806
<b>Junio</b>	5166	576	817
<b>Julio</b>	5211	600	832
<b>Julio</b>	5261	600	858
<b>Agosto</b>	5276	583	873
<b>Septiembre</b>	5311	573	892
<b>Octubre</b>	5342	558	865
<b>Noviembre</b>	5421	<b>NC</b>	816
<b>Diciembre</b>			
* No se realizo la compra del combustible.			

**Fuente:** la presente investigación.

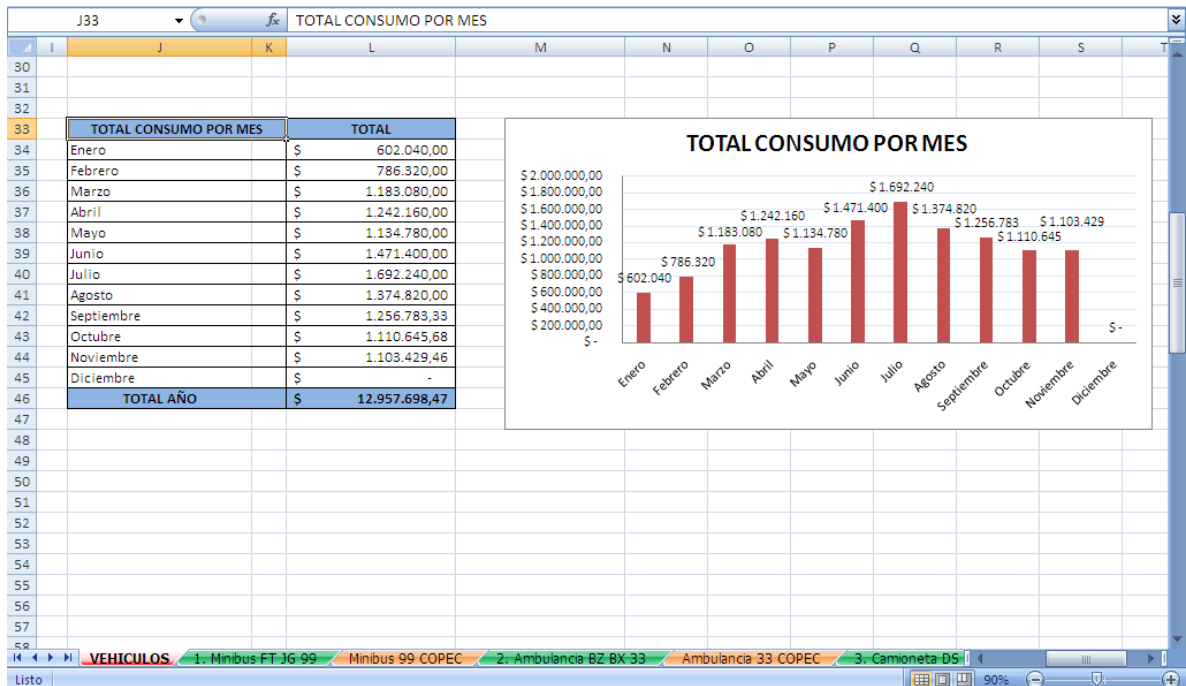
**QUINTO:** se procedió a diseñar dentro del consolidado, tablas resumen del consumo de todo el año, tanto para el consumo de combustible suministrado por ANDES LLAIMA como del suministrado por COPEC. Además de gráficos que ayudaran a la interpretación de esta información y su posterior análisis. Así como se muestra en la Ilustración 13 y en la Ilustración 14.

**Ilustración 13. Tablas resumen y gráficos del consolidado de consumo de combustible.**



Fuente: la presente investigación.

**Ilustración 14. Tablas resumen y gráficos del consolidado de consumo de combustible.**



Fuente: la presente investigación.

### 6.1.3. Análisis del consolidado de combustible

En este apartado se encuentra el análisis del consolidado del consumo de combustible del Centro de Salud CESFAM de Melipeuco para el año 2015.

#### 6.1.3.1. Análisis del total del consolidado

A partir del consolidado del consumo de combustible es posible extraer la siguiente información:

- Para el año 2015 (hasta el mes de noviembre<sup>61</sup>) el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco generó un consumo total de \$ 12.957.698 pesos<sup>62</sup> como lo muestra el total de la Tabla 10. Gastos necesarios para poder prestar el servicio de atención primaria en salud, servicio en el cual los vehículos son de gran importancia para un adecuado cumplimiento.

**Tabla 10. Total consumo de combustible por mes del Centro de Salud Familiar CESFAM para el año 2015.**

<b>TOTAL CONSUMO 2015 x MES</b>	<b>TOTAL</b>
Enero	\$ 602.040,00
Febrero	\$ 786.320,00
Marzo	\$ 1.183.080,00
Abril	\$ 1.242.160,00
Mayo	\$ 1.134.780,00
Junio	\$ 1.471.400,00
Julio	\$ 1.692.240,00
Agosto	\$ 1.374.820,00
Septiembre	\$ 1.256.783,33
Octubre	\$ 1.110.645,68
Noviembre	\$ 1.103.429,46
Diciembre	\$ -
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>\$ 12.957.698,47</b>

Fuente: la presente investigación.

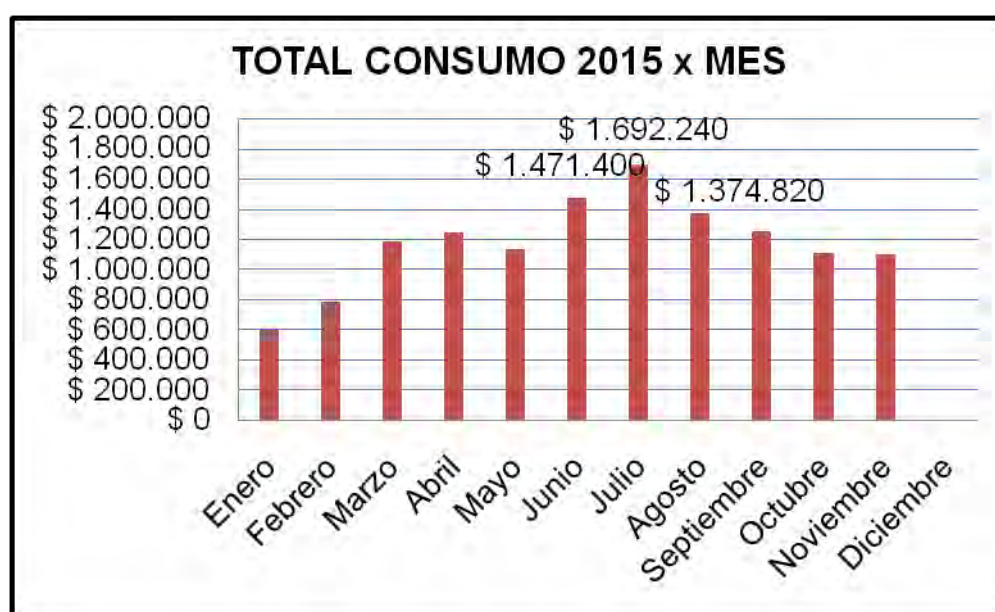
- Se puede apreciar a partir del Grafico 2, que el mayor consumo de combustible se presentó en los meses de julio con \$ 1.692.240 pesos, junio

<sup>61</sup> La información del presente informe corresponde a los datos recolectados hasta el mes de noviembre, ya que la pasantía terminó a principios del mes de diciembre.

<sup>62</sup> Valores expresados en PESOS CHILENOS.

\$ 1.471.400 pesos y agosto \$ 1.374.820 pesos, esto debido, posiblemente, a que en estos meses se incrementan los casos de afecciones y enfermedades respiratorias<sup>63</sup>, y por lo tanto, también sus consultas y respectiva atención en el centro de salud. Por lo que los vehículos transportan a más pacientes, tanto al Centro de Salud Familiar CESFAM, o para llevar personal médico a sectores alejados del Consultorio o para llevar a algunos pacientes al Hospital de la ciudad de Cunco, lo que implica más recorridos y esto conlleva a un mayor uso de combustible.

**Gráfico 2. Total consumo de combustible por mes Centro de Salud Familiar CESFAM para el año 2015.**



Fuente: la presente investigación.

### 6.1.3.2. Discriminación del consumo de combustible

Del consumo de total de combustible es posible realizar una discriminación de éste, tanto por empresa como por vehículo y también la influencia en el total al final del año.

Los valores en el consolidado de combustible han sido discriminados, diferenciando entre el combustible suministrado por ANDES LLAIMA LTDA y

<sup>63</sup> Los meses de invierno en Chile inician en junio y terminan en septiembre. EDUCARCHILE. Disponible en línea: <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=206670>

COPEC y también entre el consumo de cada vehículo. Estos valores componen el total del consumo de combustible para el año 2015.

- En la tabla 11, es posible apreciar los vehículos del consultorio, el consumo total de cada uno y en cada empresa, tanto en la empresa ANDES LLAIMA como en la empresa COPEC.
- Es posible mencionar que la empresa ANDES LLAIMA suministro combustible al Consultorio por un valor total de \$ 10.681.780 pesos y la empresa COPEC suministro combustible por un valor total de \$2.275.918 pesos, lo que evidencia la tradición de la empresa ANDES LLAIMA con el Consultorio y la reciente relación con la empresa COPEC, valores que dejan un total de \$ 12.957.698 pesos invertidos en combustible para los vehículos del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco para el año 2015.

**Tabla 11. Consumo Total de combustible por vehículo para el año 2015.**

	<b>ANDES LLAIMA LTDA</b>	<b>COPEC</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Vehículo</b>	<b>TOTAL AÑO 2015</b>	<b>TOTAL AÑO 2015</b>	<b>TOTAL CONSUMO x VEHÍCULO</b>
Minibús FT JG 99	\$ 1.857.140	\$ 647.292	\$ 2.504.432
Ambulancia BZ BX 33	\$ 1.846.140	\$ 512.892	\$ 2.359.032
Camioneta DS RF 12	\$ 2.285.420	\$ 840.160	\$ 3.125.580
Jeep BH VH 64-3	\$ 1.089.680	\$ 245.596	\$ 1.335.276
Jeep CC BX 46-3	\$ 1.306.500	\$ -	\$ 1.306.500
Jeep DB BX 45-5	\$ 967.800	\$ 29.979	\$ 997.779
Jeep GS SR 55	\$ 1.003.420	\$ -	\$ 1.003.420
Grupo Electrónico	\$ 325.680	\$ -	\$ 325.680
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 10.681.780</b>	<b>\$ 2.275.918</b>	<b>\$ 12.957.698</b>

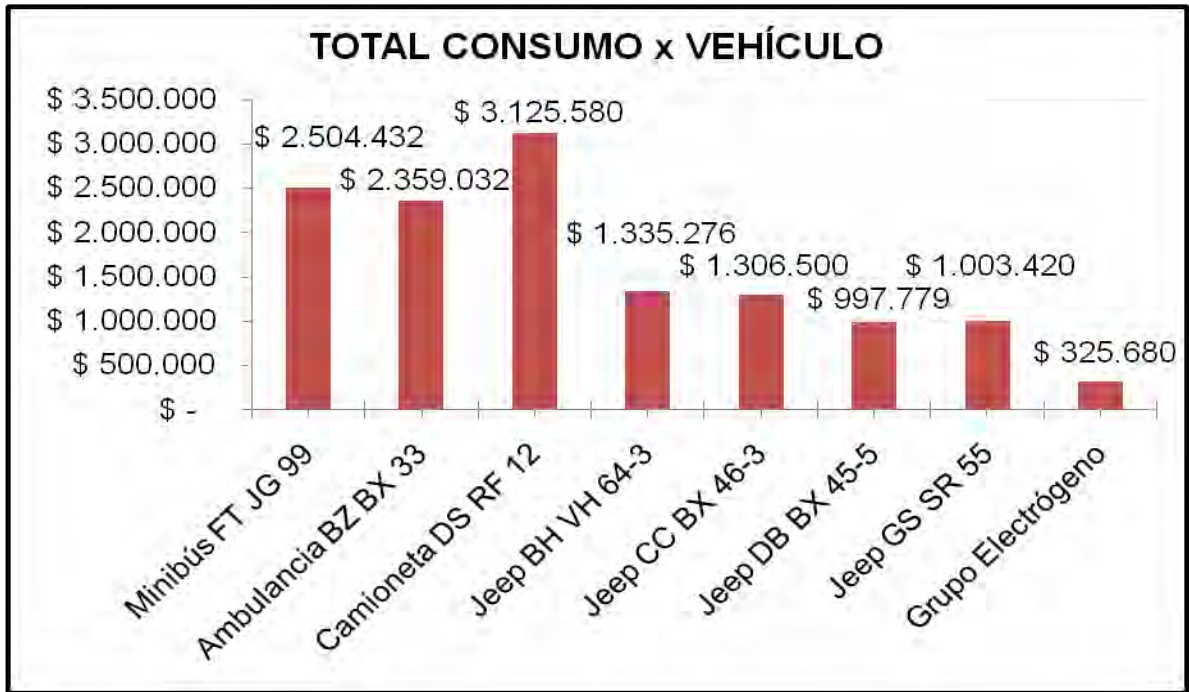
Fuente: la presente investigación.

- El total de combustible consumido en el año 2015 está conformado por el consumo de cada vehículo y cómo es posible apreciar en el Gráfico 3, el vehículo que consumió más combustible en el año fue la Camioneta DS RF 12<sup>64</sup> con un consumo de combustible por valor de \$ 3.125.580 pesos, seguido por el Minibús FT JG 99 con un consumo de combustible por valor

<sup>64</sup> Matrícula del vehículo.

de \$ 2.504.432 pesos y en tercer lugar se encuentra la Ambulancia BZ BX 33 con un consumo de combustible por valor de \$ 2.359.032 pesos.

**Gráfico 3. Total consumo de combustible por vehículo para el año 2015.**



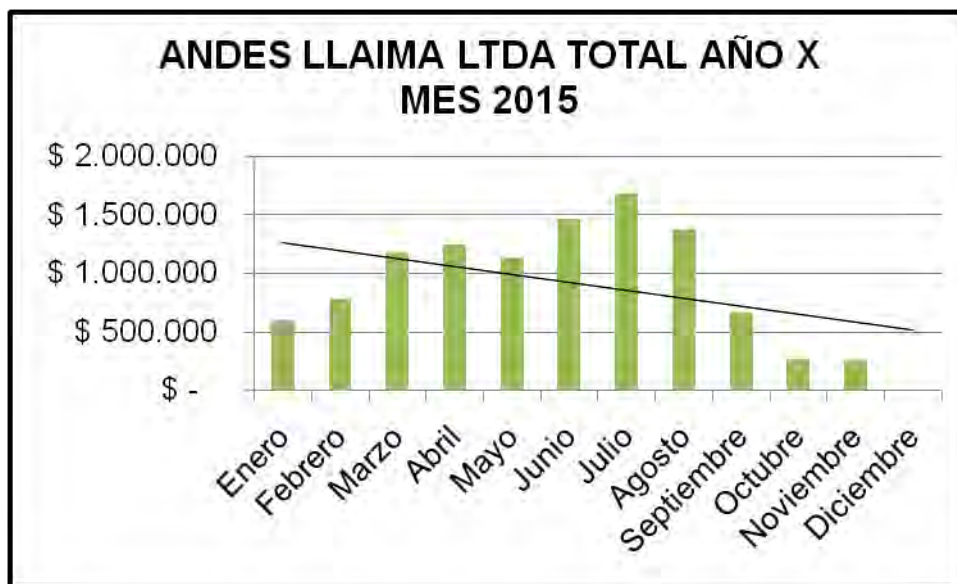
Fuente: la presente investigación.

Continuando con la discriminación de los valores, se puede proseguir con el combustible suministrado por cada una de las empresas.

- Para el caso de ANDES LLAIMA LTDA. Si bien es la empresa a la cual el Consultorio le hace la mayor compra de combustible, como se muestra en la Tabla 10. A partir del Gráfico 4, se puede mencionar que el consumo de combustible ha ido disminuyendo paulatinamente, apreciable esto en la línea de tendencia del mismo gráfico.
- Para el caso de COPEC, como se muestra en el Gráfico 5, es apreciable a través de la línea de tendencia, que el combustible demandado a esta empresa es cada vez mayor, afianzando una alianza entre el consultorio y esta distribuidora de combustible.

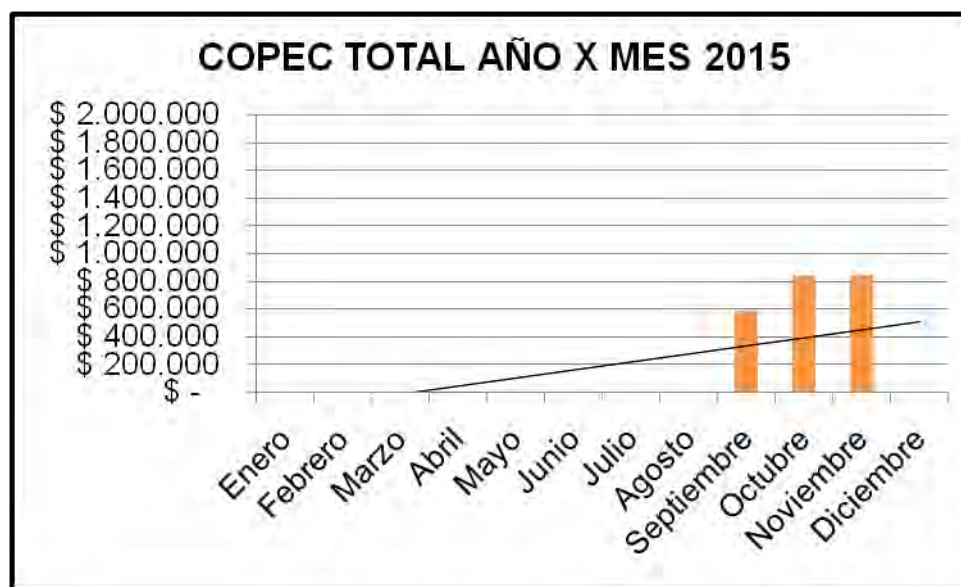


**Gráfico 4. Consumo de combustible suministrado por ANDES LLAIMA LTDA para el año 2015.**



Fuente: la presente investigación.

**Gráfico 5. Consumo total de combustible suministrado por COPEC para el año 2015.**



Fuente: la presente investigación.

En el propósito del Centro de salud familiar de cumplir con un adecuado servicio de atención, se hace necesario contar con un adecuado y suficiente parque automotor y así cumplir con las rutas de atención designadas para auxiliar a los pacientes que por diferentes razones no pueden acercarse hasta las instalaciones

del consultorio o necesitan ser trasladados al Hospital de la ciudad de Cunco. Y es debido a esto que algunos vehículos son más utilizados que otros.

## **6.2. EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL PAGO DE FACTURAS DE MEDICAMENTOS**

La evaluación del estado de pago de medicamentos se realizó a partir de la información suministrada por el personal del área administrativa del Centro de Salud Familiar, en especial del área de finanzas. Y a continuación se describirá el proceso para la construcción del consolidado y su posterior análisis.

### **6.2.1. Recolección de información**

El proceso inicio con la recolección de la información de los pagos de medicamentos del Centro de Salud Familiar, disponible en las facturas de compra de dichos medicamentos, disponibles en la oficina de Administración, en un archivo que contenía todas las facturas pagadas de cada mes.

Se inicia entonces con la selección de las facturas correspondientes a medicamentos pagados en el año 2015 y posteriormente con esta información se diseñó y construyó un consolidado para poder analizar esta información.

### **6.2.2. Consolidación de la información en tablas EXCEL**

El consolidado fue diseñado partir de la información recolectada y de las necesidades posteriores para su análisis. Por lo que se consideró necesario establecer dentro de éste, columnas para el nombre de la empresa proveedora, el objeto de la compra, el monto de compra, fecha de emisión de la factura, fecha de vencimiento de la factura o pago oportuno, fecha en la que se pagó la factura, el Decreto que corresponde al número consecutivo de facturas pagadas, el número del factura y la diferencia en días, de la fecha de emisión con respecto a la fecha de pago de las facturas.

El consolidado para el análisis del estado de pago de las facturas de medicamento del Centro de Salud Familiar es el que se muestra en la Ilustración 15.

**Ilustración 15. Consolidado de facturas de medicamentos pagadas año 2015 CESFAM.**

No.	Decreto	Nombre	Objeto	Monto	Fecha Emision	Fecha Vencim.	Fecha Pago	Egreso	Doc	Diferencia
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										

Fuente: la presente investigación.

Además del consolidado para el almacenamiento de la información de las facturas pagadas, se dispusieron tablas y gráficos que facilitarían posteriormente el análisis de esta información, como se muestra a continuación en la Ilustración 16.

**Ilustración 16. Tablas de análisis del consolidado de facturas de medicamentos pagadas por el Centro de Salud Familiar CESFAM año 2015.**



Fuente: la presente investigación.

### 6.2.3. Análisis del consolidado del pago de facturas de medicamentos

En este apartado se encuentra el análisis del consolidado del pago de facturas correspondientes a medicamentos del Centro de Salud CESFAM de Melipeuco para el año 2015.

- El total de facturas de medicamentos pagadas para el año 2015<sup>65</sup> corresponde a 56, por un monto total de \$ 18.615.353 pesos, como es apreciable en la Tabla 12, que resume el consolidado de facturas pagadas.

**Tabla 12. Total facturas de medicamentos pagadas por el Centro de Salud Familiar CESFAM para el año 2015.**

<b>FACTURAS DE MEDICAMENTOS PAGADAS CESFAM AÑO 2015</b>	
<b>FACTURAS</b>	<b>MONTO TOTAL</b>
<b>56</b>	<b>\$ 18.615.353</b>

Fuente: la presente investigación.

- Un requisito que imponen las empresas proveedoras de medicamentos, y cualquier empresa al vender sus productos, es un plazo máximo de pago por sus productos. Para el caso del Centro de Salud, sus proveedores ofrecen dos opciones a partir de la investigación y la información recolectada. Estos plazos corresponden a 30 días para algunos casos y 60 para otros, como se muestra en la Tabla 13.

**Tabla 13. Plazos otorgados por los proveedores de medicamentos para pagar las facturas.**

<b>PLAZOS DE VENCIMIENTO</b>
30 días
60 días

Fuente: la presente investigación.

- A partir del consolidado del pago de facturas de medicamentos, se pudo extraer que el mayor retraso en el pago de medicamentos corresponde a 383 días y el menor retraso en el pago de facturas corresponde a 31 días. Como se muestra en el Gráfico 6.

---

<sup>65</sup> Las facturas que hacen parte del análisis corresponden a las pagadas por el Centro de Salud Familiar hasta terminar la pasantía, hasta finales de noviembre de 2015.

**Gráfico 6. Días de retraso en el pago de facturas (Mayor retraso y menor retraso).**



Fuente: la presente investigación.

- Del total de días adeudados por facturas pagadas, que se extrajo al calcular los días de retraso de pago de cada factura, se extrajo un promedio, que corresponde a 174 días, lo que quiere decir que el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco paga las facturas de medicamentos con 174 días de retraso en promedio. Un promedio poco alentador.

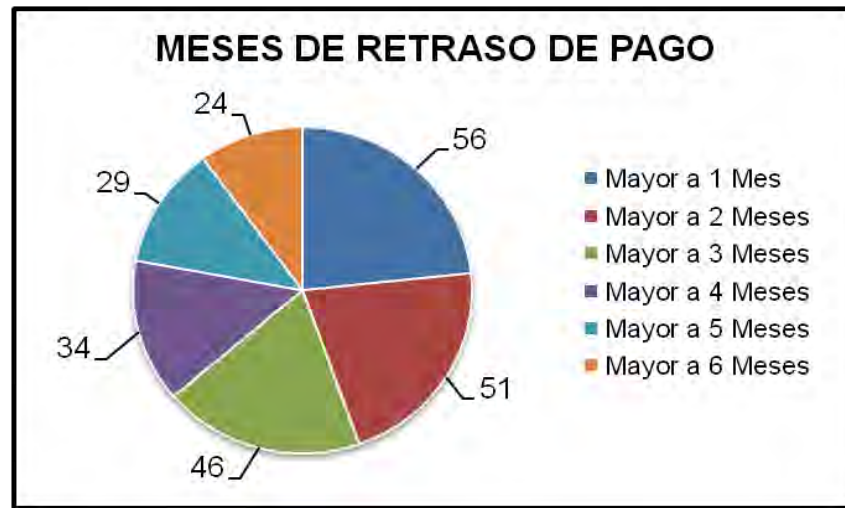
**Tabla 14. Promedio de días adeudados en el pago de facturas.**

PROMEDIO DE DÍAS ADEUDADOS	
<b>PROMEDIO</b>	174

Fuente: la presente investigación.

- A partir del consolidado de las facturas de medicamentos pagadas, se pudo extraer una columna en la cual se encuentra la diferencia en días, entre la fecha de emisión de la factura y la fecha de pago de la misma. Y a partir del resultado de cada factura se pudo extraer lo siguiente: tal como se muestra en el Gráfico 7, la cantidad de facturas que sobrepasan un mes de retraso en su pago corresponden a 56, las facturas que sobrepasan los 2 meses de retraso corresponden a 51, las que sobrepasan los 3 meses corresponden a 34; y existen facturas que sobrepasan inclusive los 6 meses de retraso en ser pagadas.

**Gráfico 7. Meses de retraso en el pago de facturas de medicamentos.**



**Fuente: la presente investigación.**

Lo anterior evidencia un serio problema del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco a la hora de responder con sus responsabilidades económicas, para este caso con las empresas proveedoras de medicamentos, que le son tan necesarios para cumplir con su servicio de atención primaria en Salud en la comunidad de Melipeuco. Esta baja eficiencia en el pago de facturas de medicamentos trae como consecuencia para el Centro de Salud Familiar:

- Una mala imagen financiera ante los proveedores de medicamentos y ante proveedores de otros.
- El atraso y afectación de otros procesos financieros, ya que un proceso retrasado, ira afectando y entorpeciendo a los otros procesos.
- La reducción en la cantidad de proveedores de medicamentos, ya que muchos se abstienen de postular a las licitaciones de medicamentos, debido a los prolongados retrasos en los pagos de estos.
- El incremento de costos, debido a la pérdida de proveedores con medicamentos de calidad y con precios bajos, lo que le implicaría al Centro de Salud recibir y aceptar ofertas de Proveedores con medicamentos de calidad, pero con precios más altos. Los proveedores incrementan el precio de los medicamentos para obtener un beneficio a pesar de los altos retrasos en el pago de las facturas por parte del CESFAM.
- Afecta el cumplimiento de objetivos planteados por las directivas del CESFAM, ya que se enfocarían en resolver asuntos como las moras en el pago de los medicamentos y dejarían de atender otros objetivos.

## **7. CAPÍTULO V: Propuestas de mejoramiento para el Centro de Salud Familiar de Melipeuco CESFAM**

En este apartado se encuentran la propuesta de mejoramiento para el Centro de Salud Familiar, a partir del trabajo realizado con la consolidación y el análisis sobre el consumo de combustible y el estado de pago de los medicamentos.

### **7.1. Propuesta de mejoramiento para el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco**

#### **7.1.1. Creación de un sistema de información para el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco**

Los consolidados de la información recolectada, archivada y consolidada del consumo de combustible y del estado de pago de los medicamentos del Centro de Salud Familiar CESFAM, pueden convertirse en la base para el diseño de una base de datos o un sistema de información que le traiga muchos beneficios para la institución, tales como:

- Un acceso más rápido a la información y por ende, mejorar significativamente la atención a los usuarios.
- Acceso y generación de informes e indicadores, que permitan a las directivas del consultorio tomar decisiones enfocadas en mejorar procesos y corregir falencias.
- Evita perder tiempo recopilando información para realizar análisis y tomar decisiones, ya que esta información se encuentra consolidada y su análisis es más rápido y fácil.
- La posibilidad de diseñar proyectos soportados en información clara, confiable y precisa.
- Facilita el manejo y disposición de archivos y la información clasificada de la institución, proporcionando el acceso a ésta, en cualquier momento y casi en cualquier lugar, debido a la versatilidad que ofrece, para la generación y transmisión de información.

- Un aumento en la productividad y en la eficiencia, debido a la reducción en el tiempo necesario para la búsqueda y generación de la información. Y también por convertirse en un soporte para la toma de decisiones.



**8. CAPÍTULO IV: Reporte al personal del área administrativa del consultorio, acerca de la información obtenida a partir de los consolidados del consumo de combustible y de estado de pago de las facturas de medicamentos.**

**8.1. Presentación de los consolidados a los funcionarios del área de administración del consultorio**

En este apartado se encuentra el reporte realizado al personal del Área de Administración del Centro de Salud Familiar CESFAM de la comuna de Melipeuco acerca del trabajo realizado durante la pasantía en esta institución.

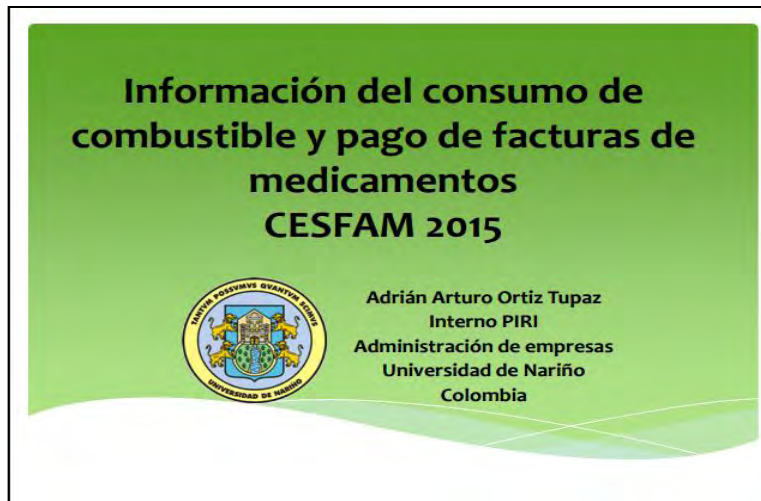
**8.1.1. Presentación del reporte del consumo de combustible y el pago de facturas de medicamentos del Centro de Salud Familiar**

Esta actividad se realizó con el propósito de hacer partícipe al personal del Área Administrativa del consultorio, acerca de la actividad desempeñada en la recolección de información y posterior análisis de ésta y de los resultados que se obtuvieron, concernientes al consumo de combustible y al estado del pago de facturas de medicamentos del Centro de Salud Familiar.

La actividad se desarrolló de la siguiente manera:

- Se convocó previamente al personal administrativo, para que asistan al reporte del consumo de combustible y el estado del pago de facturas de medicamentos.
- Este reporte se realizó con la ayuda de diapositivas, en las cuales se resumía la información más relevante del análisis de los consolidados.

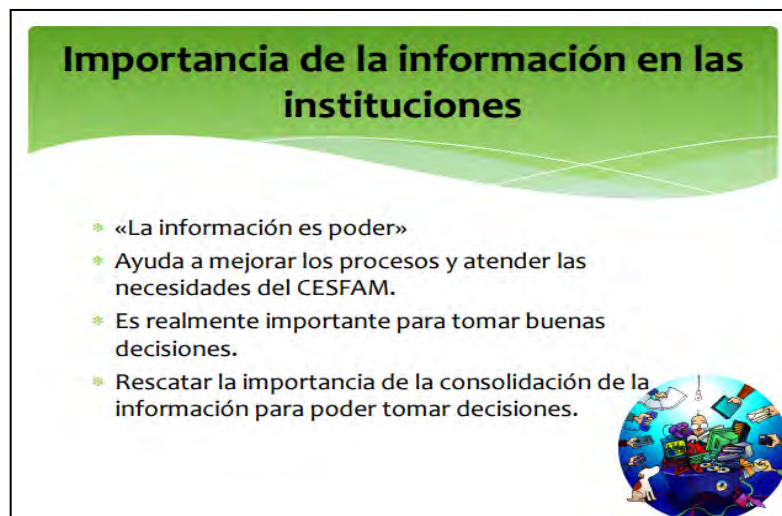
**Ilustración 17. Presentación del consumo de combustible y el estado de pago de las facturas de medicamentos CESFAM 2015.**



**Fuente: la presente investigación.**

- En la presentación se destacó la importancia de la información dentro de las instituciones, destacando como ayuda a mejorar los procesos y a atender necesidades que se presentan cotidianamente si se tiene la información necesaria para hacerlo. También la importancia que tiene la información a la hora de tomar decisiones importantes y que a que se puede obtener una fuente relevante de información a través de la consolidación de ésta. Ilustración 18.

**Ilustración 18. Importancia de la información en las instituciones.**



**Fuente: la presente investigación.**

- Se describió el proceso de recolección de información concerniente a las Guías de despacho junto a los Cupones de combustible y también a las facturas de medicamentos pagadas en el año. También se describió la creación del archivo para las Guías y los Cupones que facilitarían posteriormente el diseño de los consolidados. Ilustración: 19.

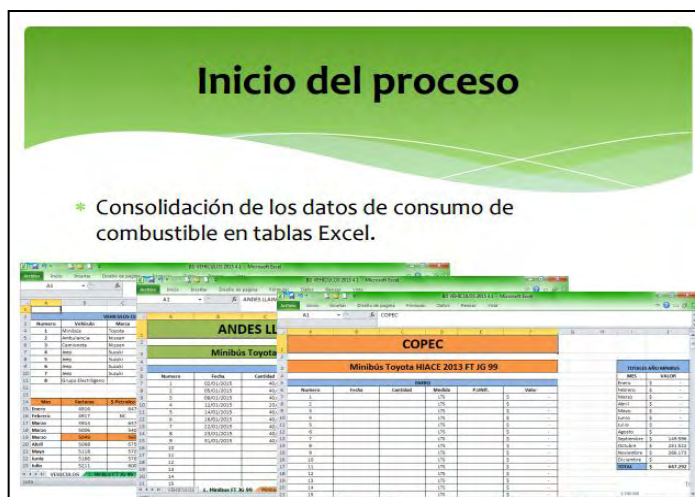
**Ilustración 19. Inicio del proceso de recolección de información.**



**Fuente: la presente investigación.**

- Posteriormente se procedió a explicar el diseño de los consolidados: del consumo de combustible y del estado de pago de las facturas de medicamentos del Centro de Salud. Ilustración 20.

**Ilustración 20. Descripción del diseño y forma de utilizar los consolidados de combustible y pago de facturas.**



**Fuente: la presente investigación.**

- Se procedió a explicar la forma de uso de los consolidados. Describiendo como se debe ingresar la información, tanto para el consolidado del Consumo de Combustible como para el consolidado del estado de pago de las facturas de medicamentos. Se le indico a los asistentes los consolidados en Excel y se les realizo una demostración de cómo realizar el ingreso de los datos. Ilustración 21.

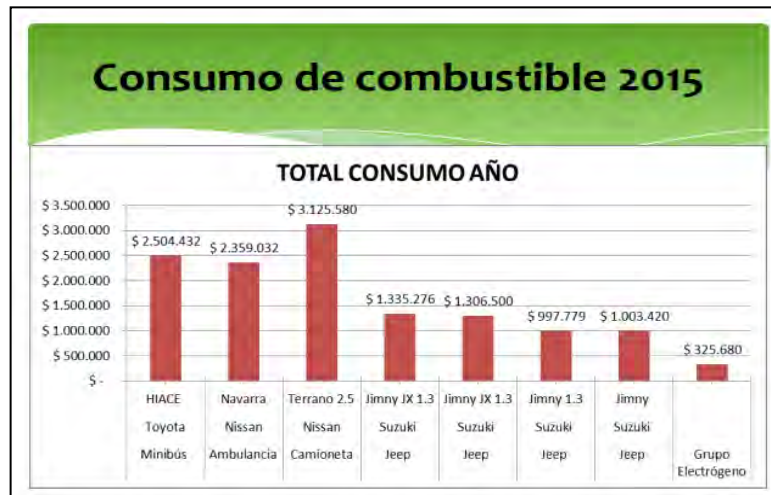
**Ilustración 21. Descripción de la forma de uso de los consolidados de consumo de combustible y del estado de pago de facturas de medicamentos.**



**Fuente: la presente investigación.**

- Junto con la descripción de los consolidados, se procedió a dar parte del resultado arrojado por los consolidados. Presentado el consumo total de combustible total, por mes y por cada vehículo y se describió como se encuentra el estado de pago de las facturas de medicamentos del Centro de Salud Familiar, esto a partir del uso de los gráficos y tablas arrojados por los consolidados. Ilustración 22 y 23.

**Ilustración 22. Análisis de uno de los gráficos totales del consolidado de consumo de combustible.**



Fuente: la presente investigación.

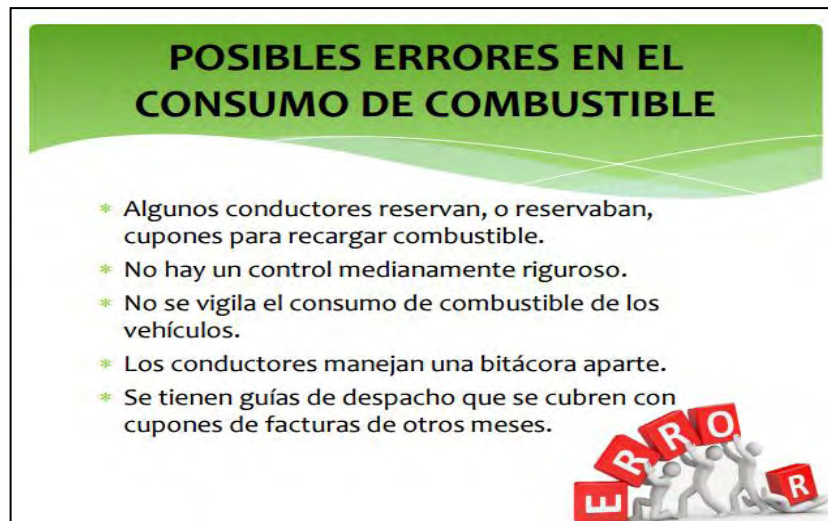
**Ilustración 23. Análisis de uno de los gráficos del estado de pago de las facturas de medicamentos.**



Fuente: la presente investigación.

- A través del proceso de análisis se informó acerca de algunos errores cometidos en el consumo de combustible. Como la reserva de algunos cupones por parte de algunos conductores, el poco control de los cupones, evidenciando que no existe un control riguroso del consumo de combustible. Esto para que sean tenidos en cuenta y para corregir, en el futuro. Ilustración 24.

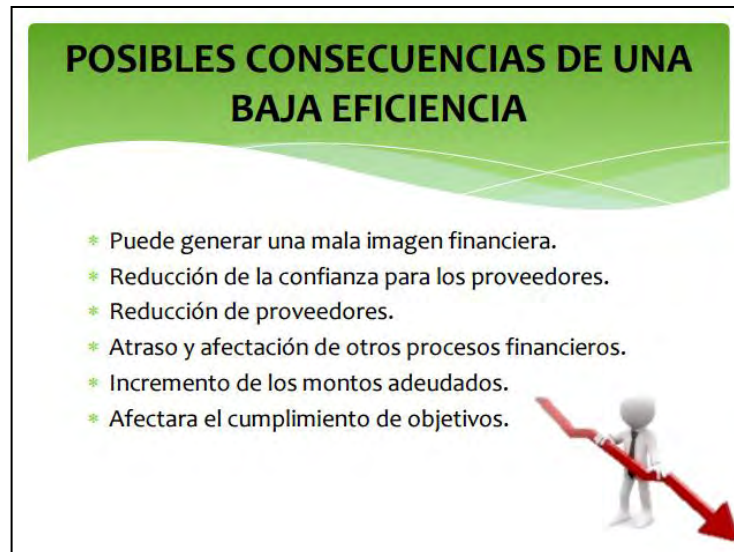
**Ilustración 24. Posibles errores en el consumo de combustible.**



**Fuente: la presente investigación.**

- Se rebeló a través del análisis del estado de pago las consecuencias de una baja eficiencia en el pago de las facturas para el Centro de Salud. Informando que una baja eficiencia en este aspecto podría acarrear una mala imagen financiera, la reducción de la confianza en el Centro de Salud por parte de los proveedores, la reducción de los proveedores, el atraso y la afeción de otros procesos financieros, el posible incremento de los de las deudas y la afectación en el cumplimiento de los objetivos planteados por el CESFAM. Ilustración 25.

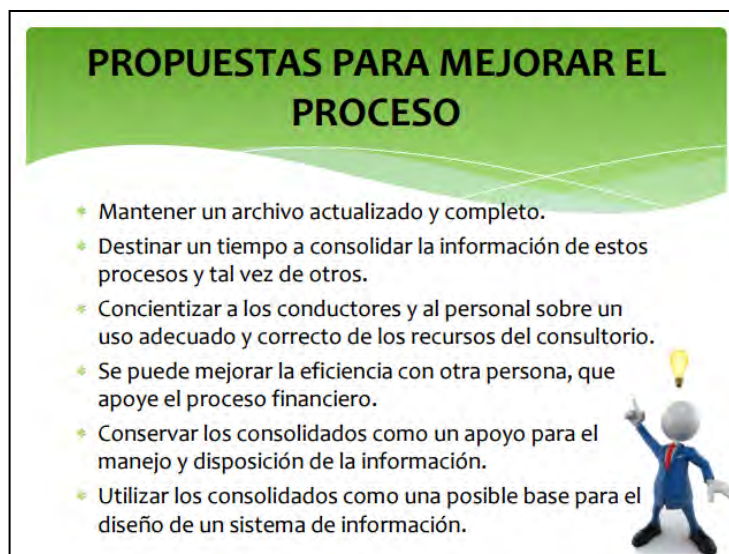
**Ilustración 25. Consecuencias de una baja eficiencia en el pago de facturas de medicamentos.**



**Fuente: presente investigación.**

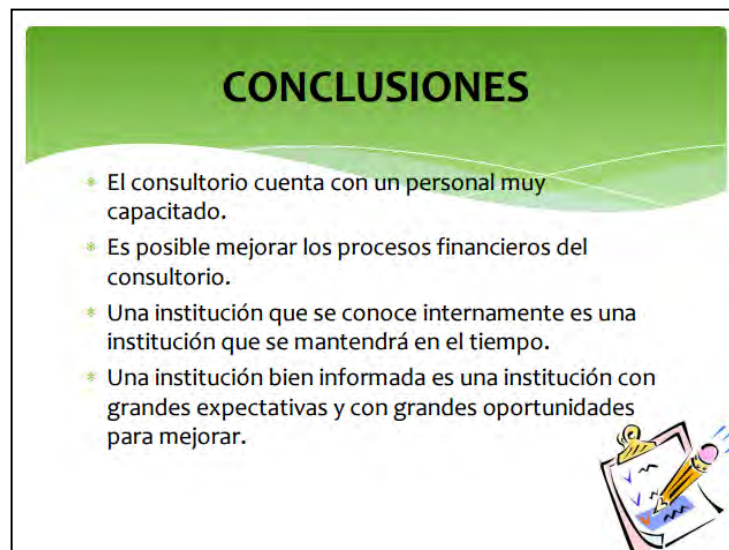
- Dentro de la presentación fueron incluidas algunas propuestas y conclusiones para mejorar el proceso financiero del CESFAM a partir el trabajo realizado con la evaluación del consumo de combustible y el pago de facturas. Medidas como: mantener un archivo actualizado y completo para contar con fuentes de información precisa, destinar un tiempo del horario de trabajo a consolidar la información de estos procesos y tal vez de otros para evaluar el cambios en ellos y poder tomar algunas decisiones, concientizar a los conductores y al personal del CESFAM sobre un uso adecuado y correcto de los recursos del consultorio, la eficiencia podría ser mejorada si se incluye a una persona más en el proceso financiero, Conservar los consolidados como apoyo para el manejo y disposición de la información y utilizarlos como base para el diseño de un sistema de información para el CESFAM. A las conclusiones que se llegó a partir del trabajo realizado fueron: El consultorio cuenta con un personal, en el área financiera, muy capacitado pero que no se da abasto con todo el trabajo; El consultorio puede mejorar estos procesos con algunas de las recomendaciones mencionadas con anterioridad y que una institución que se mantiene bien informada es una institución con grande expectativas y con grandes oportunidades para mejorar. Ilustración 26 y 27.

**Ilustración 26. Propuestas para mejorar el proceso financiero, respecto al consumo de combustible y al pago de facturas de medicamentos.**



**Fuente: la presente investigación.**

**Ilustración 27. Conclusiones a partir del trabajo realizado.**



**Fuente: la presente investigación.**

- Para concluir con la presentación se dio el agradecimiento por la asistencia, la información suministrada y la hospitalidad ofrecida durante la práctica realizada en la institución. Se tomó un registro fotográfico de la presentación, como se muestra a continuación:



**Ilustración 28. Durante la presentación a los funcionarios del CESFAM.**



**Fuente: La presente investigación.**

**Ilustración 29. Demostración de los consolidados de información a los funcionarios asistentes.**



**Fuente: la presente investigación.**

**Ilustración 30. Funcionarios del CESFAM prestando atención a la presentación.**



**Fuente: la presente investigación.**

**Ilustración 31. Foto con los funcionarios del CESFAM al finalizar la presentación.**



**Fuente: la presente investigación.**

## CONCLUSIONES

- El Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco debe darle continuidad al trabajo realizado con los consolidados de la información relacionada con el consumo de combustible y el estado de pago de medicamentos para continuar con las evaluaciones estos procesos y poder tomar decisiones de gran importancia para el futuro.
- Eventualmente el Centro de Salud Familiar CESFAM debería ampliar la consolidación de la información a otros procesos para ser analizados de forma similar, y así determinar en qué se está fallando y posteriormente poder corregir de forma adecuada.
- Si bien la consolidación es un trabajo extra, los resultados obtenidos a través de ella y su posterior análisis son de gran trascendencia para las decisiones que se vayan a tomar respecto a un proceso en específico, sobre todo si se ven involucrados algunos beneficios, como una reducción en costos y un incremento de eficiencia.
- El Centro de Salud Familiar de CESFAM cuenta con un personal idóneo y bien calificado en el área de salud, pero la carga laboral en muchos casos es excesiva para una sola persona, en especial de la persona a cargo de las finanzas del Consultorio por lo que se requeriría una evaluación de la carga laboral de este cargo.
- La implantación de un Sistema de Información (S.I.) traerá como beneficio un mayor control de la información, de los procesos y de la institución para lograr una mayor eficiencia en el logro de los objetivos institucionales. Ya que una institución o empresa que se mantiene bien informada sobre el estado de sus procesos puede tomar grandes decisiones que le permitirán mantearse vigente en el tiempo.
- El Programa de Internado Rural Interdisciplinario PIRI de la Universidad de la Frontera de Chile es un puente y una gran oportunidad para estudiantes que desean realizar una pasantía diferente, interactuando con estudiantes de varias carreras universitarias, trabajando en conjunto por el beneficio de la comunidad y poniendo en práctica sus conocimientos para desarrollar una excelente labor.

## RECOMENDACIONES

### **Aspectos a tener en cuenta para el archivo y consolidación de la información del Centro de Salud Familiar CESFAM**

- Se hace necesario dentro del Consultorio mejorar la disposición de la información, refiriéndose con esto a mantener un archivo actualizado, completo y bien ordenado, en lo que respecta a archivos físicos.
- El Consultorio puede optar por contar con una mayor consolidación de información de los procesos más esenciales del centro de salud. Así como el trabajo realizado para el consumo de combustible y el estado de pago de los medicamentos.
- Los consolidados deben ser analizados periódicamente, preferiblemente de forma mensual y anual, y realizar las comparaciones con periodos anteriores. Para identificar mejoras o reducciones en la eficiencia en los procesos.

### **Aspectos a tener en cuenta para mejorar el control del consumo de combustible.**

- Mejorar el control sobre el uso de los Cupones de combustible por parte del personal de administración, esto debido a que los conductores realizan una mala disposición de estos, separando para sí algunos cupones de los talonarios, limitando por tanto el uso de este recurso para otros conductores y por tanto para los pacientes del Centro de Salud Familiar.
- Las directivas del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco deben optar por crear un modelo más eficiente para el control del combustible consumido por los vehículos del centro de, referente al combustible que en verdad debe gastarse en la realización de dichas rutas, para evitar derroches de este recurso o un uso indiscriminado de éste en actividades que no benefician al CESFAM.
- Una alternativa para el Centro de Salud Familiar podría ser afianzar su relación con la distribuidora de combustible COPEC, ya que ofrece un mejor sistema de suministro a través de un medio electrónico (tarjeta electrónica)

y una plataforma en línea para controlar el consumo de combustible. A diferencia de los Cupones de combustible y las Guías de despacho de la distribuidora ANDES LLAIMA LTADA. Esta alternativa inclusive puede facilitar la administración de los consolidados de información.

### **Aspectos a tener en cuenta para mejorar la eficiencia del estado de pago de los medicamentos**

- Se hace necesario evaluar la carga de trabajo del personal de finanzas encargado del pago de medicamentos, ya que en muchos casos el trabajo se hace demasiado arduo para una sola persona. La sobrecarga laboral afecta considerablemente la eficiencia de los procesos.
- A partir de la información obtenida del análisis se hace necesario que las Directivas del Centro de Salud Familiar efectúen una revisión del estancamiento del pago de las facturas de medicamentos, ya que son un elemento esencial en la prestación del servicio de salud en atención primaria.
- Se hace necesario revisar y considerar el endeudamiento del Centro de Salud Familiar en lo que a medicamentos respecta, ya que si bien el retraso en el pago de estos no implica ningún interés de mora, si implica un considerable incremento en los costos, ya que se pierde la confianza de los proveedores con productos de calidad y buenos precios, que ya no postularan a futuros contratos con el Centro de Salud, por lo que para próximas licitaciones se recibirán propuestas de otros proveedores, con productos de calidad, pero a un mayor precio.

### **Aspectos para mejorar los procesos del área administrativa del Centro de Salud Familiar CESFAM**

- El director del Centro de Salud debe determinar si se haría necesario incrementar el personal del área administrativa, en especial del área financiera. Esto evidenciado a partir de que si bien el Centro de salud está dedicado al ámbito de la salud y por ello debe contar con un amplio personal de este ramo, el cual se va incrementando paulatinamente para atender las necesidades de la comunidad, también sería preciso aumentar el personal administrativo, ya que son estos los encargados de apoyar y desarrollar los procesos administrativos del CESFAM. El beneficio para el

Centro de Salud se vería reflejado en un incremento de la eficiencia en la ejecución de los procesos financieros, ya que una mejor repartición las actividades administrativas generaría una mayor eficiencia, reduciendo el estancamiento de actividades.

- A través una capacitación o taller para los empleados del Centro de Salud Familiar CESFAM, instruir al personal para que se concienticen de la importancia de los recursos del consultorio y la de darles una adecuada utilización, en beneficio propio, del Consultorio y el de la comunidad.

### 9. CRONOGRAMA

Actividad	JUNIO				JULIO				AGOS.				SEPT.				OCTU.				NOVI.				DICIE.				ENER.				FEBR.				MARZ.				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación de la idea para la propuesta de mejoramiento	■	■	■	■																																																
Recopilación de información para la elaboración del plan de trabajo					■	■	■	■	■	■	■	■																																								
Elaboración del plan de trabajo									■	■	■	■	■	■	■	■																																				
Búsqueda de la información necesaria para la consolidación													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																								





## **BIBLIOGRAFÍA**

- DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA. Programa de internado Rural Interdisciplinario (PIRI). PPT 2015. Págs.74
- FLÓREZ VILLOTA, Myriam Lucia. Guía para metodología de la Investigación. Universidad de Nariño. Programa de Administración de Empresas. Págs. 29
- MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Plan de Desarrollo Comunal Comuna de Melipeuco (PLADECO) Melipeuco 2012-2016. 2011. Págs. 79
- MUNICIPALIDAD DE MELIPEUCO. Plan de Salud Municipal 2015 (PLASAM). Págs. 67

## NETGRAFÍA

- ARCHIVO NACIONAL DE CHILE. Directrices para la organización documental. Programa de Normalización CLAN/NT-002. Pág. 11. Disponible en línea: [www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf](http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf)
- BARROS, Juan. Importancia de las bases de datos. Tecnología e Informática. Disponible en línea: <http://infoipc2012.blogspot.com/2012/09/importancia-de-las-bases-de-datos.html>.
- CERTO, Samuel. Dirección de comunicación empresarial e institucional. Citado por YUPANQUI ACOSTA, Antonio. TOMA DE DECISIONES. Disponible en línea: <http://tomatusdecisiones.blogspot.com.co/>.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Citado por YUPANQUI ACOSTA, Antonio. TOMA DE DECISIONES. Disponible en línea: <http://tomatusdecisiones.blogspot.com.co/>.
- COLOM MASFRET, Dolors. Publicación de directivos de la salud. La información como base para la toma de decisiones: la importancia de las fuentes. Disponible en línea: [http://directivos.publicacionmedica.com/spip.php?article422&var\\_mode=calcul](http://directivos.publicacionmedica.com/spip.php?article422&var_mode=calcul)
- CONDUCE TU EMPRESA. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES – IMPORTANCIA, ETAPAS, TIPOS. Disponible en línea: <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/proceso-de-toma-de-decisiones.html>.
- DUANY DANGEL, Armando. Sistemas de Información. Disponible en línea: <http://www.econlink.com.ar/sistemas-informaci%C3%B3n/definicion>.
- EL BLOG DE WORKMETER. La importancia del control de costes en tu empresa. Disponible en línea: <http://es.workmeter.com/blog/bid/250434/La-importancia-del-control-de-costes-en-tu-empresa>
- PEÑA AYALA, Alejandro. Ingeniería de software: Guía para crear sistemas de información. Disponible en línea: [http://www.wolnm.org/apa/articulos/Ingenieria\\_Software.pdf](http://www.wolnm.org/apa/articulos/Ingenieria_Software.pdf).
- PERALTA, Manuel. Sistema de Información. Disponible en línea: <http://www.econlink.com.ar/sistemas-informaci%C3%B3n/definicion>.
- PINTO MOLINA, María. Bases de datos. [http://www.mariapinto.es/e-coms/bases\\_datos.htm](http://www.mariapinto.es/e-coms/bases_datos.htm)

- TEORÍAS ADMINISTRATIVAS. Modelo de las 5 S. Disponible en línea: <http://teoriasldj.blogspot.com.co/2012/05/metodo-de-las-5s.html>
- VEGA BRICEÑO, Edgar Armando. Sistemas de información y su importancia para la empresa. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>.
- VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. Las 5S, manual teórico y de implantación. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### **ANEXO I. Informe de actividades en el Programa de Internado Rural Interdisciplinario PIRI, en la Municipalidad de Melipeuco y en el Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco**

En este apartado se encuentran las actividades desarrolladas dentro del Programa de Internado Rural Interdisciplinario y las actividades que fueron desarrolladas en la Municipalidad de Melipeuco, específicamente en la Oficina del Programa de Desarrollo Rural PRODER y en la Oficina de Administración del Centro de Salud Familiar CESFAM de Melipeuco, como apoyo administrativo en ambas instituciones.

Las actividades descritas a continuación abarcan las desarrolladas en la Oficina de PRODER, en el CESFAM y las desarrolladas en el Programa PIRI, trabajando con la comunidad.

#### **A. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN PRODER**

La oficina del Programa de Desarrollo Rural tiene por objetivo impulsar el desarrollo sostenido de las zonas rurales, elevando el bienestar social de los habitantes de la comuna y asegurando la conservación del espacio y de los recursos naturales.

El PRODER apoya y subvenciona un amplio conjunto de medidas de desarrollo rural. Estas medidas pretenden fomentar el turismo, apoyar a las pequeñas empresas y las actividades de artesanía y de servicios, revalorizar el potencial productivo agrario y forestal.

El PRODER se financia a través de los fondos comunitarios FEOGA-Orientación y FEDER, de las aportaciones de las Administraciones Nacionales y de la Financiación privada.

Las actividades desarrolladas en la Oficina del Programa de Desarrollo PRODER son descritas a continuación:

**Atención de público en la oficina de PRODER.** Actividad que consistió en atender a las personas que se acercan a la oficina buscando información relacionada con la ésta y con su personal.

**Suministrar apoyo a pequeñas asociaciones en la presentación de proyectos a fondos nacionales de desarrollo.** Actividad relacionada con apoyar a estas pequeñas agrupaciones con el diligenciamiento del formato establecido para postular un proyecto a un fondo económico a nivel nacional.

**Acompañamiento en salidas de campo del personal de la oficina de PRODER, en jornadas de vacunación de bovinos, equinos, ovinos, entre otros.** Esta actividad de acompañamiento estuvo enfocada en diligenciar las fichas de respaldo, para tener una certeza de cuantos animales y de que especie fueron vacunados y el propietario de estos animales. Tomando datos como fecha, nombre, cédula, firma, número de animales vacunados. Las fichas correspondían a Catastro de emergencia, Declaración jurada, Nomina de agricultores que reciben incentivo por situación de emergencia producido por un déficit hídrico.

**Digitalización de solicitudes de Ripio a la municipalidad por parte de la comunidad de Melipeuco.** Actividad que consistió en elaborar un consolidado en Excel, con todas las solicitudes de ripio (material solicitado para realizar mejorar de vivienda o de caminos rurales) para el año 2015, apoyando a la oficina de Obras de la Municipalidad de Melipeuco.

**Inventariado de Skies de la Municipalidad, para la realización de talleres de aprendizaje para niños de la escuela Volcán Llaima.** Actividad que consistió en buscar los Skies en las bodegas de la Municipalidad, para posteriormente ser inventariados, para saber con certeza su estado y poder llevar a cabo el taller de enseñanza con los niños de la escuela.

**Apoyo en la construcción de invernadero en la zona de Alpehue de la comuna de Melipeuco.** Actividad que consistió en suministrar apoyo a un beneficiario de la compra de nylon para un invernadero, actividad realizada por el personal de la oficina de PRODER.

**Apoyo logístico en la organización de algunos eventos de la municipalidad.** Actividad relacionada con disponer de los elementos y materiales necesarios para ciertas actividades, como es el caso de conseguir Video Beam, Pendones informativos, Carpas, Sillas, Mesas, etc.

**Apoyo en la creación de publicidad para difundir la jornada de vacunación y esterilización de caninos y felinos en la comuna de Melipeuco.** Actividad correspondiente en apoyar de forma activa y creativa en la creación de afiches y

pendones informativos, con referencia al buen manejo y cuidado de los animales caseros en la comuna, además de promover las jornadas de vacunación que se realizarían en la comuna.

**Inscripción de caninos y felinos para esterilización.** Esta actividad tenía el objetivo de registrar a las personas que deseaban inscribirse para esterilizar o vacunar a sus perros o gatos, para el Programa Nacional de Tenencia Responsable de Animales de compañía (PTRAC) y Plan de Esterilización Municipal Canina y Felina 2015.

**Llamar a habitantes de la zona rural de Melipeuco.** Actividad que tenía por objetivo informar sobre las jornadas de vacunación que se realizarían a partir de fichas de inscripción al programa de esterilización del Programa Nacional de Tenencia Responsable de Animales de compañía (PTRAC) y Plan de Esterilización Municipal Canina y Felina 2015.

**Apoyo logístico en la jornada de vacunación de caninos en la comuna de Melipeuco, a partir del Programa Nacional de Tenencia Responsable de Animales de compañía (PTRAC).** Actividad que consistió en apoyar la jornada de vacunación, con el diligenciamiento de las fichas de vacunación y del certificado de vacunación, para tener un respaldo para el programa de vacunación ejecutado por la municipalidad y el PRODER.

**Apoyo en la realización de cotizaciones en la Oficina de PRODER.** Actividad relacionada con cotizar los materiales, productos o artículos necesarios para llevar a cabo actividades dentro de los proyectos desarrollados por la oficina de PRODER. Que posteriormente son utilizadas para realizar las órdenes de compra y los contratos con los proveedores.

**Apoyo en la planeación y organización de la tercera fiesta del Baqueano.** Esta actividad consistió en el apoyo en las gestiones concernientes a la fiesta, como es el de la participación activa en el diseño programa de la Tercera Fiesta del Baqueano para ser entregado a la Universidad Autónoma de Chile, buscando su asesoramiento y apoyo para el evento.

**Apoyo en el pre diseño de publicidad para la Tercera Fiesta del Baqueano.** Esta actividad consistió en la recopilación de información de los eventos principales de la fiesta y de fotos del año anterior, como es el caso del acto cívico, desfile, vino de honor, Expo Baqueano, Show artístico, juegos baqueanos, entre

otros, con el propósito de ser enviados a una empresa encargada de diseñar la publicidad, para este caso la publicidad iba dirigida a la presentación de la Fiesta del Baqueano para la Universidad Autónoma de Chile.

**Participación activa en la organización de la Expo baqueano, en la fiesta del Baqueano.** Actividad enfocada en organizar y montar la exposición de la fiesta, que tiene como propósito exhibir artículos, maquinas, herramientas y demás elementos antiguos, utilizados por los primeros habitantes de la comuna de Melipeuco, esto para que los asistentes a la Fiesta puedan observar y apreciar dichos elementos antiguos.

**Realización del inventario de los diferentes elementos expuestos en la Expo baqueano.** Actividad que tiene por objetivo inventariar los artículos antiguos, para saber a quién pertenecen, de donde son y cuántos son, para su posterior devolución, ya terminada la Expo Baqueano.

**Construcción y realización de encuesta de satisfacción de la tercera Fiesta del Baqueano.** Esta actividad estuvo enfocada en la construcción de una encuesta que tiene por objetivo determinar la satisfacción de las personas que participaron de la tercera fiesta del Baqueano, vendiendo sus productos, con la colaboración de la Municipalidad de Melipeuco, en lo que a logística corresponde, como es el caso de la disposición toldos, espacio para venta, disponibilidad de servicios de agua y electricidad, nivel de ventas y su participación para la próxima fiesta del Baqueano.

## **B. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL CESFAM**

El Centro de Salud Familiar de Melipeuco otorga servicios de atención primaria, con enfoque en la salud pública y familiar. Está constituido por un equipo multidisciplinario que otorga atención con equidad, respeto, oportunidad, eficiencia, atención digna y de calidad. Contribuyendo a mantener o mejorar la salud integral de la familia y la comunidad.

La pasantía se realizó en el área Administrativa del Consultorio, como apoyo administrativo, desarrollando y apoyando varios procesos financieros y desarrollando ciertas actividades, como las descritas a continuación:

**Realizar un consolidado del consumo de combustible de los vehículos del CESFAM.** Esta actividad consistió en consolidar los datos referentes al consumo de combustibles necesarios para el funcionamiento de los vehículos del CESFAM,



en el año 2015, con el propósito de determinar el grado de consumo de cada vehículo y su influencia en el valor total de consumo el combustible al final del año y con ello poder tomar decisiones al respecto.

**Realizar un consolidado del estado de pago de las facturas de medicamentos del CESFAM.** Esta actividad consistió en consolidar los datos correspondientes a las fechas de emisión, fechas de pago y costos de los fármacos del CESFAM, en el año 2015, con el propósito de determinar en qué grado se encuentra la eficiencia del área de finanzas del consultorio, en lo que a pagos a proveedores de medicamentos se trata.

**Interpretar los consolidados de combustible y de pago de facturas de medicamentos.** Interpretar la información consolidada de los datos involucrados con el consumo de combustible y del estado de pago de los medicamentos del Centro de Salud. Y a partir de ello, generar las conclusiones y/o recomendaciones para el CESFAM con el trabajo realizado.

**Realizar una presentación al personal administrativo del CESFAM acerca del uso de los consolidados, sus beneficios, sus resultados y sus posibilidades a futuro.** Actividad encaminada en mostrar el uso, el diligenciamiento, los beneficios y los resultados obtenidos de la interpretación de los consolidados trabajados y además, postergar su continuidad e implementación en otros procesos.

### **C. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROGRAMA PIRI**

El equipo de trabajo PIRI estuvo compuesto por estudiantes de diferentes disciplinas académicas, cumpliendo con el ámbito interdisciplinario del programa PIRI, dejando como tal una experiencia grata y enriquecedora, al compartir con estudiantes de otras carreras, trabajando juntos para el beneficio de la comunidad.

Las líneas articuladoras sobre las que se desarrolla el programa PIRI son: Promoción y Educación en Salud; Emergencias y Desastres; Salud Ocupacional; Salud Integral del Pre escolar y Escolar; Atención Clínica a nivel descentralizado; Salud, Arte y Cultura; Salud del Adolescente; Salud y Medio Ambiente; Salud, Deportes y Recreación; Salud e Interculturalidad y Salud de la Mujer.

Las actividades en las que se participó y fueron realizadas, a partir de las líneas articuladoras, por el equipo PIRI fueron las siguientes:

**Sesiones de acompañamiento en el ELEAM – Conociéndonos.** Esta actividad tuvo por objetivo promover un ambiente participativo con los adultos mayores del hogar de Ancianos ELEAM, a fin de establecer una vinculación afectiva con ellos y que nos permita llevar a cabo las actividades. Con esta actividad se logró fomentar la vinculación entre los adultos mayores y monitores, estimular la coordinación dinámica general de los adultos mayores, mejorar la movilidad de los participantes, identificar los intereses de recreación planteados por los adultos mayores y conocer el estado de salud de los integrantes del hogar.

**Sesiones de acompañamiento en Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores ELEAM Las Araucarias de Melipeuco– Muévete.** Esta actividad tuvo el propósito de fomentar la expresión artística y motora con los adultos mayores del Hogar de Adultos Mayores, a través de la música y el baile. Con esta actividad se consiguió estimular el área cognitiva a través de música que los haga recordar su pasado, potenciar la psicomotricidad y el ejercicio en los adultos mayores. Además proporcionar un ambiente participativo en el grupo de adultos mayores, con el propósito de mejorar la movilidad y estimular el área auditiva de los participantes.

**La Ratita Presumida (Dramatización de un cuento para niños).** Esta actividad tuvo como propósito Valorar la lectura a través de la dramatización de un cuento infantil, conocido como la ratita presumida, estimulando a los participantes hacia la lectura y para que asistan a la biblioteca. A través de esta actividad se consiguió promover valores como la humildad, el amor y el compañerismo, también incrementar la energía y la autoestima de los participantes, fomentando la recreación y diversión a través de la literatura.

**Actividad física con la agrupación de Adultos Mayores de los Riscos.** Esta actividad tenía como propósito estimular la expresión motora y artística de los adultos mayores de la agrupación los Riscos a través de la música, ejercicio y canto, con los objetivos de potenciar la psicomotricidad y estimular en ellos el ejercicio físico. Proporcionando un ambiente participativo en el grupo de adultos mayores y mejorando la motivación de los participantes.

**Participación del equipo PIRI en Tertulia sobre hierbas medicinales de la Biblioteca Municipal.** Esta actividad tenía como objetivo generar un ambiente de participación y de transmisión de información sobre hierbas medicinales con los diferentes participantes e invitados por la biblioteca Municipal de Melipeuco. Además se buscó a través de esta actividad, estimular la participación de la

comunidad y lograr una retroalimentación en base a la información manejada sobre de las hierbas medicinales más utilizadas en el hogar y sus beneficios.

**Celebración de Fiestas Patrias en Escuela rural de Cumcumllaque.** Esta actividad tenía como propósito coordinar, en conjunto con el director de la Escuela, actividades recreativas para celebrar en conmemoración a las Fiestas Patrias, previo al día de independencia de Chile. En esta actividad se pretendió aportar en el acto cívico correspondiente y luego estar a cargo de las actividades y juegos tradicionales. Generando así instancias de esparcimiento para los niños y apoderados de la escuela, celebrando las fiestas patrias en familia, participando en los concursos, juegos y bailes.

**Taller de Cueca en el CESFAM.** Esta actividad tenía por objetivo crear un espacio de distracción para los funcionarios del CESFAM, participando y aprendiendo el baile nacional, la Cueca, para incentivar su representación y participación en las fiestas de la intendencia. Esta actividad se realizó con música en vivo, practicando cada paso de la cueca para luego lograr bailar y realizar cada paso de manera correcta. Y generas un ambiente grato entre los participantes del taller para así amenizar y reforzar las relaciones interpersonales.

**Desfile Institucional en celebración de Fiestas Patrias.** Esta actividad tuvo por objetivo mostrar a la comunidad a los estudiantes que hacen parte del Programa de Internado Rural Interdisciplinario PIRI, haciendo más representativo y cercano el objetivo de este programa y el de La Universidad. Se buscó con esta actividad participar con los representantes de las diferentes disciplinas académicas presentes en el programa y validar el compromiso del éste con la comunidad, participando de forma activa en un acto tan importante.

**Feria de la salud: Enfocado al consumo responsable de alcohol, suministrar información sobre la triquinosis y entregar información sobre la Sectorización en Salud.** Esta actividad tuvo como propósito educar sobre el consumo responsable del alcohol a la población e informar sobre la triquinosis, una enfermedad parasitaria contraída por el consumo de carne de cerdo infectada, con el motivo de concientizar a la población y prevenir futuras complicaciones y accidentes, además de impartir información sobre el proceso de sectorización que lleva a cabo el CESFAM para prestar el servicio de salud a la población.

**Coordinación de la junta de vecinos de Villa el mirador.** Esta actividad tuvo como objetivo promover la participación activa y responsable de los vecinos en

actividades sociales. Se buscó además Promover el sentido de pertenencia al grupo, promover los roles sociales, promover el empoderamiento, facilitar el acceso a oportunidades de crecimiento y desarrollo y fortalecer la comunicación. Además de pactar talleres de algunos cursos de interés para los Habitantes de Villa el Mirador

**Curso de Primeros Auxilios Villa El Mirador.** Esta actividad tuvo como propósito dictar un taller de Primeros auxilios sobre “Quemaduras” a los vecinos de Villa el Mirador. Se buscó continuar con los talleres comunitarios destinados a los pobladores de esta parte de Melipeuco.

**Promoción de Concurso de Dibujo en Escuela San Gabriel y de Fotografía en Liceo Los Andes.** Esta actividad tuvo como propósito promover la realización de un concurso fomentando la creatividad, el arte y la cultura en los jóvenes y niños de la comuna, utilizando recursos que estén al acceso de todos y promoviendo la identidad del entorno y el espacio natural en el que habitan.

**Actividad Recreativa Agrupación Adulto Mayor Sector Huechelepun.** Esta actividad tenía por objetivo generar un espacio de distracción, ejercitación y recreación para los integrantes de la agrupación de adulto mayor del sector de Huechelepun. Se logró a través de esta actividad Estimular la capacidad física de los adultos mayores procedentes de un lugar tan aislado, promoviendo el auto cuidado y fomentando actividades saludables, generando espacios de distracción y esparcimiento mediante la música, el baile y las manualidades.

**Encuesta y entrega de información sobre la sectorización del servicio de salud del CESFAM de Melipeuco.** Esta actividad tenía como propósito informar a la población urbana de Melipeuco acerca del proceso de sectorización para la atención del servicio de salud que se está llevando a cabo en el CESFAM, asociado además con una encuesta de calidad y extracción de datos estadísticos. A través de esta actividad se logró informar a la población a cerca del proceso de mejoramiento de la atención en salud, informar sobre proceso de sectorización del consultorio, ejecutar un “puerta a puerta” en la zona urbana y entrega de volante explicativo para dar a conocer el equipo de profesionales que corresponde a cada sector.

**Yo cuido mi medio ambiente reciclando.** Esta actividad tenía por objetivo enseñar a los niños de la escuela de Cumcumllaque a reutilizar botellas y otros materiales reciclables con el fin de cuidar el medio ambiente. A través de esta

actividad se logró fomentar la creatividad de los niños mediante la utilización de recursos reciclables, crear maceteros con botellas, dándoles formas caricaturescas con otros materiales, estimular la conciencia de cuidado del medio ambiente. Esto mediante la reforestación y plantación de semillas de diversas especies, recalcando la importancia que tiene sembrar y cuidar la tierra.

**Proyecto Estrella.** Esta actividad tenía por objetivo mejorar las condiciones de seguridad y protección de los alumnos y funcionarios de la escuela de Cumcumllaque, así como el mejoramiento de los espacios recreativos para fomentar la actividad física. A través de esta actividad se logró instalar cinta antideslizante en los lugares que presentan un potencial riesgo de producir accidentes de caídas debido a las constantes lluvias en el sector, prevenir posibles accidentes laborales y escolares. Además de pintar y delinear la cancha de fútbol de la escuela y marcar las zonas de seguridad y señales de evacuación en caso de emergencia.

**Feria de La Salud – AH1N1 y Alimentación Saludable.** Esta actividad tuvo como objetivo educar a la población sobre temas de contingencia nacional como es el virus AH1N1, cuyas consecuencias han generado muertes en la Región. Además promover una alimentación saludable y sus beneficios para las personas. Se aprovecha la instancia del día de pago en la ciudad para abarcar la mayor cantidad de personas. A través de esta actividad se consiguió entregar información actual sobre las características del virus, demostrar como la alimentación saludable ayuda a proteger nuestro cuerpo, lo anterior mediante el relato y la conversación, generando un espacio en el cual se podía interactuar con las personal de modo que la información se entregue de la forma más simple y concreta posible.

**Aprendo a Cuidar Mi Higiene Personal.** Esta actividad estuvo enfocada en Promover el cuidado de la higiene personal, entregando información a los niños de la escuela de Cumcumllaque de cómo realizar un buen aseo de su cuerpo, recalcando la importancia de una buena higiene en la salud de las personas. A través de esto se logró educar a los alumnos mediante prácticas los hábitos de higiene básicos a realizarse, observar casos especiales e intervenir específicamente en los casos más graves, recalcando siempre la importancia del lavado de manos después de jugar y antes de comer.

**Concurso de Dibujo – Identidad de Melipeuco.** Esta actividad tuvo como propósito realizar un concurso de dibujo que promueva el reconocimiento de la

identidad de Melipeuco, representada en una imagen, que muestre la belleza natural de la comuna. Se consiguió a través de esta actividad incentivar la imaginación de los alumnos, plasmándola en un dibujo que represente a su comuna, fomentando el arte y la cultura mediante la pintura y motivando la participación mediante la premiación a los dibujos más destacados.

**Diagnóstico Participativo Comunal.** En esta actividad se tenía como propósito participar en la realización del Diagnóstico participativo Comunal aportando conocimientos sobre salud y ayudando a la población a encontrar dificultades y posibles soluciones. A través de esta actividad se pudo apoyar en la logística de la actividad realizada, participando como entes activos en el desarrollo de la comunidad, compartir puntos de vista con los dirigentes de las comunidades y de las agrupaciones sociales de la comunidad, presentes y participantes del diagnóstico.

**Zumbatón Melipeuco.** Esta actividad tenía como objetivo promover la vida saludable mediante el baile de la zumba, motivando a la comunidad a participar de instancias recreativas y familiares. Con esta actividad se logró apoyar de manera logística, a la Municipalidad de Melipeuco, en la inscripción de los participantes, coordinar la entrega de agua y alimentos saludables, participar junto a los asistentes de una tarde entretenida bailando y participando de la actividad.

**Gran Bicicleada Escuela Volcán Llaima.** Esta actividad tuvo como objetivo fomentar la vida sana mediante la recreación y la actividad física en familia, utilizando bicicletas para realizar esta actividad familiar por los alrededores de Melipeuco. Esta actividad se realizó en conjunto con la Escuela Volcán Llaima. En esta actividad se logró aportar en la logística y organización de la actividad propuesta por la escuela Volcán Llaima., apoyar en la seguridad de los niños durante la actividad y motivar a los estudiantes y apoderados a participar de estas instancias que generar espacios para la recreación familiar.

**Actividades De Aniversario CESFAM Melipeuco.** En esta actividad se tuvo por objetivo participar de las actividades de aniversario del CESFAM, apoyando y haciéndose parte de la comunidad de funcionarios de la salud del consultorio. Se logró con esta actividad apoyar a las distintas alianzas en las que se deba realizar actividades y competencias, favorecer un acercamiento de los internos de práctica con los funcionarios y compartir nuevas experiencias para enriquecer los aspectos sociales de nuestras profesiones, además acercar y potenciar las relaciones fuera de horario de trabajo, a través de actividades de distensión y recreativas.

**Diagnóstico Participativo Villa el Mirador.** Esta actividad tuvo como propósito apoyar a la comunidad a realizar su propio diagnóstico en cuanto a las falencias y posibles soluciones a tomar en el ámbito de la atención en salud y de la promoción de ésta en su localidad. En esta actividad se logró participar y aportar con ideas, guiando a los participantes para encontrar alternativas para mejorar su calidad de vida y con ello además con ello encontrar las soluciones para mejorar la atención que otorga el CESFAM y como poder mejorar la promoción en salud en esta pequeña comunidad.

**Educación en Higiene Oral.** Esta actividad tenía por objetivo entregar cepillos, pastas y seda dental a cada niño de la escuela, apoyado de una reevaluación dental, comparando el estado de sus dientes con el año anterior. Se logró con esta actividad reforzar buenos hábitos de higiene y entregar los elementos de aseo necesarios para que los estudiantes puedan realizar un adecuado cuidado de su salud oral. Además esta actividad estuvo acompañada por actividades recreativas para fomentar la creatividad de los niños.

**Zumba PIRI.** Esta actividad tenía como propósito fomentar la actividad física de la comunidad mediante el baile entretenido y la zumba, liderada por la estudiante de educación física de la Universidad de la frontera y apoyada por los internos del PIRI. Con esta actividad se logró promover la actividad física de los habitantes de la comuna. También se apoyó y participo de la actividad, motivando a los asistentes y generando un espacio de distensión y fraternidad en la comunidad.

**Recolección de donaciones para la Teletón.** Esta actividad tenía como objetivo recolectar donaciones para la Teletón. Esta actividad fue planteada por la Municipalidad de Melipeuco, para ser desarrollada por el equipo PIRI. Con esta actividad se logró recaudar fondos para ser donados a la Teletón, destacar la importancia de donar para ayudar a una buena causa y además difundir un evento de la Teletón que está enfocada en el deporte y la recreación de la comunidad.

**Difusión de Tallarinata y venta de cupones.** Esta actividad tuvo por objetivo difundir y apoyar logísticamente el evento de la Tallarinata, que busca recaudar fondos para la agrupación de discapacitados unidos de Melipeuco ADUM, además se realizó una preventa de cupones, para comprometer aún más a la población para que participe del evento. En esta actividad se logró hacer la difusión de la Tallarinata, vender cupones como preventa para el evento, difundir el evento a algunos habitantes de la comuna y apoyar la realización del evento a beneficio de la Agrupación de discapacitados Unidos.