



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estructura organizacional, “elaboración de un manual de procedimientos y funciones para el Área de Salud N° 2 Yantzaza centro de Salud Hospital Yantzaza” de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2014

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.

AUTOR: Naula Chacha, Raquel Jina

DIRECTOR: Armijos Buitrón, Verónica Alexandra, Mg.

LOJA - ECUADOR
2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Mg.

Verónica Alexandra Armijos Buitrón

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo, denominado: Estructura organizacional, “elaboración de un manual de procedimientos y funciones para el Área de Salud N° 2 Yantzaza centro de Salud Hospital Yantzaza” de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2014., realizado por: Raquel Jina Naula Chacha; cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, septiembre del 2014

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Naula Chacha Raquel Jina, declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación **Estructura organizacional, “elaboración de un manual de procedimientos y funciones para el área de Salud N° 2 Yantzaza centro de salud Hospital Yantzaza” de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2014**”, de la titulación Administración de Empresas siendo la Mg. Verónica Alexandra Armijos Buitrón directora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f _____

Autora: Raquel Jina Naula Chacha
Cédula: 1900504026

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis lo dedico especialmente al Divino Niño Jesús por darme la sabiduría, colmarme de bendiciones y por haberme dado la fuerza necesaria para no desmayar en los momentos más difíciles.

A mis padres, en especial a mi madrecita bella que ha sabido apoyarme de una manera desinteresada a lo largo de mi formación profesional y a culminar con éxito mi carrera.

A mi esposo por su comprensión, confianza y apoyo incondicional; a mis hijos bellos que son mi todo, motivo suficiente para mi constante superación.

AGRADECIMIENTO

Al concluir la carrera quiero dejar constancia de mi imperecedera gratitud y un especial agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad de cursar y culminar mis estudios superiores.

A mi Directora de Tesis, Ing. Verónica Armijos, un agradecimiento sincero por haberme guiado y orientado en forma profesional y leal en el desarrollo de la presente investigación.

Un agradecimiento profundo a la directora del Área de Salud N^o 2 Yantzaza, Dra. Diana Cango, y a todos quienes forman parte de la Institución, por su colaboración durante el proceso de mi trabajo investigativo.

Finalmente a todas aquellas personas que contribuyeron de una u otra forma en la construcción de mi perfil profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I:.....	5
1. CONTEXTO SITUACIONAL DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE	5
1.1. Información general	6
1.1.1. Análisis de la estructura del Ministerio de Salud Pública en la Provincia de Zamora Chinchipe	7
1.2. Antecedentes actuales en materia de salud en el catón Yantzaza Área de Salud N° 2 Yantzaza Centro de Salud Hospital Yantzaza.....	8
1.2.1. Objetivos del Área de Salud N° 2 Yantzaza.....	9
1.2.2. Misión	9
1.2.3. Visión	10
1.2.4. Valores.....	10
1.2.5. Principios y políticas.....	11
1.2.6. Organigrama estructural del Área de Salud N° 2 Yantzaza	12
1.2.7. Organigrama funcional del Área de Salud N° 2 Yantzaza.....	13
CAPÍTULO II.....	14
2. ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	14
2.1. Objetivos del manual de funciones.....	15
2.2. Metodología para la elaboración del manual de funciones	15
2.3. Implementación del manual de funciones.....	18
CAPÍTULO III.....	51
3. ESTUDIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	51
3.1. Manual de procedimientos	52
3.1.1. Objetivos del manual de procedimientos.....	52
3.2. Metodología	52
3.3. Identificación y secuencia de procesos	53
3.3.1. Procesos gobernantes	54
3.3.2. Procesos operativos.....	54

3.3.3.	Procesos de apoyo	55
3.4.	Mapa de procesos del Área de Salud N° 2 Yantzaza	56
3.5.	Descripción de los procesos.....	57
3.6.	Flujogramas	58
3.6.1.	Procesos de gestión financiera	58
3.6.1.1.	Compras de menor cuantía	58
3.6.1.2.	Compras de mayor cuantía	60
3.6.1.3.	Declaración del impuesto del IVA.....	62
3.6.2.	Procesos de talento humano.....	63
3.6.2.1.	Informes y pagos de horas extras	63
3.6.2.2.	Evaluación del desempeño	65
3.6.2.3.	Contratación del personal.....	67
3.6.3.	Coordinación del Área.....	69
3.6.3.1.	Asignación de vehículos adicionales a las unidades operativas	69
3.6.3.2.	Verificación del proceso del aprovisionamiento (alimentación y dietética)	71
3.6.3.3.	Gestión de actividades administrativas.....	73
3.6.4.	Bioquímica y farmacia	75
3.6.4.1.	Control de insumos médicos	75
3.6.4.2.	Entrega de medicamentos a pacientes.....	77
3.6.4.3.	Facturación y cierre de caja	79
3.6.4.4.	Pedidos de medicamentos	80
3.6.5.	Procesos de administración	82
3.6.5.1.	Aseguramiento del personal de la Institución	82
3.6.5.2.	Aseguramiento del vehículos	84
3.6.5.3.	Obtención de permisos de funcionamiento.....	86
3.6.6.	Proceso de estadística	88
3.6.6.1.	Control de natalidad y mortalidad	88
3.6.6.2.	Apertura de historia clínica	89
3.6.6.3.	Control de pacientes atendidos	91
3.7.	Optimizar los procesos.....	92
	CONCLUSIONES	93
	RECOMENDACIONES.....	94
	BIBLIOGRAFÍA.....	95

RESUMEN EJECUTIVO

El diseño de un manual de funciones y procedimientos del Área de Salud N° 2 Yantzaza, permite llevar de manera secuencial y lógica los pasos de cada procedimiento mediante un documento formal. Este trabajo requirió de una investigación de tipo descriptiva mientras que el diseño fue de campo.

El aporte principal del presente trabajo investigativo, es por un lado, establecer los deberes, tareas, actividades, naturaleza de los puestos y los tipos de perfiles, en términos de capacidad y experiencia, contratados para ocupar los diferentes cargos, y por otro, se realizó una propuesta de mejora mediante el diseño de los flujogramas y la descripción de los subprocesos de apoyo de la institución de salud.

Se concluye por tanto que en el Área de Salud N° 2 Yantzaza, la carencia de un manual de procedimientos y funciones significaba confusión en la realización de las tareas y un incremento en los tiempos de atención, por lo que se recomienda a la institución la implementación de los mencionados manuales: funciones y de procedimientos.

Palabras clave: Área de salud, organigrama, hojas de funciones, procesos, subprocesos, flujograma, usuarios, proveedores.

ABSTRACT

The desing of the Functions and procedures manual of the “Area de Salud N° 2” in Yantzaza, allows to have all the steps and procedures in a document in order to curry out all the activities in a formal way.

The methad use for this work was descriptive, in order to describe the main concepts, and also y made a field reseach to have the data needed to make the manuals.

Area the Salud N° 2 Yantzaza, the lack of a procedures and function manuals mean confussion in all the activities and procedures, generating delays, in the activities, for this reason this work will permit Area N° 2 Yantzaza have a better acces and solutions for the patrents as a better organization in the diferent departments.

Keywords: Health Area, Functions, Procedures, Flux, Manuals

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal elaborar un manual de funciones y un manual de procedimientos para el Centro de Salud N° 2 Yantzaza de la provincia de Zamora Chinchipe; dando así cumplimiento a los objetivos específicos de: La ejecución de un estudio organizacional, el análisis de las técnicas y herramientas organizacionales; y la estructuración del manual de funciones y procedimientos.

El contar con un manual de funciones y un manual de procedimientos, se constituye en el eje central de la gestión de recursos humanos, pues en ellos descansa la responsabilidad, funciones y resultados de la gestión del talento humano del área de salud.

Para una mejor comprensión de la temática planteada, este trabajo se estructuró de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se realizó el contexto situacional de la provincia de Zamora Chinchipe y un análisis Institucional al Área de Salud N° 2 Yantzaza, lo que permitió identificar las condiciones del entorno en donde realiza sus actividades. Adicionalmente se pudo conocer la misión, visión, valores, principios y políticas que norman y orientan las actividades de la institución.

En el segundo capítulo, se da cumplimiento con la elaboración del manual de funciones, para lo cual se indica los objetivos, la metodología utilizada para su elaboración y se detallan las funciones para cada uno de los treinta y seis puestos que existen en la institución.

Es importante indicar que la información para la construcción del manual de funciones surgió de la entrevista a la coordinadora de la institución y a los jefes departamentales, lo que se complementó con la información extraída del reglamento de la institución.

En el tercer capítulo, se obtuvo importante información de técnicas como la observación directa, fichaje y entrevistas a la coordinadora y jefes departamentales, lo que permitió establecer los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Con esta información se procedió a construir el capítulo que consta de objetivos, la metodología utilizada para la elaboración del manual y la identificación y secuencia de procesos; realizando además la identificación de los tres tipos de procesos y la construcción del mapa de procesos del Área.

Una vez detallados los procesos, se establecieron los subprocesos más importantes, y se realizaron los respectivos flujogramas y descripción de los procesos de apoyo. Esta propuesta de mejora, mediante el diseño de los flujogramas y la descripción de los subprocesos de apoyo, permitirá disminuir los tiempos y aprovechar al máximo los recursos que posee la Institución, lo que generará un incremento en la calidad de servicio de salud que brinda a los usuarios.

Por lo tanto, la importancia de este trabajo investigativo radica en que permitió establecer perfiles sobre cada uno de los puestos, para la alineación de los mismos con la misión y objetivos institucionales, y además, se detalló los principales procesos de apoyo que contribuirán a mejorar la calidad del servicio proporcionado.

Los métodos utilizados fueron el método deductivo el mismo que permitió abstraer los hechos que se desarrollaron mediante los procesos, y procedimientos existentes; así mismo el tipo de organización en cuanto a la gestión del talento humano en el Área de Salud N° 2 del Cantón Yantzaza; y en el método inductivo se realizó un análisis en base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, estableciendo generalizaciones que garantizaron la necesidad de elaborar e implementar un manual de funciones y un manual de procedimientos, en base a los requerimientos y la estructura organizacional del Área de Salud en estudio.

**CAPÍTULO I: CONTEXTO SITUACIONAL DE LA PROVINCIA DE
ZAMORA CHINCHIPE Y DEL ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA**

1.1. Información general

Zamora Chinchipe es una provincia de Ecuador ubicada en el suroriente de la Amazonía Ecuatoriana, que limita con la provincia de Morona Santiago al norte; con la provincia de Loja al oeste; y con Perú al sur y este. Según el último ordenamiento territorial del Ecuador que se dio el 12 de agosto del 2010, Zamora Chinchipe pertenece a la Zonal 7, comprendida también por las provincias de Loja y El Oro. Tiene una superficie de 10.556 km², la cual comprende una orografía montañosa única que la distingue del resto de provincias amazónicas.

Indica también que, la producción minera; grupos étnicos indígenas con su rico legado arqueológico; su inmensurable biodiversidad; sus nichos y atractivos turísticos como sus hermosos ríos, cascadas y lagunas, distinguen e identifican a la provincia.

El 8 de enero de 1953 se creó definitivamente la provincia de Zamora Chinchipe gracias a la incansable gestión del lojano Benjamín Carrión, esta se creó por división de la provincia de Santiago, Zamora, mediante decreto legislativo publicado en el Registro Oficial N° 360 del 10 de noviembre de 1953. La provincia de Zamora Chinchipe estuvo conformada por tres cantones: Zamora, Chinchipe y Yacuambi... (GPZCH, 2013)

Se citan a continuación varios aspectos relevantes de la provincia:

Clima: El clima es de tipo tropical, lo que varía en esto es la cantidad de humedad y cantidad de lluvias.

La temperatura baja o sube de acuerdo con la altitud y los vientos. La temperatura promedio es de 25°C.

Hidrografía: Sus ríos son caudalosos y desembocan en el río Amazonas, los principales son: Zamora, cuyos orígenes están en la provincia de Loja; los ríos Chinchipe, Yacuambi y Nangaritza, entre otros.

Orografía: La orografía de la provincia es muy accidentada por la presencia de la gran Cordillera Oriental de los Andes con varias estribaciones que caracterizan en mayor parte a los paisajes de la provincia, y al occidente se levanta la Cordillera del Cóndor que delinea el contorno en esta importante área.

Demografía: La población de Zamora Chinchipe está constituida por personas de raza mestiza y blanca oriundos en su mayoría de la provincia de Loja; personas de la etnia Shuar, primeros habitantes de la provincia; y gente de la etnia Saraguro que migraron juntamente con los mestizos a finales del siglo XIX.

La concentración de la población es marcadamente rural, ya que una gran parte de los habitantes viven en el campo o la selva. Los principales asentamientos humanos son Zamora, Yantzaza, Guayzimi y Zumba.

Economía: La economía de la provincia de Zamora Chinchipe es la número 21 del país con un PIB de 84,872 miles de dólares. Lo que representa alrededor de 0,4% de la economía nacional. En esta parte de la región amazónica, existen yacimientos de oro. Las minas de Nambija, cerca de la ciudad de Zamora, fueron por muchos años sitio de trabajo de personas de diferentes zonas del país, que trabajaron en condiciones de extrema pobreza y de constante peligro por los continuos derrumbes que se suscitaban debido a las excavaciones de túneles, para extraer el preciado metal, dieron mucha ganancia al país. (GPZCH, 2013)

1.1.1 Análisis de la estructura del Ministerio de Salud Pública en la Provincia de Zamora Chinchipe.

En el Informe Anual de la Dirección de Salud de Zamora Chinchipe (2012), en su primera parte realiza una reseña histórica de la Dirección, señalando que, en 1.895, luego de la revolución liberal, se establecen las Juntas de Asistencia Pública como un primer intento de organización tendiente a la provisión de servicios de salud pública. En 1.948 se transforman en Juntas de Asistencia Social, ubicándose una en cada provincia, mismas que administran los hospitales de su jurisdicción. La Junta Central se constituye en centro administrativo y se radica en Quito. A esta red se suma la Junta de Beneficencia de Guayaquil. En 1.967 se crea el Ministerio de Salud, mismo que hereda un heterogéneo mosaico de entidades, problemas de salud y deficiencias presupuestarias crónicas. Se impone como tarea al reciente ministerio la integración de un sistema administrativo a escala nacional

Situados en el ámbito local, en 1.964 la Junta de Asistencia Social de Loja y Zamora Chinchipe, de acuerdo a la necesidad coyuntural crea dispensarios médicos en: Zamora, Cumaratza, Yacuambi, Zumba y Chito. El 24 de abril de 1.969 mediante Acuerdo Ministerial No. 950 se independizan los servicios médicos de la provincia de Loja y se conforma la Junta Provincial de Asistencia Social de Zamora Chinchipe. Se incrementa Unidades de Salud en la capital de provincia y se crea el Hospital Misional Julius Doefpner y los Puestos de Salud en Tutupali, Zumbi, Valladolid, Palanda, para los que se asignan 3 médicos, 1 odontólogo, 6 auxiliares de enfermería y 7 administrativos.

Inicia con el nombre de Subdirección de Asistencia Social que pertenecía a Loja, como Director el Dr. Nicolás Arias Burneo. Se organizó y se formó una directiva con personas de Zamora para que apoyen en el adelanto de la Institución. El Hospital Julius Doefpner fue donado por la Misión Franciscana por Monseñor Jorge Mosquera Barreiro. Se contaba con un médico tratante, el Dr. Ángel Soto Loiza; un odontólogo, el Dr. Efraín Moscoso; una auxiliar de enfermería, Sra. Blanca Iñiguez; y por el laboratorista el Dr. Eduardo Vidal.

Posteriormente se adicionan 3 religiosas y 3 auxiliares de enfermería, quienes laboraron en el Hospital Julius Doepfner. (Dirección de Salud de Zamora Chinchipe, 2012).

Descripción de la entidad

La Dirección Provincial de Salud es el ente encargado de la provisión de servicios de salud a la comunidad zamorana. Su red de servicios es la más amplia en la provincia, en cuanto a número, complejidad y recursos humanos en salud se refiere.

1.2. Antecedentes actuales en materia de salud en el cantón Yantzaza Área de Salud Nº 2 Yantzaza Centro de Salud Hospital Yantzaza.

En documentación que reposa en el Departamento de Talento Humano del Área de Salud Nº 2 Yantzaza (2013) se indica que, la entidad fue creada el 10 de Noviembre de 1980, como Centro de Salud Hospital Yantzaza, dependiente de la Dirección Provincial de Salud de Zamora Chinchipe, en la Presidencia del Abg. Jaime Roldos Aguilera. Luego, mediante Reglamento Orgánico Funcional de Hospitales del Ministerio de Salud Pública, expidió un acuerdo Ministerial General Nro. 6408 del 25 de Junio de 1984 publicado en el Registro Oficial N. 793, del 25 de Julio del mismo año, donde toma la denominación de Hospital Cantonal Yantzaza.

Posteriormente mediante decreto Ejecutivo N. 3292 del 29 de Abril de 1992, publicado en el Registro Oficial N. 932 del 11 de Mayo de 1992 se establece la Regionalización de los Servicios de Salud con la conformación de Áreas de Salud en todo el país. En la provincia de Zamora Chinchipe se conforman 3 Áreas las mismas que son: Área de salud Nº 1 Julius Doepfner, área de salud Nº 2 Yantzaza Centro de salud hospital Yantzaza y el área de salud Nº 3 Zumba.

La planificación del talento humano se basa acorde a los planes operativos realizados, que tiene el Área Nº 2 Yantzaza Centro de Salud Hospital del Cantón Yantzaza, el mismo que requiere de personal para dar cumplimiento a cada una de estas, por el cual se pretende con esta propuesta, que la institución pueda verificar si existe personal adecuado para cada actividad.

Frente a las necesidades que vienen trascendiendo dentro del Área Nº 2 Yantzaza centro de salud Hospital del Cantón Yantzaza y por el bienestar en la salud de los habitantes del cantón, las autoridades han venido gestionando persistentemente una mejora en su infraestructura, equipamiento médico con el Ministerio de Salud Pública y otras instituciones sociales, con la finalidad que estas entidades otorguen los recursos al hospital cantonal, para poder avanzar en todas mejoras planificadas.

La actual administración del Área N°.2 Yantzaza centro de salud hospital, preocupados por el bienestar de los habitantes del cantón Yantzaza y las comunidades más lejanas de las jurisdicciones cantonales se ha visto en la obligación de emprender campañas de salud preventivas con la finalidad de prevenir ciertas enfermedades. Así mismo con la implementación de nuevos equipos médicos y la gestión para incrementar nuevas especialidades dentro del área de consulta externa que permita satisfacer plenamente las necesidades de los diferentes usuarios de esta casa de salud.

Otras de las gestiones a realizarse la dotación de mejores servicios y atenciones permanentes en los sub centros y puestos de salud del Área rural con la finalidad de brindar una atención de calidad y así evitar el congestionamiento en el Área N° 2 Yantzaza centro de salud Hospital, del Cantón Yantzaza. Finalmente lo referente al financiamiento para el próximo año, se elaboraran de acuerdo a las necesidades que requieran y que vayan en beneficio al desarrollo y progreso del Área N° 2 Yantzaza centro de salud Hospital del Cantón Yantzaza. (Departamento de Talento Humano, 2013)

1.2.1. Objetivos del Área de Salud N° 2 Yantzaza

- ✓ Contribuir a la disminución de la morbilidad y mortalidad de la población del Área de Salud N° 2 Yantzaza.
- ✓ Mejorar la capacidad resolutive y sistematización de los servicios de salud que garantice una atención universal de calidad y calidez, integral e integrada.
- ✓ Garantizar la promoción y aplicación de todos los programas.
- ✓ Fortalecer al recurso humano motivado y capacitado, material y financiero, asegurando su aplicación racional para la adecuada operación y mantenimiento de las unidades operativas del Área. (Departamento de Talento Humano, 2013)

Los objetivos institucionales han sido definidos con la finalidad de satisfacer a los usuarios a través de una atención eficiente y eficaz.

1.2.2. Misión.

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten involucrados en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.

Misión del Área N° 2 Yantzaza Centro de Salud Hospital Yantzaza

Cuadro N° 1

- ✓ Brindar servicios de salud a toda la población con actividades de fomento, protección, promoción, curación y rehabilitación logrando satisfacción y aceptación de la comunidad y de esta manera mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, todo esto con responsabilidad, honradez, cordialidad, eficiencia, calidad y calidez.

1.2.3. *Visión.*

La visión define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

Visión del Área N° 2 Yantzaza Centro de Salud Hospital Yantzaza

Cuadro N° 2

- ✓ El área de salud número 2 Yantzaza ejecutará la rectoría en su jurisdicción mediante un proceso dinámico y participativo con talento humano responsable y comprometido en permanente capacitación para brindar atención con equidad, calidad y calidez, garantizando el acceso, universalidad y el derecho a la salud de sus habitantes dando cumplimiento a la normativa del MSP.

1.2.4. *Valores.*

Los valores por los cuales se caracteriza la institución son los siguientes.

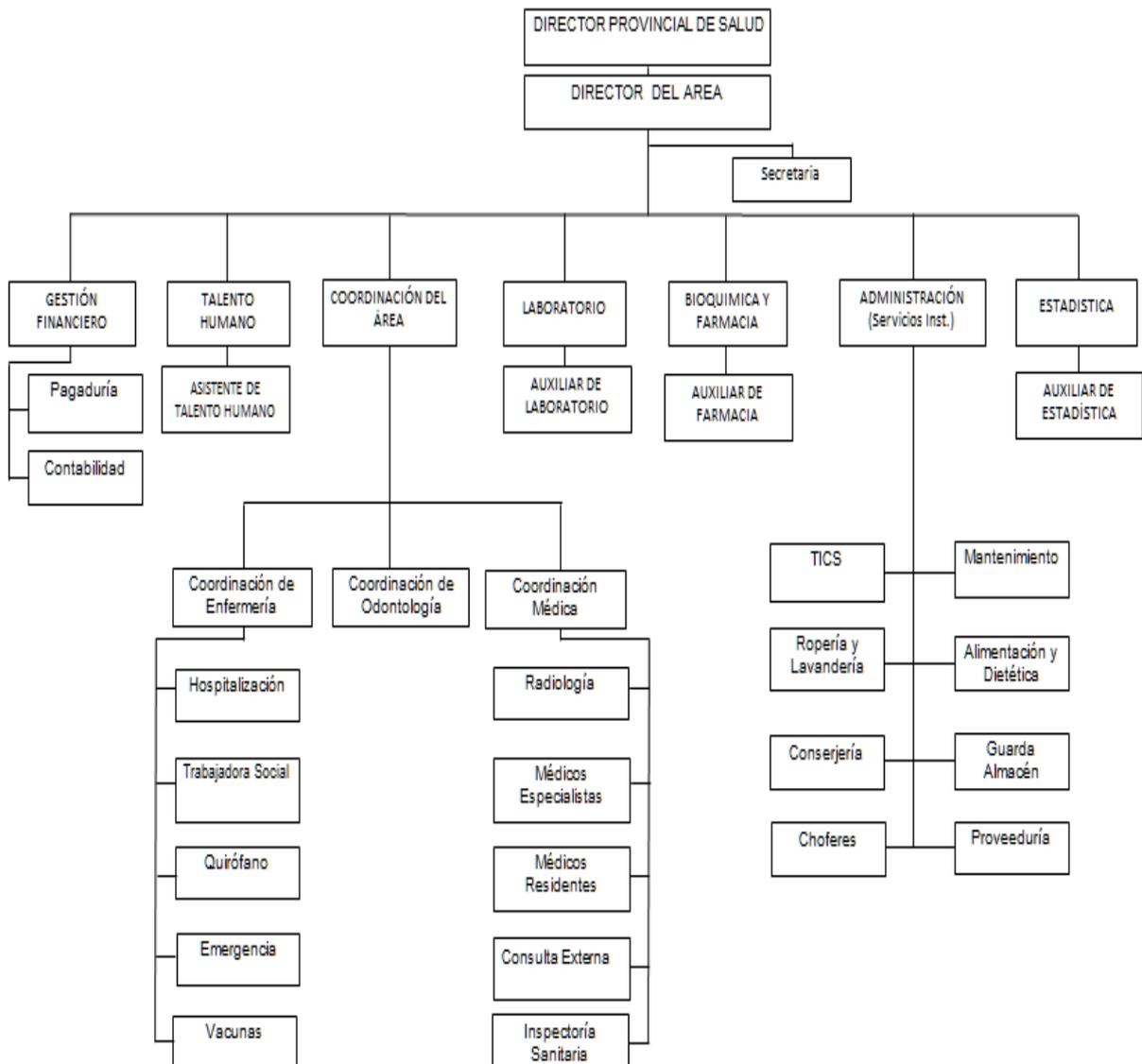
- **Reciprocidad:** Solidaridad en el dar y recibir en situaciones difíciles y cotidianas.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de los deberes y atribuciones asignados.
- **Puntualidad:** En el cumplimiento de obligaciones.
- **Calidad:** Acciones orientadas a la satisfacción de necesidades y requerimientos de las áreas y población en general.
- **Unidad de Dirección:** En la difusión y liderazgo de la visión y misión institucional.
- **Objetividad:** Decisiones en función de las metas y objetivos organizacionales.
- **Respeto:** Consideración a los derechos personales. Atención puntual a las normas legales, técnicas, administrativas y sociales.
- ✓ **Transparencia:** En el manejo de toda la gestión. (Departamento de Talento Humano, 2013)

1.2.5. Principios y políticas

Estos principios fueron determinados de acuerdo a las necesidades que se presentaba en la institución con la finalidad de que exista una comunicación eficaz entre cada miembro de la Institución y tomando en cuenta los requerimientos y necesidades de los usuarios.

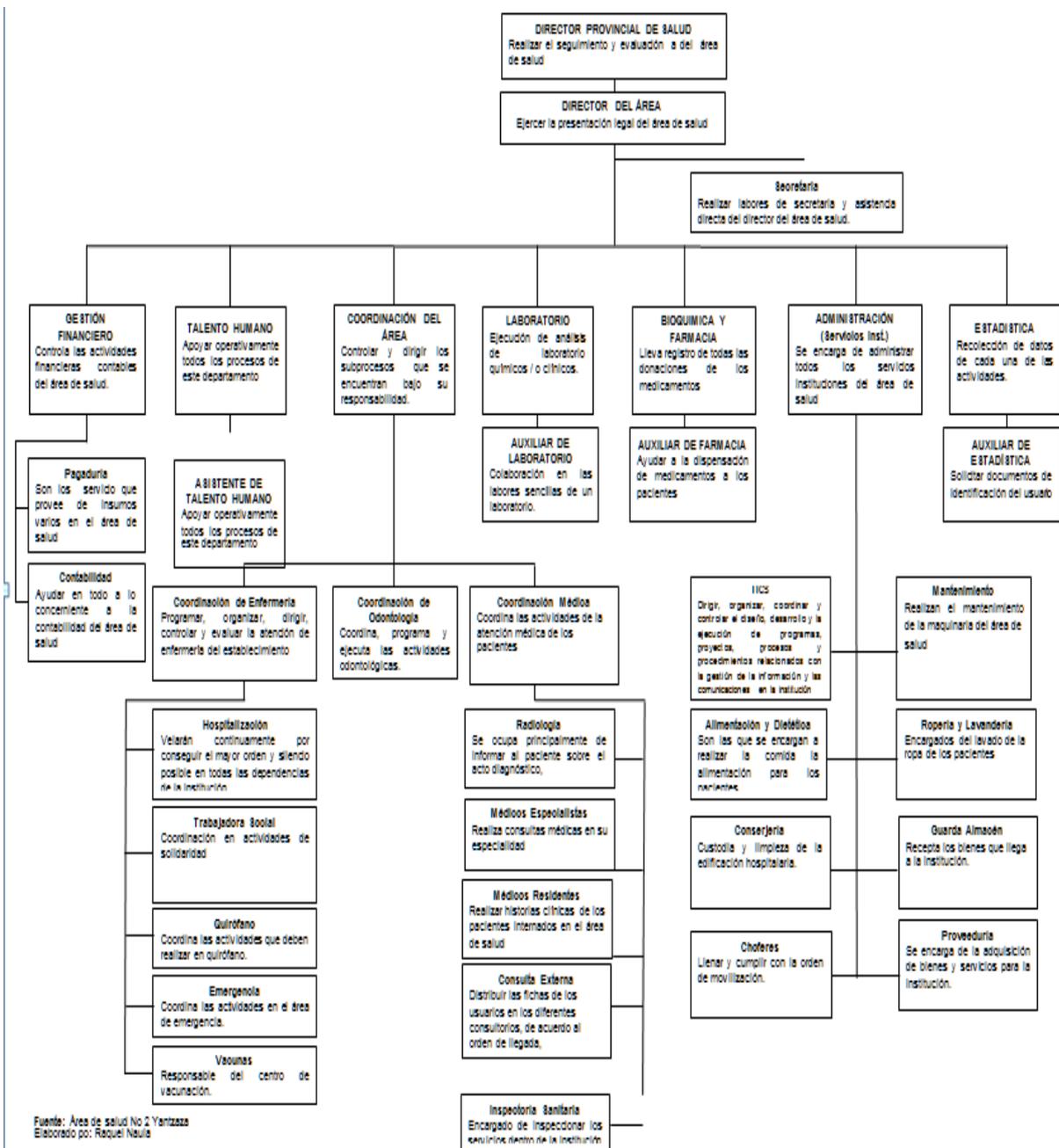
- **Integral:** Atención a personas, riesgos y condiciones que afectan su salud. Acciones de promoción prevención, recuperación y rehabilitación a individuos, familias, comunidad y medio ambiente. Interrelación y complementación con las medicinas tradicionales y alternativas.
- **Equidad:** Garantizar el acceso universal a ciertos servicios de salud hasta un límite, social y éticamente determinado, para lograr el goce de las oportunidades y los derechos ciudadanos. Brindar un conjunto de servicios en una cantidad similar para grupos con necesidades similares.
- **Continuidad:** Seguimiento al estado de salud de una persona, que forma parte de una población determinada, o de cualquier episodio de enfermedad específica.
- **Coordinado e integrado:** Garantía de acceso al plan integral de salud en la red de servicios de diversa complejidad, por el fortalecimiento y sostenibilidad del sistema de referencia y contra referencia.
- **Participativo:** Considerar los requerimientos de las personas y grupos sociales para la toma de decisiones en la gestión de servicios y de los establecimientos de salud; y, en su auto-cuidado por responsabilidad personal consigo mismos.
- **Planificado:** Participación de actores sociales en la ejecución y evaluación de la Planificación Estratégica; en los Consejos de Salud, como espacios idóneos para la articulación sectorial; en la adaptación de los planes de salud a la realidad local.
- **Desconcentrado:** Delegación permanente, pero controlada, de una o más atribuciones sanitarias y del uso los recursos, dentro de una misma institución.
- **Descentralizado:** Transferencia de toma de decisiones políticas, técnicas y administrativas a nivel local.
- **Eficiente, eficaz y de calidad:** Optimización y uso racional de los recursos, mediante mecanismos que garanticen un mayor rendimiento de estos, orientados a la satisfacción de las necesidades de las personas, principalmente de los grupos poblacionales más desprotegidos o en situación de riesgo.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Propiciar la integración de esfuerzos para la consecución de objetivos. Proceso progresivo y continuo de involucramiento de las personas para la multiplicación de aptitudes y complementación de habilidades. (Departamento de Talento Humano, 2013).

1.2.6. Organigrama estructural del Área de salud N° 2 Yantzaza.



Fuente: Área de salud N° 2 Yantzaza
laborado por: Raquel Naula

1.2.7. Organograma funcional de Área de salud N° 2 Yantzaza.



CAPÍTULO II: ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

2.1. Objetivos del manual de funciones

La elaboración de un Manual de Funciones en el Área de Salud N° 2 Yantzaza es con la finalidad de:

- Que el personal que labora en esta institución sea más eficiente en su gestión y servicio al usuario.
- Normar las actividades que el personal deberá desempeñar en cada cargo.
- Otorgar un ejemplar de los aspectos más relevantes de cada cargo para que el personal pueda desempeñar sus funciones.
- Cada empleado deberá regirse por el manual de funciones para su correcta ubicación y desempeño eficaz.
- Cada empleado que labora en la empresa tendrá su respectivo manual de funciones.

2.2. Metodología para la elaboración del manual de funciones

Para elaborar el Manual de Funciones para el Área de Salud No. 2 Yantzaza se han realizado varias actividades que han permitido analizar las características principales de cada uno de los puestos de trabajo de esta institución, a fin de conocer el desarrollando de sus actividades, el ambiente de trabajo, las responsabilidades asignadas y los requerimientos necesarios para cada puesto.

Métodos de análisis

Los métodos utilizados fueron la observación directa, la entrevista y el fichaje. El cuestionario de la entrevista a los jefes departamentales fue preparado de manera que permitió obtener respuestas concretas e información útil.

Actividades:

1. Descripción de los Puestos: Se inició con una descripción de cada uno de los puestos, enumerando cada una de las tareas, deberes y responsabilidades del puesto y que permite diferenciarlo de otros dentro de la institución. Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos más relevantes de éste.

Así se ha detectado que esta institución cuenta con treinta y seis puestos o cargos, que aunque no están adecuadamente estructurados tienen el siguiente orden:

Personal Administrativo

1. Director del Área
2. Coordinador del Área
3. Líder de Servicios Institucionales
4. Coordinador Médico
5. Coordinador de Odontología
6. Coordinador de Enfermería
7. Jefe Financiero
8. Responsable del Talento Humano
9. Asistente del Talento Humano
10. Responsable de Proveduría
11. Responsable de Estadística
12. Responsable de Mantenimiento
13. Responsable de TIC's
14. Responsable de Alimentación y Dietética
15. Responsable de Ropería y Lavandería
16. Auxiliar de Estadística
17. Pagaduría
18. Contabilidad
19. Secretaria
20. Guardalmacén
21. Conserje
22. Chofer

Personal Operativo

23. Consulta Externa
24. Responsable de Quirófano
25. Responsable de Emergencia
26. Responsable de Hospitalización
27. Responsable de Vacunas
28. Responsable de Laboratorio
29. Radiología
30. Trabajadora social

31. Responsable de médicos especialistas
32. Responsable de médicos residentes
33. Inspectoría Sanitaria
34. Responsable de Bioquímica y Farmacia
35. Auxiliar de Laboratorio
36. Auxiliar de Farmacia

La institución ha venido trabajando con esta estructura funcional, sin un organigrama, ni un manual de funciones, por ello fue indispensable realizar un análisis a cada uno de los puestos, lo que permitió organizar de mejor manera los puestos y las funciones.

2. Análisis de puestos: Permitted obtener, evaluar y organizar la información de cada uno de los puestos descritos del Área de Salud. Determinó cuales son los deberes, tareas, actividades, naturaleza de los puestos y los tipos de perfiles (en términos de capacidad y experiencia) contratadas para ocuparlos.

Es importante recalcar que este análisis tuvo como meta principal el análisis del perfil de puesto.

Se consideraron básicamente cuatro aspectos para la elaboración de cada hoja de función para los cargos de la organización:

- Datos de identificación, en donde se indica el nombre del puesto, el área o departamento al que pertenece, quien lo supervisa y a quien supervisa (si es el caso).
- Descripción del puesto, aquí se presenta la misión del puesto y su ubicación en el organigrama institucional.
- Funciones del puesto, en donde se detalla las principales funciones que se deben cumplir al ocupar el puesto.
- Perfil del cargo, aquí se describe la educación formal necesaria para ocupar el cargo así como la experiencia requerida y las habilidades y otras actitudes necesarias para el desempeño adecuado del puesto de trabajo.

El objetivo principal del análisis del puesto fue reunir los datos, los cuales además de ser fidedignos, se trató de que en lo posible sean exactos (con ello se hace referencia a que en

determinadas ocasiones algunos empleados tienen la tendencia a exagerar la dificultad de sus puestos), es por ello que la información presentada debe ser objetiva y verificable.

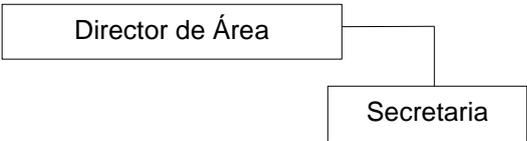
Para hacer este análisis se contó con la cooperación de todos los responsables de los departamentos, ya que ellos constituyeron la principal fuente de información.

Este análisis permitió realizar un buen diseño y estructura de los puestos, para así mejorar la eficiencia de la organización y aumentar la satisfacción de sus empleados en el trabajo, además con su elaboración se pretende facilitar el logro de los objetivos de la organización y el desempeño del trabajo del personal.

2.3. Implementación del manual de funciones

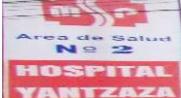
Manual de funciones para el Área de salud N° 2 Yantzaza

	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN					
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Director de Área DEPARTAMENTO: Directivo SUPERVISADO POR: Director Provincial de Salud SUPERVISA A: Todo el personal</p>					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO					
<p>Misión del Puesto: Planifica, organiza, coordina y dirige las actividades de la institución y de las 22 unidades operativas.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Director de Área</td> </tr> </table> </div>			DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD		Director de Área
DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD					
Director de Área					
FUNCIONES DEL PUESTO					
<ul style="list-style-type: none"> Planificar las actividades a realizarse Coordina las actividades de cada programa en articulación con las políticas del gobierno. Coordina y ejecuta las directrices emitidas por el director provincial de salud. Establece un calendario de reuniones mensuales con el personal y las diferentes unidades operativas. Organiza en forma coordinada los recursos económicos- financieros, humanos, materiales, etc. Dirigir la formulación del plan operativo anual del área y su presupuesto. Legalizar los gastos del área de salud, de acuerdo a los montos, sistemas y procedimientos establecidos o autorizados por el nivel provincial de conformidad a las leyes y reglamentos vigentes en esta materia. Adoptar de acuerdo a las leyes y normas vigentes, las medidas técnico administrativas que se requieran para una eficiente organización y funcionamiento del área de salud. 					
PERFIL DEL CARGO					
<p>Educación formal: Ingeniero en Administración o carreras a fines</p> <p>Experiencia requerida: 5 años de experiencia mínima en cargos directivos</p> <p>Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de planear, dirigir, coordinar y evaluar los recursos del área. Manejo de la normativa generalmente aceptada y relacionada con el manejo del puesto. Resolución y manejo de conflictos. <p>Contacto: Dirección Provincial de Salud, Jefes departamentales</p>					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN: NOMBRE DEL PUESTO: Secretaria NIVEL - DEPARTAMENTO: Administrativo SUPERVISADO POR: Director de Área SUPERVISA A: Ninguno		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Misión del Puesto: Servir de apoyo y coordinación permanente al director del Área Organigrama: Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph TD DA[Director de Área] --- S[Secretaria] </pre> </div>		
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y ejecutar labores de secretaría del Área de Salud. • Coordinar las actividades diarias del Director • Llevar los libros, registros actualizados de la documentación del área y responsabilizarse de su integridad conservación, inviolabilidad y reserva. • Elaborar y archivar las comunicaciones, oficios, memorandos, cartas recibidas o emitidas de la entidad. • Apoyar las funciones ejecutivas en todos los aspectos inherentes al trámite de la correspondencia del área. • Asistir a las sesiones realizadas por la Unidad de la Conducción del Área. • Dar trámite oportuno a toda la documentación que le soliciten: autoridades, trabajadores y particulares. • Realizar órdenes de pago requeridas por el contador del área. • Encargarse de la recepción de las llamadas telefónicas. 		
PERFIL DEL CARGO Educación formal: Secretariado ejecutivo Experiencia requerida: 2 años de experiencia en cargos similares Habilidades y otras aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en mecanografía y computación • Compromiso organizacional. • Amable, discreta y cortés Contacto: Director del Área de salud y Responsables de los diferentes departamentos de la Institución		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Financiero DEPARTAMENTO: Gestión Financiera SUPERVISADO POR: Director de Área SUPERVISA A: Contabilidad y pagaduría</p>					
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Administrar, organizar y controlar las actividades financiero-contables del área, proporcionando ágil, oportuna y transparentemente los recursos financieros requeridos para la ejecución de los planes, programas y proyectos de la institución.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Director de Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jefe Financiero</td> </tr> </table> </div>			Director de Área		Jefe Financiero
Director de Área					
Jefe Financiero					
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantar a nivel del área de salud los sistemas contables y financieros de conformidad con la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, sus reglamentos y manuales de procedimientos. • Realizar los requerimientos de presupuestos • Realizar anticipos de sueldos para el personal de la Institución. • Participar con el Jefe del Área y coordinador en el proceso de formulación presupuestaria del área de salud. • Dirigir, coordinar, controlar y supervisar la administración financiera del área de salud arbitrando medidas tendientes a mejorar el control contable. • Mantener actualizado los bienes muebles, inmuebles y semovientes de propiedad del área de salud. 					
<p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Educación formal: Ingeniero en Administración de Empresas o carreras a fines</p> <p>Experiencia requerida: 2 años de experiencia mínima en cargos directivos</p> <p>Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez • Orientación a los resultados • Habilidad para dirigir equipos de trabajo • Preparar informes técnicos <p>Contacto: Director del área y subalternos</p>					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Talento Humano DEPARTAMENTO: Talento Humano SUPERVISADO POR: Director del Área SUPERVISA A: Asistente de Talento Humano					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Ejecutar planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas con el recurso humano, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de recursos humanos. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Director del Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Responsable Talento Humano</td> </tr> </table> </div>			Director del Área		Responsable Talento Humano
Director del Área					
Responsable Talento Humano					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de control de asistencia y permanencia del personal en sus puestos de trabajo. • Distributivo de sueldos y salarios del personal. • Roles de pago mensual. • Informes de optimización de recursos humanos; • Realiza cálculos sobre las cláusulas de protección socio-económicas: Bono nocturno, horas extras, vacaciones, reposos pre y post natal y otros de conformidad con la Ley de Carrera Administrativa, Convenios Colectivos y la Ley Orgánica del Trabajo. • Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal de la institución. • Registra la asistencia del personal de la dependencia. • Realiza cálculos sencillos de datos para el boletín estadístico del área. • Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas. • Participa con el analista en la elaboración, organización y ejecución de programas y/o actividades de previsión social, higiene y seguridad en el trabajo, recreación y bienestar social para el trabajador. • Diseña y elabora cartelera de información general y de adiestramiento. • Rinde cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera. • Transcribe y accede información operando un microcomputador. 					
PERFIL DEL CARGO Educación formal: Ingeniero Comercial y en Administración de Empresas o carreras a fines Experiencia requerida: 3 años de experiencia mínima en cargos directivos Habilidades y otras aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez • Orientación a los resultados • Habilidad para dirigir equipos de trabajo • Preparar informes técnicos Contacto: Director del área					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

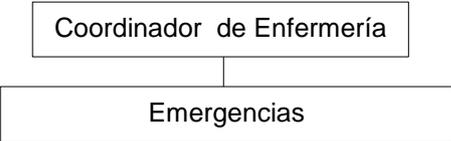
	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Asistente de Talento Humano DEPARTAMENTO: Talento Humano SUPERVISADO POR: Responsable de Talento Humano SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Elaborar, tramitar y archivar documentación propia del área de talento humano y brindar a los servidores y al público la información que requieran al respecto, para dar cumplimiento a las disposiciones legales e institucionales establecidas. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Responsable de Talento Humano</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Asistente de Talento Humano</td> </tr> </table> </div>			Responsable de Talento Humano		Asistente de Talento Humano
Responsable de Talento Humano					
Asistente de Talento Humano					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> Agendar todos los compromisos del jefe de talento humano Realizar apoyo durante la etapa de reclutamiento realizando publicaciones a través de internet de las vacantes y realizando llamadas telefónicas a los posibles candidatos 					
PERFIL DEL CARGO Educación formal: Ingeniero Comercial Experiencia requerida: 2 años de experiencia mínima en cargos directivos Habilidades y otras aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez Orientación a los resultados Habilidad para dirigir equipos de trabajo Preparar informes técnicos Contacto: Responsable de Talento humano					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por: Director del Área			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN:</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Coordinador del Área DEPARTAMENTO: Coordinación del Área SUPERVISADO POR: Director de Área SUPERVISA A: Coordinación de enfermería, coordinación de odontología, Coordinación médica.</p>					
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Controlar y dirigir los subprocesos que se encuentran bajo su responsabilidad.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Director de Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinador del Área</td> </tr> </table> </div>			Director de Área		Coordinador del Área
Director de Área					
Coordinador del Área					
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazar al jefe de área en su ausencia o por delegación expresa. • Coordinación y seguimiento de procesos de servicios Institucionales. • Participar en la planificación y ejecución o ajuste del diagnóstico de salud del área. • Elaborar un programa de monitoreo, supervisión y evaluación de las actividades realizadas por las unidades operativas del área de salud. • Elaborar conjuntamente con el equipo, un plan de capacitación y desarrollo del personal institucional y comunitario. • Gestionar actividades administrativas con los departamentos a su cargo. • Las demás que por ley y reglamento le sean asignadas. 					
<p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Educación formal: Doctora en Medicina y cirugía Experiencia requerida: 5 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener buena coordinación para realizar una planificación adecuada • Compromiso Organizacional • Trabajo en equipo • Iniciativa, creatividad. <p>Contacto: Director del área Con Jefes departamentales. Con personal subalternos que dirige.</p>					
<p>Elaboración: La Autora</p>	<p>Fecha de elaboración. Octubre del 2013</p>	<p>Aprobado por:</p>			

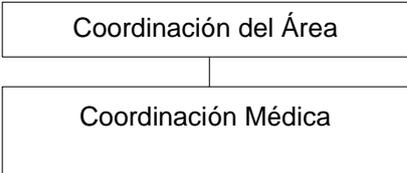
	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Coordinador de Enfermería DEPARTAMENTO: Coordinación de enfermería SUPERVISADO POR: Coordinador del Área SUPERVISA A: Hospitalización, trabajadora social, vacunas, emergencia y quirófano					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Coordinar, controlar, dirigir y capacitar a las 22 unidades operativas para enfermeras y médicos. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación del Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinador de Enfermería</td> </tr> </table> </div>			Coordinación del Área		Coordinador de Enfermería
Coordinación del Área					
Coordinador de Enfermería					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar como área para la gestión de enfermeras y médicos • Recepción de informes mensuales de las 22 unidades operativas para enfermeras y médicos • Capacitación permanente al personal de las 22 unidades operativas en actualización de nuevos programas q pone el MSP (Ministerio de salud Pública) • Asistir a reuniones y capacitaciones dadas por la coordinación del Área. • Actualización permanente de datos epidemiológicos. • Provee de materiales para las unidades operativas • Vigila y controla el mantenimiento de las condiciones higiénicas del sitio de trabajo. • Hace seguimiento y evalúa el funcionamiento del servicio de enfermería. 					
PERFIL DEL CARGO: Educación formal: Licenciada en enfermería Experiencia requerida: 4 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Tener buena capacidad de liderazgo • Compromiso Organizacional • Responsable Contacto: Coordinador del Área Jefes departamentales					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

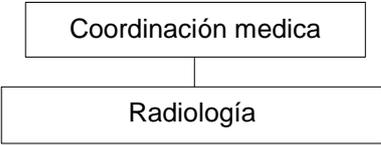
	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA				
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Quirófano DEPARTAMENTO: Coordinación de Enfermería SUPERVISADO POR: Coordinador de Enfermería SUPERVISA A: Auxiliar de Quirófano</p>					
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Trabajo profesional del campo de la medicina especializada, de alta complejidad con competencia en planificar, organizar, supervisar, dirigir y ejecutar las actividades en las áreas de Anestesia, Quirófano, a fin de que se apliquen las técnicas de anestesia en el acto quirúrgico, pre y post-operatorio en el área de salud.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinador de enfermería</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Responsable de quirófano</td> </tr> </table> </div>			Coordinador de enfermería		Responsable de quirófano
Coordinador de enfermería					
Responsable de quirófano					
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentación en los diferentes procedimientos quirúrgicos • Reportes de epidemiología (tipos de enfermedades infecciosas de los pacientes) • Equipamiento de insumos y medicina. • Clasificación adecuada de los desechos hospitalarios • Desinfecciones de la sala de quirófano • Consejería a las mujeres embarazadas en trabajo de parto. • Constatación de inventario de equipos y materiales. • Elaboración de informes diarios de pacientes que entran a quirófano. 					
<p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Educación formal: Licenciada en enfermería Experiencia requerida: 3 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Organizado • Paciente, servicial <p>Contacto: Coordinación de enfermería</p>					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Trabajadora Social ÁREA DE DEPARTAMENTO: Coordinación de Enfermería SUPERVISADO POR: Coordinador de Enfermería SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Coordinación en actividades de solidaridad, visitas domiciliarias y diarias a los pacientes hospitalizados. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación de Enfermería</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Trabajadora Social</td> </tr> </table> </div>			Coordinación de Enfermería		Trabajadora Social
Coordinación de Enfermería					
Trabajadora Social					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Calificación de personas con discapacidad • Agendamiento de turnos a través de la republica integral de salud • Visitas domiciliarias a pacientes con enfermedades catastróficas (Tumores malignos, cáncer e insuficiencia renal crónica, entre otros) que reciben el bono José Joaquín. • Seguimientos de pacientes de tuberculosis • Informes Socioeconómicos para ayuda extra institucional. • Informes de pacientes agendadas con turnos del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social). • Reporte mensual del paciente con enfermedades catastróficas. • Entrevistas con familiares y pacientes que se hacen acreedores de ayudas médicas o exoneraciones. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Dra. Trabajo social Experiencia Requerida: 2 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en computación • Relaciones públicas Contacto: Coordinación Médica					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA	
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN:</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Emergencia DEPARTAMENTO: Coordinación de Enfermería SUPERVISADO POR: Coordinador de Enfermería SUPERVISA A: Auxiliares de Emergencia</p>		
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Calificar la eficiencia de la atención medica realizada por los médicos residentes que laboran en emergencia, a través de la supervisión sistemática de todas y cada una de las actividades realizadas.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Coordinador de Enfermería] --- B[Emergencias] </pre> </div>		
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Practicar en el diseño, elaboración y ejecución de normas y procedimientos del servicio de emergencia. • Vigilar y evaluar la calidad de atención medica que se brinda en su servicio. • Velar porque las funciones asistenciales de los médicos residentes sea de la más alta calidad. • Dirigir el proceso, manteniendo la unidad de procedimientos e intereses en torno a la misión, visión y objetivos de la Institución. 		
<p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Educación formal: Doctor en medicina general Experiencia requerida: 5 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Alto nivel de iniciativa, sentido común y colaboración. • Liderazgo. <p>Contacto: Coordinación de enfermería</p>		
<p>Elaboración: La Autora</p>	<p>Fecha de elaboración. Octubre del 2013</p>	<p>Aprobado por:</p>

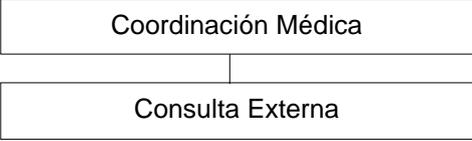
	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Vacunas DEPARTAMENTO: Coordinación de Enfermería SUPERVISADO POR: Coordinador de Enfermería SUPERVISA A: Auxiliar de Emergencia</p>					
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Lograr el control, eliminación y/o erradicación de las enfermedades prevenibles por vacunación.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinador de Enfermería</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Vacunas</td> </tr> </table> </div>			Coordinador de Enfermería		Vacunas
Coordinador de Enfermería					
Vacunas					
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio eficiente con vacuna de calidad, segura y gratuita a los pacientes. • Lograr la erradicación de sarampión en la ciudadanía. • Fortalecer la gerencia del programa en todos los niveles de atención dentro del marco de la descentralización y desconcentración. • Mejorar la accesibilidad de toda la población a los servicios de vacunación gratuita. • Fortalecer los procesos de supervisión, evaluación y capacitación. • Velar por el cumplimiento de las prácticas de vacuna segura al usuario y de bioseguridad al personal. 					
<p>PERFIL DEL CARGO:</p> <p>Educación formal: Licenciada de enfermería Experiencia requerida: 2 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Organizacional • Responsable • Trabajo en equipo <p>Contacto: Coordinación de enfermería</p>					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA	
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Coordinador Medico DEPARTAMENTO: Coordinación Medica SUPERVISADO POR: Coordinador del Área SUPERVISA A: Radiología, Médicos Especiales, Médicos Residentes, Consulta Externa, Inspectoría Sanitaria.</p>		
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Coordinar las actividades médico-administrativas, planificando y supervisando los programas de medidas preventivas y curativas, a fin de preservar el bienestar y la salud de los pacientes.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Coordinación del Área] --- B[Coordinación Médica] </pre> </div>		
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifica, coordina y supervisa las actividades médico-administrativas del área salud. • Elabora, supervisa y evalúa la ejecución del plan operativo de la unidad. • Atiende consultas médicas y elabora diagnósticos de los pacientes. • Revisa y aprueba la requisición de medicamentos, materiales y equipos de trabajo. • Coordina y evalúa las actividades de los diferentes programas asignados a la unidad. • Representa a la Institución en actividades extra institucionales. • Verifica y lleva el control de los equipos, materiales y medicinas. 		
<p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Educación formal: Doctor en medicina Experiencia requerida: 5 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Don de liderazgo • Responsable • Predisposición para ejecutar las actividades asignadas <p>Contacto: Coordinación de enfermería</p>		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA	
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Radiología DEPARTAMENTO: Coordinación Médica SUPERVISADO POR: Coordinador Médico SUPERVISA A: Ninguno</p>		
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Controlar, revisar el buen funcionamiento de los equipos radiológicos.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Coordinación medica] --- B[Radiología] </pre> </div>		
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar radiologías a los pacientes para la autorización de la coordinación médica. • Tiene a su responsabilidad el manejo de las placas e insumos radiológicos. • Realizar una supervisión previa a cada placa de rayos x • Lleva un registro diario de todas las placas tomadas y entregadas. 		
<p>PERFIL DEL CARGO:</p> <p>Educación formal: Técnico Radiólogo Experiencia requerida: 3 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable, cortes • Manejo de equipos radiológicos • Analizar los resultados de las placas <p>Contacto: Coordinador medico</p> <p>Riesgos del trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta responsabilidad • Sobrecarga mental del trabajo • Uso de pantallas de visualización. 		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Médicos Especialistas DEPARTAMENTO: Coordinación Médica SUPERVISADO POR: Coordinador Medico SUPERVISA A: Ninguno</p>					
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Coordinar, vigilar e implementar políticas para el buen funcionamiento de sus subprocesos a su cargo.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación Médica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Médicos especialistas</td> </tr> </table> </div>			Coordinación Médica		Médicos especialistas
Coordinación Médica					
Médicos especialistas					
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar visitas a los pacientes hospitalizados, según su especialidad. • Coordinar con los médicos residentes el tratamiento médico asignado a los pacientes. • Coordinar con la enfermeras de turno el tipo de medicamento que se debe administrar al paciente • Efectúa operaciones en quirófano según su especialidad • Realizar consultas externas a los pacientes asignados por la coordinación médica. 					
<p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Educación formal: Doctor en medicina general Experiencia requerida: 3 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Don de liderazgo • Trabajo en equipo • Capacidad para aceptar críticas <p>Contacto: Coordinador medico</p>					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Médicos residentes DEPARTAMENTO: Coordinación Médica SUPERVISADO POR: Coordinador de Área SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Comprometerse al cumplimiento de sus reglamentos y normas con la finalidad de prestar una atención eficiente y de calidad. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación Médica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Médicos residentes</td> </tr> </table> </div>			Coordinación Médica		Médicos residentes
Coordinación Médica					
Médicos residentes					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Pasar visita diariamente a los enfermos acompañando al médico tratante. • Coordinar con el médico tratante los cambios de tratamientos o altas médicas. • Estar alerta en las solicitudes de exámenes e interconsultas a realizarse. • Dar atención humanista a todo paciente ingresado. • Es su obligación, durante sus horas de trabajo y de guardia prestar atención en otras áreas, aunque no sea su lugar asignado si el caso lo amerita. 					
PERFIL DEL CARGO: Educación formal: Doctor en medicina general Experiencia requerida: 3 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Alto nivel de iniciativa, sentido común y colaboración. • Espíritu de servicio Contacto: Coordinador medico					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA	
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</p> <p>NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Consulta Externa DEPARTAMENTO: Consulta Externa SUPERVISADO POR: Coordinación Médica SUPERVISA A: Ninguno</p>		
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</p> <p>Misión del Puesto: Realizar la admisión del paciente en forma oportuna eficaz con calidad y calidez.</p> <p>Organigrama:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Coordinación Médica] --- B[Consulta Externa] </pre> </div>		
<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación Activa en los nuevos sistemas de Atención en los Servicios de Consulta Externa. • Pre-consulta realizada • Consulta Realizada • Informes de procedimientos de enfermería • Informes de órdenes de admisión • Informe de medicamento e insumos utilizados • Desarrollar Mecanismos de Generación de Recursos que mejoren los ingresos de la Institución. • Garantizar el cumplimiento de las metas programadas para el servicio. • Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato. 		
<p>PERFIL DEL CARGO:</p> <p>Educación formal: Licenciada en enfermería Experiencia requerida: 3 años de experiencia Habilidades y otras aptitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener buenas relaciones interpersonales • Responsable • Iniciativa, creativa <p>Contacto: Coordinador de enfermería</p>		
<p>Elaboración: La Autora</p>	<p>Fecha de elaboración. Octubre del 2013</p>	<p>Aprobado por:</p>

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Inspector Sanitario DEPARTAMENTO: Coordinación Médica SUPERVISADO POR: Coordinador Médico SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Ejecutar actividades de apoyo en el Componente de Saneamiento Ambiental. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación Médica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Inspectoría Sanitaria</td> </tr> </table> </div>			Coordinación Médica		Inspectoría Sanitaria
Coordinación Médica					
Inspectoría Sanitaria					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspecciones, verificando las condiciones sanitarias de todos los ambientes y alrededores del área de salud. • Vigilar el cumplimiento de las buenas prácticas de higiene en la manipulación de alimentos por las unidades orgánicas de nutrición y dietética en el área. • Vigilar el cumplimiento de las Normas de Limpieza, desinfección de los ambientes, el manejo de la ropa, control de calidad de agua para los diferentes usos. • Inspeccionar el control de la calidad sanitaria del agua potable, bebida y similar. • Participar en la realización de diagnósticos, estudios y procedimientos en los Programas inherente a Saneamiento Ambiental. • Realizar inspecciones en el manejo sanitario de los residuos sólidos hospitalarios. • Elaborar informes técnicos mensuales, semestrales, anuales y otros que el responsable de Componente de Saneamiento Ambiental le solicite. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Profesional Técnico en salud con estudios de bioseguridad hospitalaria. Experiencia Requerida: 1 año de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación técnica en actividades relacionadas con la Unidad. • Conocimiento en el manejo de sistemas informáticos. Contacto: Coordinación Médica					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Odontólogo DEPARTAMENTO: Coordinación de Odontología SUPERVISADO POR: Coordinador del Área SUPERVISA A: Auxiliar de Odontología					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Dar atención de prevención, aplicación de sellantes y flúor, profilaxis. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación del Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación de Odontología</td> </tr> </table> </div>			Coordinación del Área		Coordinación de Odontología
Coordinación del Área					
Coordinación de Odontología					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Entrena y pone en ejecución normas odontológicas orientadas a preservar la higiene dental y procurar el tratamiento de las infecciones bucales que se presenten. • Realiza la limpieza dental, eliminando las caries o manchas acumulados en la superficie de los dientes, a fin de prevenir y evitar la presencia y propagación de caries. Lava, desinfecta y esteriliza el instrumento que ha utilizado. • Atención preventiva a los niños de las escuelas • Mantiene registro de control de los pacientes. • Atención integral a mujeres embarazadas en el programa de maternidad gratuita. • Dar atención a la comunidad. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Título en Odontología Experiencia Requerida: 3 año de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación técnica en actividades relacionadas con la Unidad. • Conocimientos en el manejo de instrumentos odontológicos. Contacto: Coordinación del Área					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de Odontología DEPARTAMENTO: Coordinación de Odontología SUPERVISADO POR: Odontólogo SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Registrar los signos vitales de pacientes atendidos en Odontología. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Coordinación de Odontólogo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Auxiliar de Odontología</td> </tr> </table> </div>			Coordinación de Odontólogo		Auxiliar de Odontología
Coordinación de Odontólogo					
Auxiliar de Odontología					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Desinfectar equipo odontológico. • Separar desechos generados en el departamento (especiales, comunes, infecciosos) • Lavar instrumental • Eliminación de desechos. • Esterilizar Instrumental • Mantenimiento del equipo odontológico • Descargar insumos de odontología en farmacia 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Título en Enfermería Experiencia Requerida: 1 año de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación técnica en actividades relacionadas con la Unidad. • Conocimiento en el manejo de instrumentos odontológicos. Contacto: Coordinador de Odontología.					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Bioquímica y Farmacia DEPARTAMENTO: Bioquímica y Farmacia SUPERVISADO POR: Director de Área SUPERVISA A: Auxiliar de Farmacia					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Ejecutar actividades relacionadas con la clasificación de la medicina y entrega a pacientes según receta médica. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Director de Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Bioquímica y Farmacia</td> </tr> </table> </div>			Director de Área		Bioquímica y Farmacia
Director de Área					
Bioquímica y Farmacia					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una correcta clasificación de los diferentes medicamentos según normas de salud establecidas. • Llevar un control del stock de la medicina que ingresa al Área de salud N° 2 Yantzaza Centro de salud Hospital. • Llevar un control del stock de la medicina que egresa al Área de salud N° 2 Yantzaza Centro de salud Hospital. • Realiza un control de recetas médicas y distribución de las mismas. • Establecer y mantener el registro de control de lotes de medicamentos y sus respectivas fechas de vencimiento. • Recopilar diariamente las recetas despachadas y registrar su ingreso. • Elaborar las listas de medicamentos para los consultorios y hospitalización. • Velar por el estricto cumplimiento del horario de funcionamiento establecido. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Bioquímica en farmacéutica Experiencia Requerida: 3 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Relaciones Interpersonales • Trabajo en equipo Contacto: Director de Área					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de Farmacia DEPARTAMENTO: Bioquímica y Farmacia SUPERVISADO POR: Responsable de Bioquímica y Farmacia SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Ejecutar actividades relacionadas con la clasificación de la medicina y entrega a pacientes según receta médica. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Bioquímica y Farmacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Auxiliar de Farmacia</td> </tr> </table> </div>			Bioquímica y Farmacia		Auxiliar de Farmacia
Bioquímica y Farmacia					
Auxiliar de Farmacia					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar la receta del paciente. • Recibir la receta del paciente. • Realizar el informe de recetas despachadas • Entregar medicamentos correspondientes. • Clasificar las recetas según el programa. • Archivar recetas de medicamentos despachados a usuarios. • Elaborar el informe de consumo. • Indicar la prescripción médica a los usuarios. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Bioquímica en farmacéutica Experiencia Requerida: 1 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Relaciones Interpersonales • Trabajo en equipo Contacto: Bioquímica y Farmacia					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			



ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL PUESTO: Líder de Servicios Institucionales

DEPARTAMENTO: Administración

SUPERVISADO POR: Director de Área

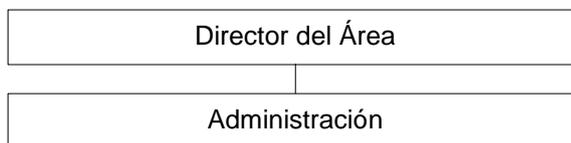
SUPERVISA A: TICS, Ropería y lavandería, Conserjería, choferes, Mantenimiento, Alimentación y Dietética, Guarda Almacén, Proveeduría.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Misión del Puesto: El área tiene a cargo los procesos y actividades que sirven de soporte y apoyo para que los niveles Gerenciales, de Asesoría y las Unidades del Área Funcional Técnica, realicen su labor de forma eficaz y eficiente.

Como tal le corresponde la planificación, obtención, asignación, registro, control y evaluación de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad; por lo que debe promover el uso eficiente y eficaz de los recursos institucionales

Organigrama:



FUNCIONES DEL PUESTO

- Realizar diagnósticos para evaluar el funcionamiento de los servicios institucionales proporcionados por la Administración Central.
- Dotar a la organización de materiales, equipos y servicios de manera oportuna para la adecuada prestación de sus servicios.
- Establecer mecanismos de control interno que garanticen el adecuado manejo de los materiales y suministros en custodia.
- Elaborar, conjuntamente con las diferentes sub departamentos, la formulación presupuestaria de la institución, y participar activamente en el proceso de planificación estratégica institucional.
- Matriculación y aseguramiento de los vehículos de la Institución
- Aseguramiento del personal de la Institución
- Atención y requerimientos de unidades operativas
- Elaboración de horarios y horas extras del personal de gestión institucional
-

PERFIL DEL CARGO

Educación Formal: Economista / Administración de Empresas / Gerencia y RR PP o carreras a fines

Experiencia Requerida: 2 años de experiencia

Habilidades y Otras Actitudes:

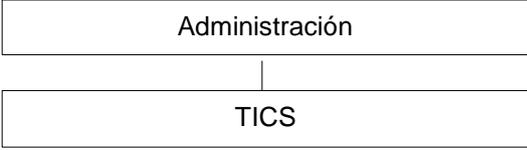
- Responsabilidad
- Eficiente

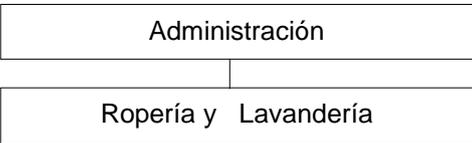
Contacto: Director de Área

Elaboración: La Autora

Fecha de elaboración.
Octubre del 2013

Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de las TICS (Tecnologías de la información y de la comunicación) DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Realización del cableado del sistema, mantenimiento del internet, capacitación para el manejo de equipos informáticos. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph TD A[Administración] --- B[TICS] </pre> </div>		
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y dinamizar la integración curricular de las Tecnologías de la información y la Comunicación en el centro. • Elaborar propuestas para la organización y gestión de los medios y recursos tecnológicos del centro, así como velar por su cumplimiento. • La supervisión de la instalación, configuración y desinstalación del software de finalidad curricular. • Asesorar al personal sobre materiales curriculares en soportes multimedia, su utilización y estrategia de incorporación a la planificación didáctica. • Realizar el análisis de necesidades del centro relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación. • Colaborar con las estructuras de coordinación del ámbito de las Tecnologías de la información y la Comunicación que se establezcan, afín de garantizar actuaciones coherentes del centro y poder incorporar y difundir iniciativas valiosas en la utilización didáctica de las TIC. • Colaborar con el Centro Territorial de Innovación y Formación de su área en la elaboración de un itinerario formativo del centro que dé respuesta a las necesidades que, en este ámbito, tiene el sub centro. • En su caso, colaborar con el coordinador del ciclo formativo a distancia en la utilización de la plataforma tecnológica. 		
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Informática Experiencia Requerida: 2 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Eficiente Contacto: Administración (Servicios Institucionales)		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Ropería y Lavandería DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Planificar, organizar y dirigir todas las actividades relacionadas con la Provisión de ropa higiénicamente limpia a los diferentes servicios de hospitalización y centros quirúrgicos desarrolladas por el personal bajo responsabilidad, de acuerdo con procedimientos y normas técnicas vigentes, en los plazos estipulados, y en las mejores condiciones medioambientales y de seguridad establecidas, con el objeto de garantizar la prestación de un óptimo servicio en el lavado, desinfección y distribución de la ropa hospitalaria. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD A[Administración] --- B[Ropería y Lavandería] </pre> </div>		
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de lavar planchar lencería hospitalaria (sábanas, almohadas, entre otros.) • Recepcionar y clasificar la ropa sucia. • Cargar y descargar lavadoras • Planchar la ropa con la plancha y las sábanas con la calandra. • Plegar la ropa y las sábanas. • Organizar de la ropa limpia en casilleros o carros. • El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el lavado, suavizado y limpieza de ropa se realiza siguiendo el plan de trabajo establecido o instrucciones recibidas. • Lavar, tratar y escurrir las ropas, siguiendo las instrucciones recibidas, de modo que se garantice el funcionamiento óptimo de los medios de producción y los resultados preestablecidos 		
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Título de Bachiller Experiencia Requerida: 1 año de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Eficiente • Puntualidad Contacto: Administración (Servicios Institucionales)		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

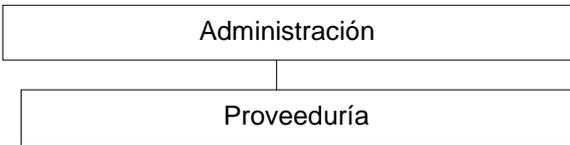
	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Conserje DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Se encarga de vigilar la entrada y salida de todas las personas del área de Salud en las oficinas entre otras. Organigrama: <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph TD A[Administración] --- B[Conserjería] </pre> </div>		
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de la custodia y limpieza de la edificación hospitalaria. • Se encarga de la apertura de las puertas de emergencia. • Encargado de ayudar con las labores de mensajería • Realiza compras menores de suministros y materiales de oficina. • Cuidado a diario de los muebles y enseres del área. • Recpta, ordena y distribuye correspondencia en general en las diferentes unidades administrativas y oficinas de la institución. 		
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Título de Bachiller Experiencia Requerida: 1 año de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Amable • Discreto • Cortés Contacto: Administración (Servicios Institucionales)		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Chofer DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Manejar con diligencia la atención al cliente y brindar un buen servicio a los pacientes. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Administración</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Chofer</td> </tr> </table> </div>			Administración		Chofer
Administración					
Chofer					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> Llenar la orden de movilización en el que se indica el destino, hora de viaje, lugar, actividad que deben realizar. Mantenimiento y buen uso de los vehículos. Establecer un nexo de los pacientes que trasladan tanto de entrada como de salida Ingresar la mercadería de medicinas hacia las áreas de salud. Contribuir activamente a la solución de problemas Dar mantenimiento al carro. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Chofer Profesional Experiencia Requerida: 2 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> Amable Cumplir con las funciones asignadas. Cortés. Contacto: Administración (Servicios Institucionales)					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Mantenimiento ÁREA DE DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Desarrollar el control de las maquinarias en las áreas de salud estrecha con el asistente en mantenimiento. Apoyar las actividades referentes a la identificación, evaluación, control y monitoreo de los factores de riesgo. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Administración</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Mantenimiento</td> </tr> </table> </div>			Administración		Mantenimiento
Administración					
Mantenimiento					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> Instalación y mantenimiento de equipos de impresión revisión y reparación de equipos Realizar el mantenimiento y control de todos los equipos y maquinarias del área de salud. Las demás funciones que le asigne el Jefe de la Unidad. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles, equipos de electro medicina y vehículos a cargo del área de salud. da mantenimiento preventivo, correctivo de los diferentes equipos médicos y laboratorios. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Técnico en mantenimiento Experiencia Requerida: 3 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> Amable Responsabilidad. Contacto: Administración (Servicios Institucionales)					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Alimentación y Dietética DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Es la Unidad Orgánica encargada de promover, proteger y recuperar la salud nutricional del paciente. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Administración</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Alimentación y Dietética</td> </tr> </table> </div>			Administración		Alimentación y Dietética
Administración					
Alimentación y Dietética					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> Preparación de alimentos para pacientes y médicos residentes. Dietas, componentes dietéticos y alimentos recomendados para las distintas condiciones de los pacientes. Raciones alimenticias diarias y planificación semanal de la provisión dietética de los pacientes. Programar y controlar el Servicio de Alimentación a los pacientes hospitalizados según las indicaciones del médico tratante y/o prescrito en la historia clínica respectiva. Supervisar y controlar la cantidad y calidad organoléptica de los víveres frescos y secos así como las condiciones de su almacenamiento. Asegurar el suministro de las raciones alimenticias a los pacientes y efectuar la evaluación del contenido nutricional y otras especificaciones de la alimentación, a fin de cubrir las necesidades nutricionales de los pacientes y del personal según las normas vigentes. Estimular, orientar y monitorear la investigación en el campo de su competencia y objetivos funcionales, así como apoyar la docencia en el marco de los convenios correspondientes. Velar por la seguridad y uso adecuado de los equipos, material y utensilios de cocina y vajilla, así como por su mantenimiento preventivo y recuperativo. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Nutricionista Experiencia Requerida: 3 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> Amable Responsabilidad. Contacto: Administración (Servicios Institucionales)					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Guardalmacén DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Controlar las actividades con la administración de recursos materiales y las actividades de apoyo a todos los niveles de la institución procurando un óptimo aprovechamiento de los recursos. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Administración</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Guarda almacén</td> </tr> </table> </div>			Administración		Guarda almacén
Administración					
Guarda almacén					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> Recepta los bienes (medicina, material de aseo, entre otros) que lleva la institución mediante la presentación del respectivo egreso, entrega los bienes a los beneficiarios. Ejecutar las labores de custodia y entrega de materiales, herramientas, equipos, requeridas por los departamentos de la institución. Efectuar la recepción, clasificación, almacenamiento y despacho de útiles de oficina, equipo y otros bienes. Supervisar la carga, descarga, almacenamiento de bienes y comprobar si estos coinciden con las especificaciones, resguardos y otros justificativos declarados en las órdenes de ingreso a bodega. Realiza actas de entrega de recepción. Registrar el ingreso y salidas de bienes, materiales y equipos asignados. Atender con oportunidad los pedidos de bienes y materiales requeridos por la institución. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Lic. Administración de Empresas Experiencia Requerida: 1 año de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> Organización de la información. Manejo de recursos materiales Trabajo en equipo. Contacto: Administración (Servicios Institucionales)					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Proveeduría DEPARTAMENTO: Administración SUPERVISADO POR: Líder de Servicios Institucionales SUPERVISA A: Ninguno		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Llevar adelante las tareas referentes a la Proveeduría General con el fin de obtener un buen funcionamiento en equipo para el servicio, para la institución y para quienes son abastecidos por la misma. Organigrama: <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Administración] --- B[Proveeduría] </pre> </div>		
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la publicación del PAC (Plan Anual de Compras). • Realiza adquisiciones de bienes y servicios. • Se realiza con el coordinador de área y los encargados de cada servicio correspondientes. • Controlar la correcta entrega de la mercadería que corresponda con lo presentado como muestra y se ajusten en calidad, cantidad, precio y tiempo de entrega. • Mantener una base de datos con registro de los proveedores con respecto a los insumos que ofrezcan. • Coordinar con el Departamento Financiero con el fin de estimar los rubros disponibles y la distribución de los mismos a efectos de programar con las unidades pertinentes. 		
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Ing. Administración de Empresas o carreras a fines Experiencia Requerida: 2 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Organización de la información. • Responsabilidad • Trabajo en equipo Contacto: Administración (Servicios Institucionales)		
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:

	ÁREA DE SALUD Nº 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Responsable de Estadística DEPARTAMENTO: Estadística SUPERVISADO POR: Director de Área SUPERVISA A: Auxiliar de Estadística					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Establecer mecanismos en procedimientos efectivos de recolección de datos de cada una de las actividades del Área de Salud. Organigrama: <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Director de Área</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Estadística</td> </tr> </table> </div>			Director de Área		Estadística
Director de Área					
Estadística					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> Consolidar mensualmente la información de cada una de las USo y servicios del hospital y presentarlo a la jefatura del área para el análisis pertinente y su envío a la provincia dentro de los 10 primeros días de cada mes. Establecer el sistema de admisión de pacientes, tanto al nivel ambulatorio como hospitalario, según normas existentes. Centralizar y controlar la recepción de los datos básicos de los sistemas estadísticos de enfermedades transmisibles y de notificación obligatoria. Supervisar la realización de las funciones de estadística que cumple todo el personal de la UOS, así como la calidad y oportunidad de la información emitida por las mismas y, Las demás funciones que por Ley y Reglamento sean asignadas. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Ing. Administración de Empresas o carreras a fines Experiencia Requerida: 2 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> Responsable Cordial Comunicativa. Contacto: Director del Área					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

	ÁREA DE SALUD N° 2 YANTZAZA				
DATOS DE IDENTIFICACIÓN NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de Estadística DEPARTAMENTO: Estadística SUPERVISADO POR: Responsable de Estadística SUPERVISA A: Ninguno					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Misión del Puesto: Atender a los usuarios que acuden a la unidad, suministrándoles información, elaborando y controlando las historias médicas y/o socioeconómicas, llevando registros, estadísticas y control de éstas, a fin de facilitar la prestación de los servicios asistenciales, médicos y sociales. Organigrama: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Responsable de Estadística</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Auxiliar de Estadística</td> </tr> </table> </div>			Responsable de Estadística		Auxiliar de Estadística
Responsable de Estadística					
Auxiliar de Estadística					
FUNCIONES DEL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Solicita documentos de identificación del usuario que acuden a la unidad. • Llena formatos de historias médicas y codifica las historias médicas. • Asigna, coordina y controla citas. • Suministra información relacionada con trabajos de investigación. • Registra y archiva los resultados de laboratorio, radiografías y otros, en las historias médicas. • Recopila y suministra a la unidad información confidencial registrada en las historias médicas. • Tramita solicitudes de exámenes, en los diferentes servicios. • Actualiza el archivo de las historias médicas. • Ubica y suministra las historias médicas de los usuarios que asisten a consultas. • Elabora la requisición de materiales y equipos de trabajo. • Elabora y verifica carnets de afiliación. • Llena formato de relación mensual con datos estadísticos referentes a las consultas atendidas por las unidades de servicios médicos y sociales. • Realiza el inventario de las historias médicas. • Elabora estadísticas de los movimientos efectuados en la unidad. • Mantiene en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 					
PERFIL DEL CARGO Educación Formal: Lic. Administración de Empresas / Economía o carreras a fines Experiencia Requerida: 2 años de experiencia Habilidades y Otras Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Cordial • Comunicativa. Contacto: Responsable de Estadística					
Elaboración: La Autora	Fecha de elaboración. Octubre del 2013	Aprobado por:			

CAPÍTULO III: ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1. Manual de procedimientos

3.1.1. *Objetivos del manual de procedimiento*

- Mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución mediante el análisis de la forma en que se realizan las operaciones (tareas o autorizaciones), movimientos, necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, buscando en todo momento hacer eficientes o modificar las actividades del puesto.
- Poner en conocimiento de los empleados los procesos a seguir en las actividades a realizarse en la institución.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Normaliza y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajos con la finalidad de evitar su alteración arbitraria.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles paso a paso lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicaciones.

3.2. Metodología

Para levantar los procesos en el Centro de Salud Hospital de Yantzaza se realizaron algunas reuniones con la Directora, Dra. Diana Cango, quien a través de una entrevista proporcionó valiosa información sobre la estructura organizacional de la entidad, el número de empleados por departamentos, las funciones del personal, los servicios que brindan; así también facilitó información sobre la misión, visión, valores, reglamento interno, que son la base para tener una visión global de la institución de salud y poder establecer cuáles son los principales procesos y subprocesos que se realizan.

Adicionalmente a esta información, se obtuvo datos de cada uno de los jefes departamentales que permitió establecer los procesos, principalmente operativos y de apoyo.

Otra técnica que se utilizó la observación directa a la institución durante varios días, lo que sirvió para analizar el estado de las instalaciones y detectar las no conformidades o la infraestructura inadecuada.

Luego de realizar las entrevistas y la observación directa, se ordenó y organizó la información, usando un formato diseñado para el registro de los subprocesos.

Una vez obtenida la información suficiente y necesaria, se procedió a la identificación y clasificación de los procesos en estratégicos, operativos y de apoyo, así como los respectivos subprocesos, que fueron indicados a través de flujogramas de procesos y su descripción.

Con la Directora de la institución y jefes departamentales se mantuvo una comunicación eficiente y efectiva, lo que sirvió para contar con un continuo flujo de información.

Finalmente, se procedió a establecer una propuesta de mejora a través del diseño de los flujogramas y su respectiva descripción de los subprocesos correspondiente a los principales procesos de apoyo de la institución de salud.

3.3. Identificación y secuencia de procesos

Al identificar los procesos que se desarrollan en el Área de salud N° 2 Yantzaza, primeramente se determinan los Procesos Gobernantes que están bajo la responsabilidad del Director Provincial de Salud y el Director del Área, luego los Procesos Operativos y los Procesos de Apoyo u Operativos que en el presente estudio están detallados de la siguiente manera:

3.3.1. Procesos gobernantes

Tabla N° 1: Procesos gobernantes

Procesos	Subprocesos
Procesos Gobernantes: Estos procesos están relacionados a las responsabilidades del Director del Área de salud, y son referente institucional para los demás procesos.	
Planificación, organización, dirección y control del Área de salud N° 2 Yantzaza.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de objetivos y metas. • Elaboración del plan de acción para cada departamento • Elaboración de un manual de funciones • Establecimiento de indicadores de gestión y control.
Aprobación de la proforma presupuestaria del Área de salud N° 2 Yantzaza.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de informes de egresos por departamentos. • Elaboración de presupuestos del Área de salud N° 2 Yantzaza.

Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Dirección del área de salud N° 2 Yantzaza

3.3.2. Procesos operativos

Tabla N° 2: Procesos operativos

Procesos	Subprocesos
Proceso Operativos.- Estos se relacionan con las actividades internas que se efectúan entre departamentos en coordinación con la dirección y tiene relación con la atención y satisfacción de los usuarios de esta Área de Salud, y la prevención - mantenimiento de los bienes institucionales.	
Atención médica a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación del paciente • Revisión directa del paciente • Diagnóstico • Tratamiento • Hospitalización
Provisión y entrega de insumos y fármacos a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de recetas medicas • Despacho de medicamentos • Registro de factura • Actualización de inventarios.
Realización de exámenes de laboratorio y entrega de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de examen medico • Toma y análisis de muestras. • Resultados de los análisis.

Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Dirección del área de salud N° 2 Yantzaza

3.3.3. Procesos de apoyo

Tabla N° 3: Procesos de apoyo

	Proceso	Subproceso
Departamento	Proceso de Apoyo.- son los procesos que sin necesidad de ser los básicos o indispensables son importantes para la realización y entrega del servicio, sin estos no habría un correcto control de la institución ni su funcionamiento sería el adecuado.	
Gestión Financiera	Gestión y manejo financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Compras de menor cuantía • Pago de servicios básicos • Declaración de Impuestos del IVA. • Anticipos de sueldos
Talento Humano	Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal • Informe y pago de horas extras. • Control de asistencias • Evaluación de desempeño
Coordinación del Área	Gestión y coordinación de actividades Administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de vehículos adicionales a las unidades operativas • Verificación del proceso del aprovisionamiento (alimentación y dietética) • Gestión de actividades de administrativas.
Bioquímica y farmacia	Gestión y manejo de medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Insumos médicos • Entrega de medicamentos a los pacientes • Facturación y cierre de caja • Pedidos de medicamentos
Administración	Correcto funcionamiento de los servicios Institucionales del área de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento del personal de la Institución. • Aseguramiento del vehículo • Obtención de permisos de funcionamiento.
Estadística	Manejo de base de datos de pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Control de natalidad y mortalidad • Apertura de historias clínicas • Control de pacientes atendidos.

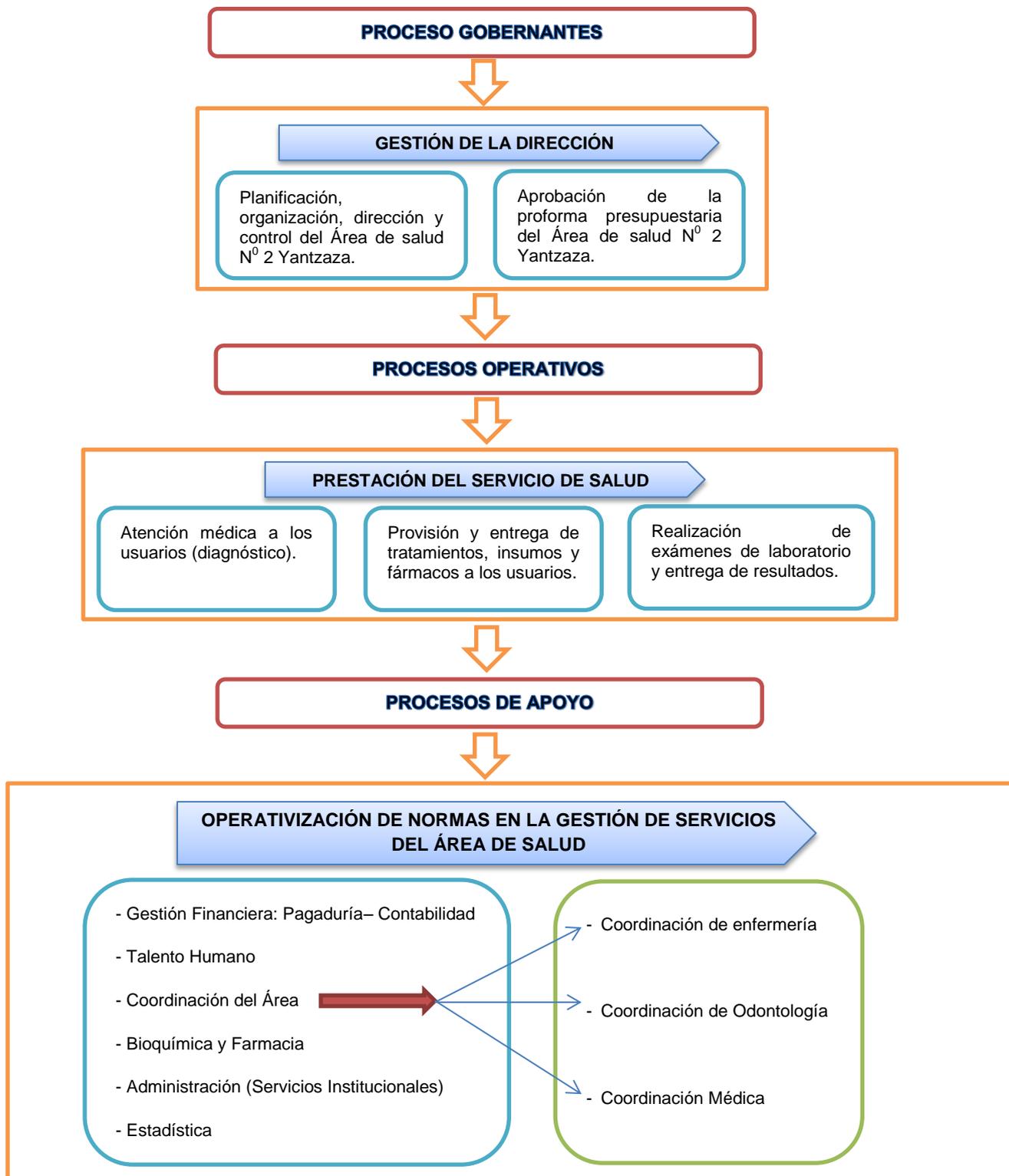
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamentos del área de salud N° 2 Yantzaza

3.4. Mapa de procesos del Área de Salud N° 2 Yantzaza

Gráfico N° 1

Estructura organizacional por procesos



Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Dirección del área de salud N° 2 Yantzaza

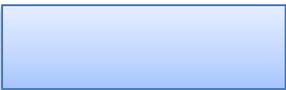
3.5 Descripción de los procesos

Para el presente estudio investigativo se describen los procesos de apoyo, procediendo a elaborar y estructurar los flujogramas y los diagramas para determinar los criterios, dando una correspondencia lógica y objetiva a las actividades que se llevan por cada uno de los responsables de los mismos.

En el diseño de los flujogramas se puede observar en su parte superior los diferentes involucrados, además se identifica el inicio y fin de cada una de las actividades de acuerdo a cada uno de los procesos descritos; cuya simbología utilizada es la siguiente.

3.5.1 Símbolos utilizados para realizar los flujogramas

Tabla N° 4: Símbolos para realizar los flujogramas

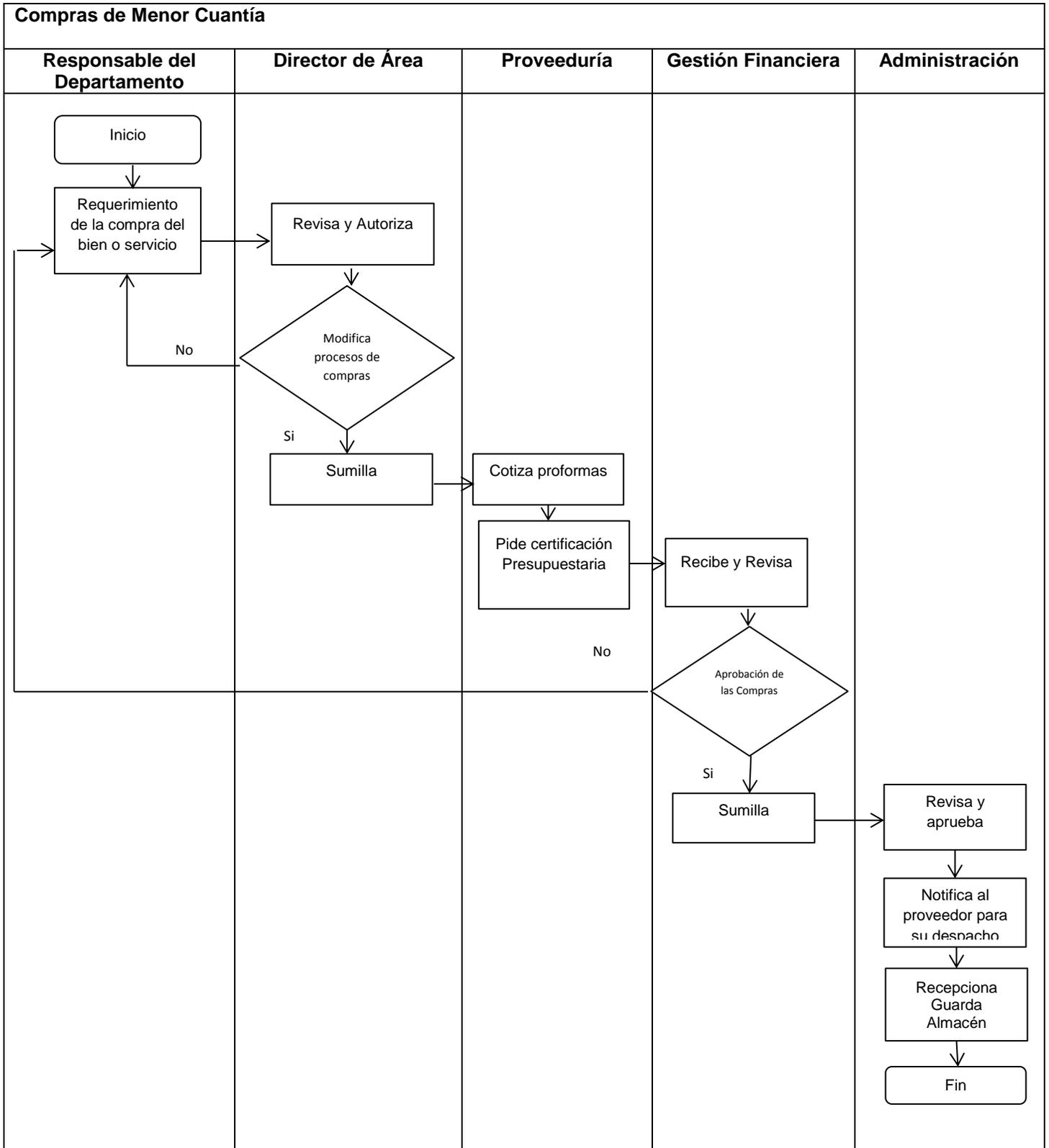
SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	Proceso
	Decisión
	Subproceso
	Documento
	Transporte
	Inspección
	Espera
	Inicio y fin

Fuente: ROBBINS, Stephen (2011) Gestión del Talento Humano

3.6 Flujogramas

3.6.1 Procesos de Gestión Financiera

3.6.1.1 Compras de Menor Cuantía



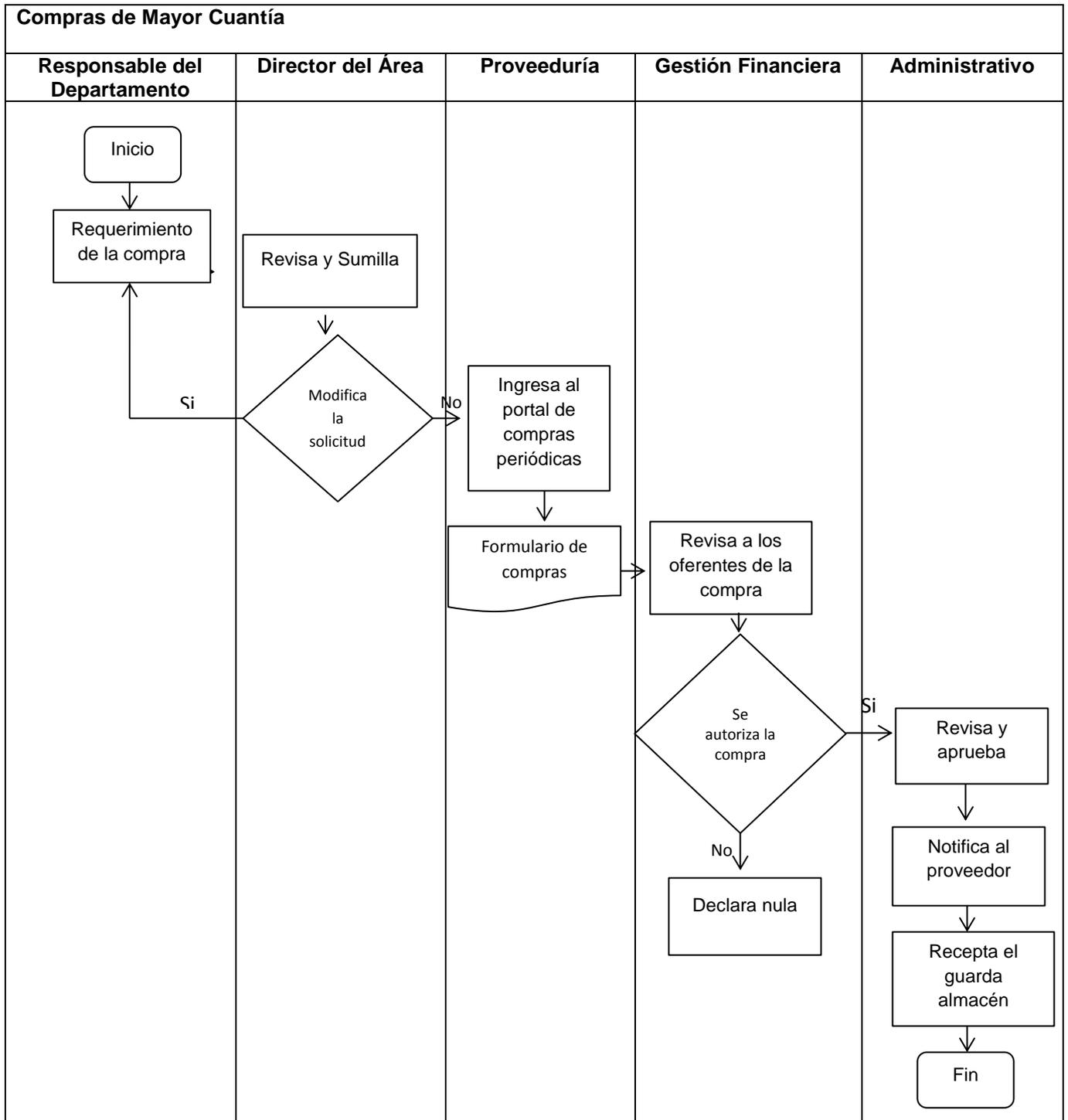
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Gestión Financiera

Descripción:

- Se inicia con el requerimiento de la compra del bien o servicio por parte del departamento que requiere el mismo.
- Luego el Director del Área de salud revisa la solicitud de la compra, y pone el visto bueno autorizando su cotización, o efectúa cambios al pedido respectivo.
- Proveeduría cotiza 3 proformas al bien adquirirse y pide la certificación presupuestaria correspondiente.
- El Departamento de Gestión Financiera certifica la disponibilidad presupuestaria de la compra, si no es aceptada regresa al departamento que requirió el pedido para su modificación o archivo; si es aceptada la compra se notifica al proveedor que salió favorecido por parte del administrador.
- Se compra el bien o servicio previa a la recepción del departamento Administrativo, para que en la sección del Guarda Almacén se realice el ingreso respectivo y conformidad del mismo.
- Finalmente se notifica al proveedor del depósito respectivo en su cuenta bancaria.

3.6.1.2. Compras de Mayor Cuantía



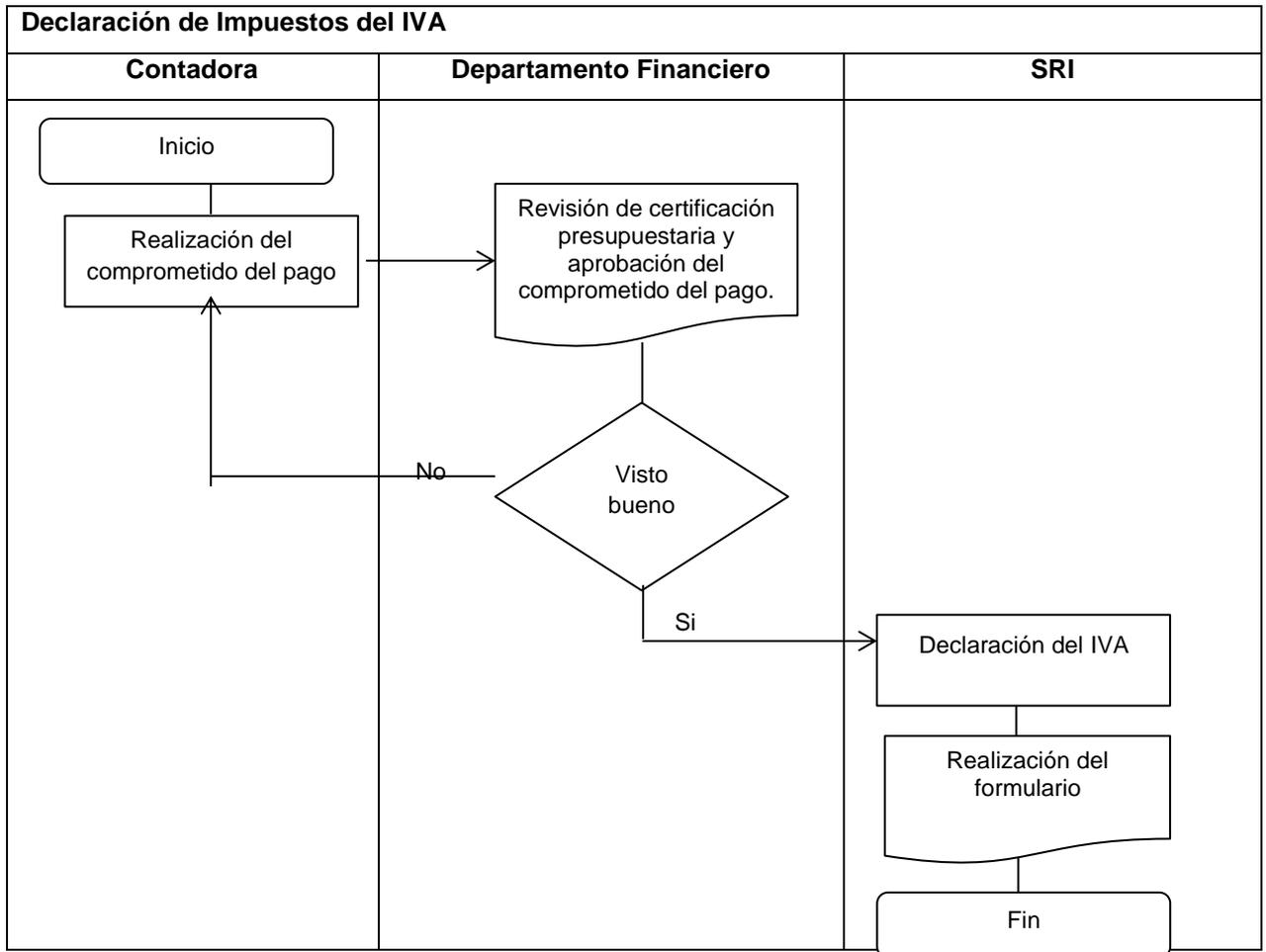
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Gestión Financiera

Descripción:

- Inicia con el requerimiento de compra del bien o servicios.
- Luego el Director del Área de salud revisa la solicitud de la compra, y sumilla, o modifica al pedido respectivo.
- Si no hay modificaciones en la solicitud proveeduría procede a ingresar al portal de compras públicas, para gestionar su pedido.
- El Departamento de proveeduría realiza un formulario de compra de los bienes o servicios que requieran los departamentos.
- Gestión de finanzas revisa y analiza los oferentes de la compra; para así obtener al ganador de la compra, si no se obtuviera ganador se anula el proceso.
- Administración revisa y aprueba al oficio del ganador de la compra.
- se notifica al proveedor de la compra.
- Finalmente el guarda almacén recepciona la compra.

3.6.1.3 Declaración del IVA



Elaborado por: Raquel Naula

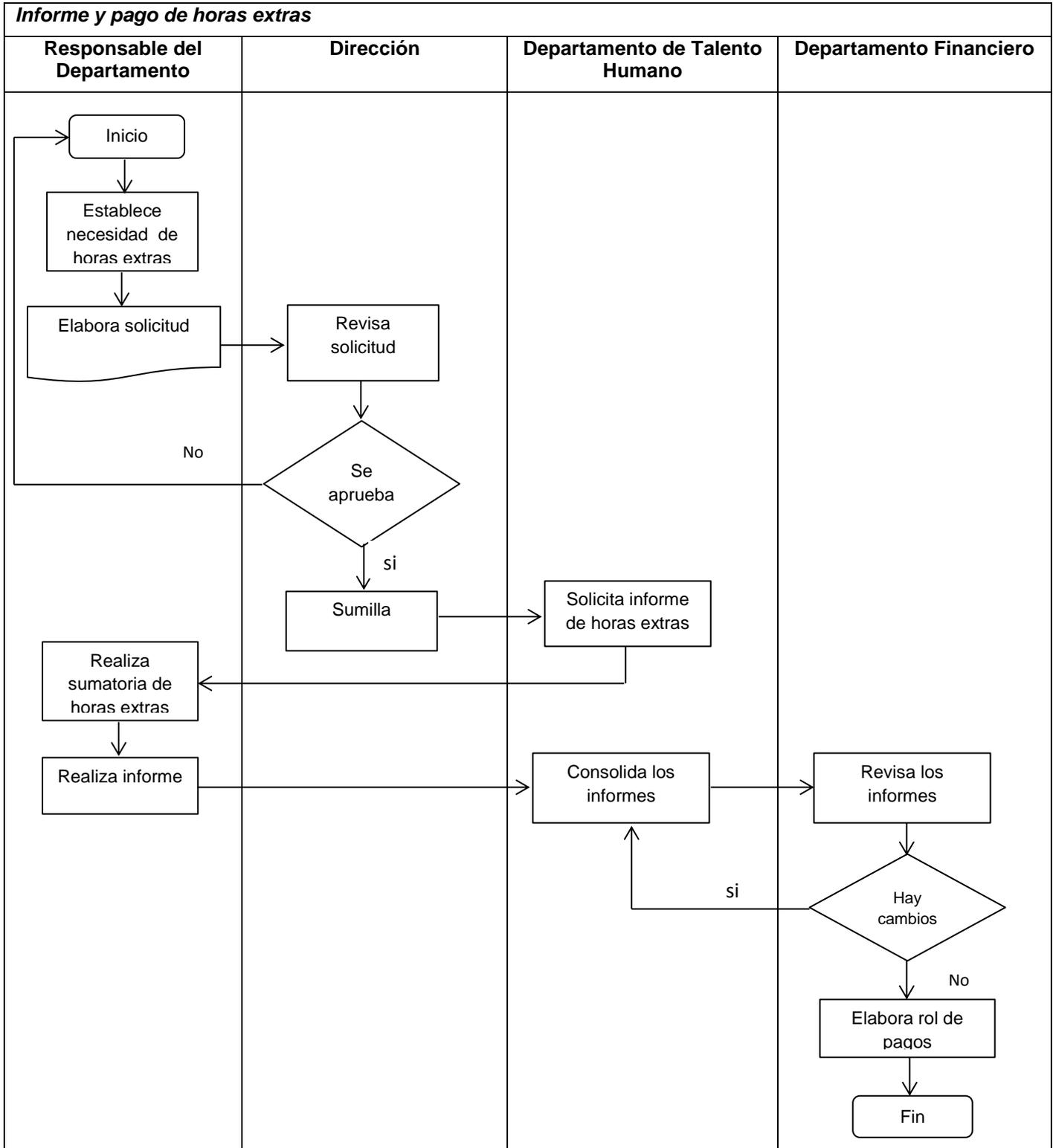
Fuente: Departamento de Gestión Financiera

Descripción:

- Contadora para que realice el comprometido del pago.
- El departamento financiero revisa los presupuestos del IVA a pagar y aprueba el comprometido del pago, si no lo aprueba se tiene que volver a realizar todo lo antes mencionado.
- Una vez aprobado el comprometido del pago, se realiza la declaración del IVA.
- Finalmente se llena el formulario y se envía el formato al SRI para hacer la respectiva declaración.

3.6.2 Proceso de Talento Humano

3.6.2.1. Informe y pago de horas extras



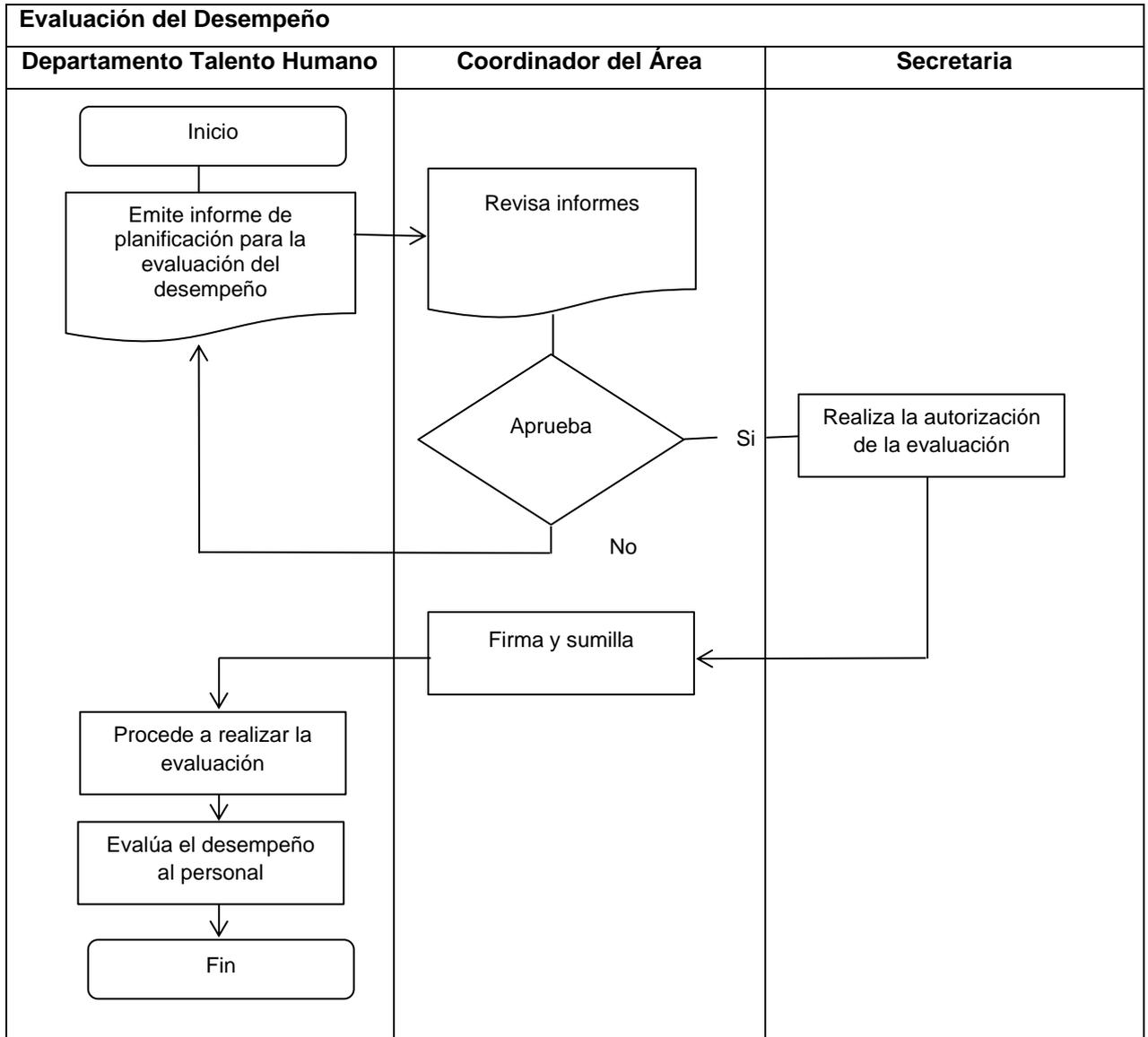
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Talento Humano

Descripción de los procesos:

- Los responsables de los departamentos establecen la necesidad que existe en realizar horas extras, con la finalidad de estar al día con sus actividades. Por la cual proceden a elaborar una solicitud dirigida a la directora del área.
- La directora de área revisa la solicitud presentada por el responsable del departamento interesado, si esta solicitud no justifica la importancia de la realización de horas extras no se aprueba, caso contrario dicha solicitud es sumillado.
- El departamento de talento humano solicita los informes de horas extras a los departamentos responsables.
- El departamento responsable realiza sumatoria de horas extras y realiza informe.
- El departamento de talento humano consolida informes solicitados.
- El departamento financiero recibe la consolidación de los informes de horas extras y revisa y si existen cambios devuelve al departamento de talento humano y en el caso de no existir cambios procede a elaborar el rol de pago a cada empleado.

3.6.2.2. Evaluación del Desempeño



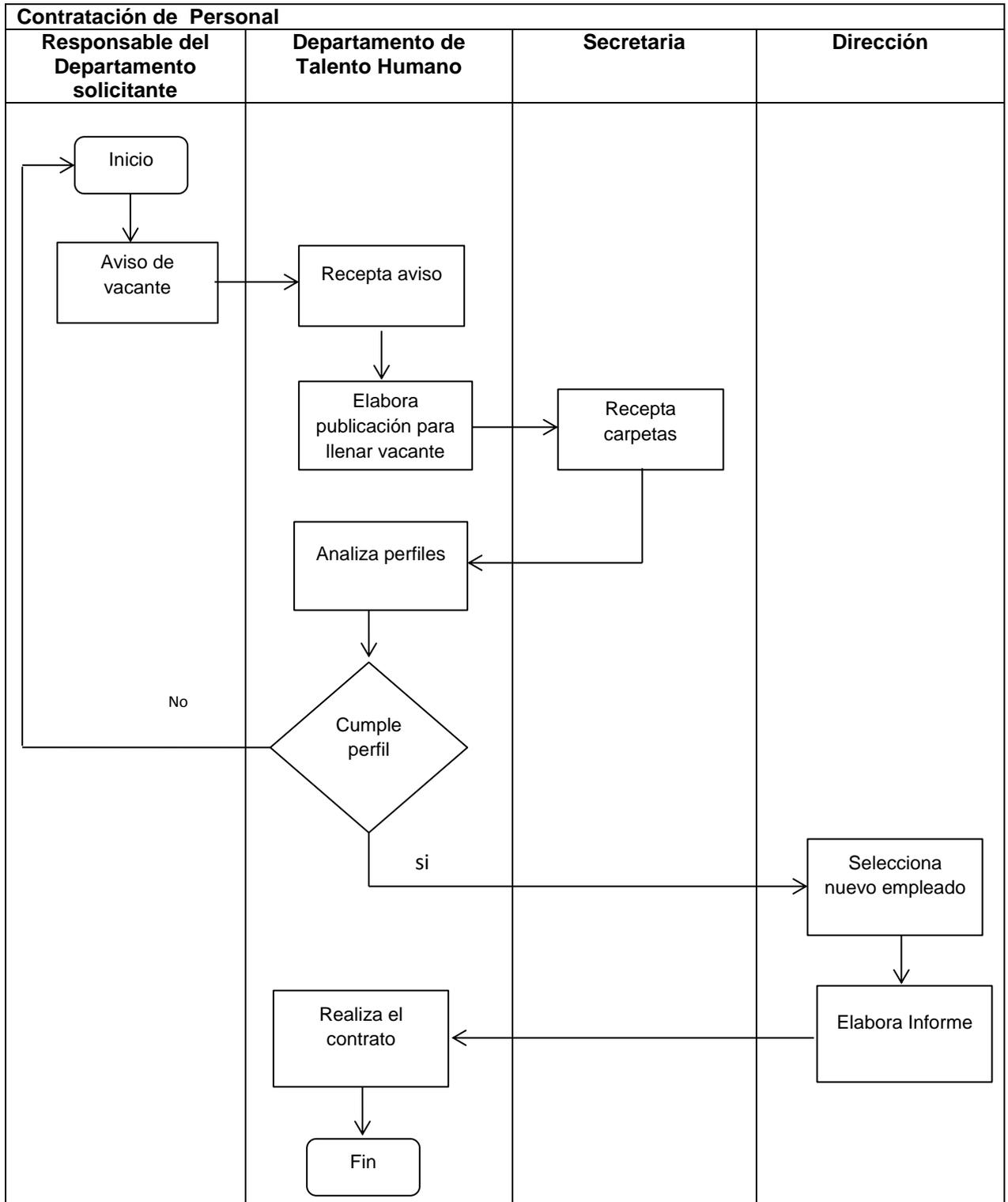
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Talento Humano

Descripción:

- El departamento del talento humano emite informes de planificación para la evaluación del desempeño.
- El coordinador de área se encarga de realizar los informes para poderlos aprobar.(Si no fuera aprobado, el departamento de Talento Humano modificaría la planificación)
- La secretaria será la encargada de realizar la autorización para la evaluación del desempeño y se entregaría al coordinador de área para que firme y sumille.
- Una vez aprobado la planificación se procedería a realizar la evaluación del desempeño.
- Finalmente se evaluaría los resultados de esta evaluación.

3.6.2.3. Contratación de Personal



Elaborado por: Raquel Naula

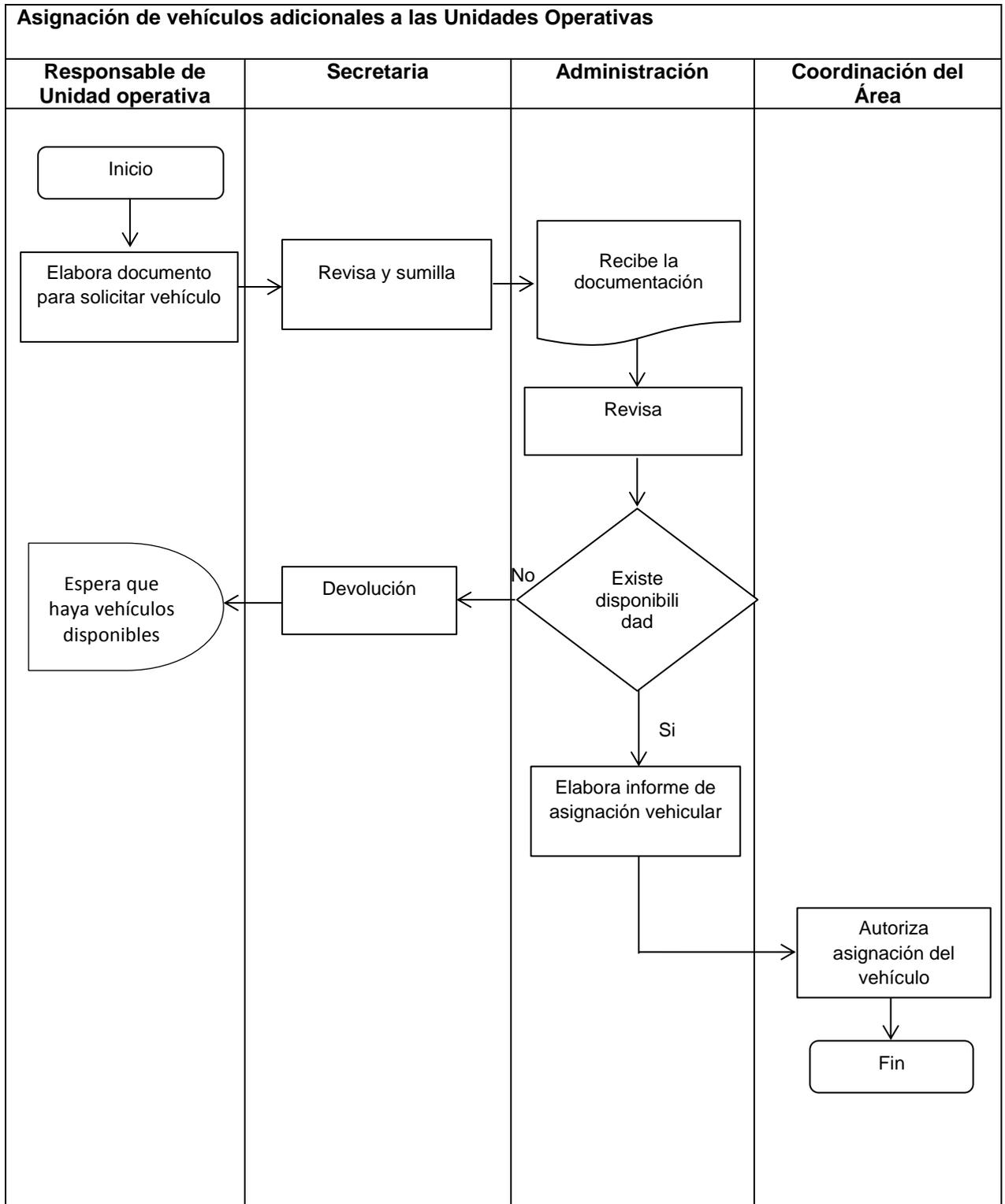
Fuente: Departamento de Gestión Financiera

Descripción:

- El responsable del departamento solicitante de personal informa sobre los puestos vacantes que existe o faltante de personal al departamento de Talento humano.
- El departamento de Talento humano recepta el aviso y a su vez elabora publicación para llenar vacante.
- Secretaria se encarga de receptar las carpetas de los participantes a ocupar el puesto vacante y pasa al Departamento de Talento humano.
- Talento humano analiza los perfiles de cada participante a ocupar el puesto y si no cumple con el perfil adecuado informa al responsable del departamento solicitante que la vacante aún no ha sido remplazada y si cumple con el perfil idóneo pasa a la Dirección.
- En la dirección selecciona al empleado más idóneo a ocupar el cargo y elabora un informe.
- Por ultimo de acuerdo al informe q envía la dirección el departamento de talento humano procede a realizar el contrato.

3.6.3 Coordinación del Área

3.6.3.1. Asignación de vehículos adicionales a las unidades operativas



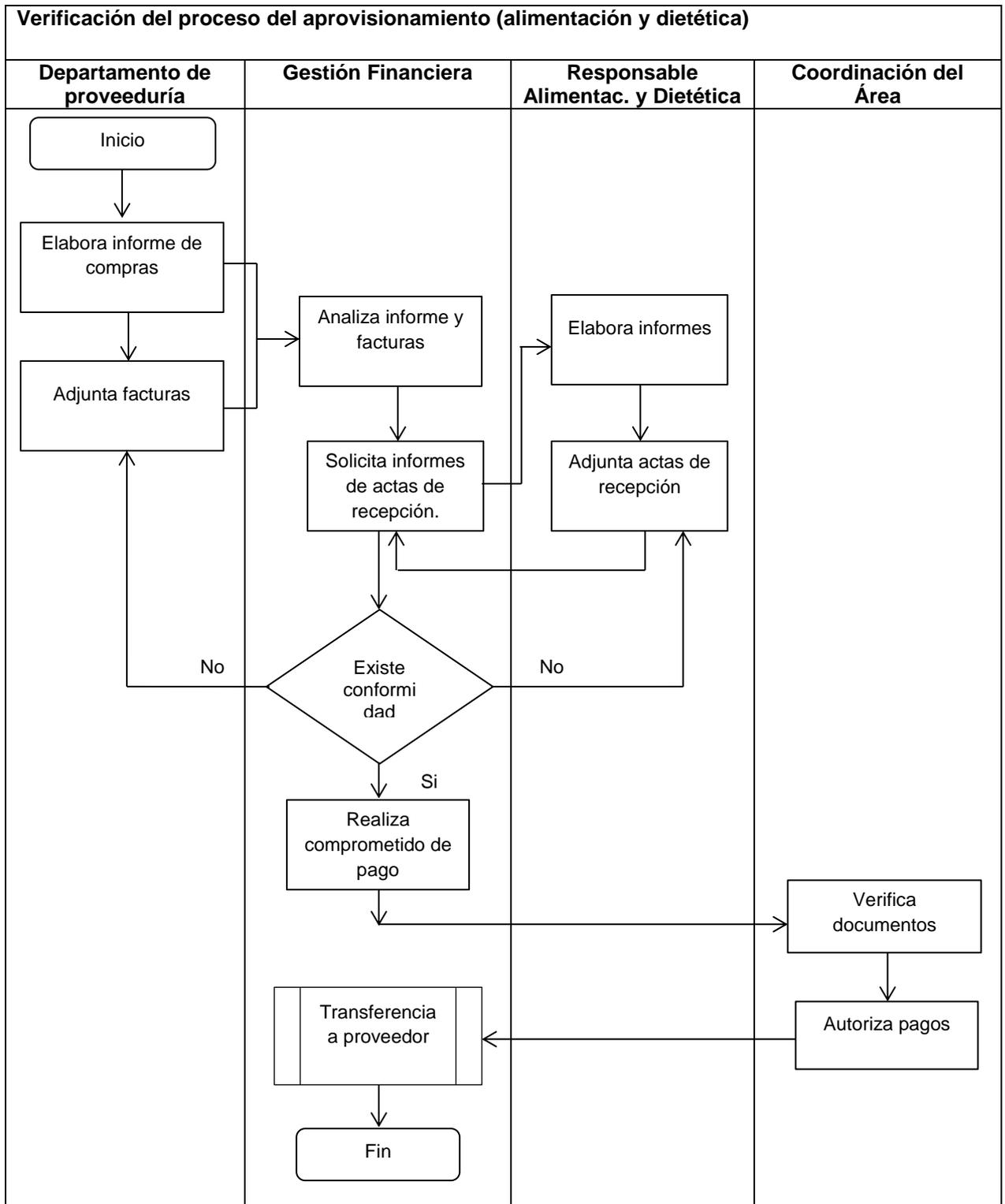
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento Coordinación del área

Descripción

- Inicia con el responsable de la Unidad Operativa solicitante, el mismo que elabora un documento en donde indica la solicitud de un vehículo esto se puede dar cuando se presenta una emergencia y los vehículos de dicha Unidad se encuentran de comisión.
- La secretaria revisa y sumilla el documento.
- La Administración recibe el documento revisado y sumillado por la secretaria, y da la revisión respectiva a los documentos, y si no existen vehículos disponibles en la Institución, la documentación es devuelta a secretaria y secretaria comunica al responsable de la Unidad Operativa.
- Si existen vehículos disponibles la administradora elabora un informe de asignación del vehículo.
- La Coordinadora recibe el informe y procede a dar la autorización.

3.6.3.2. Verificación del proceso del aprovisionamiento (alimentación y dietética)



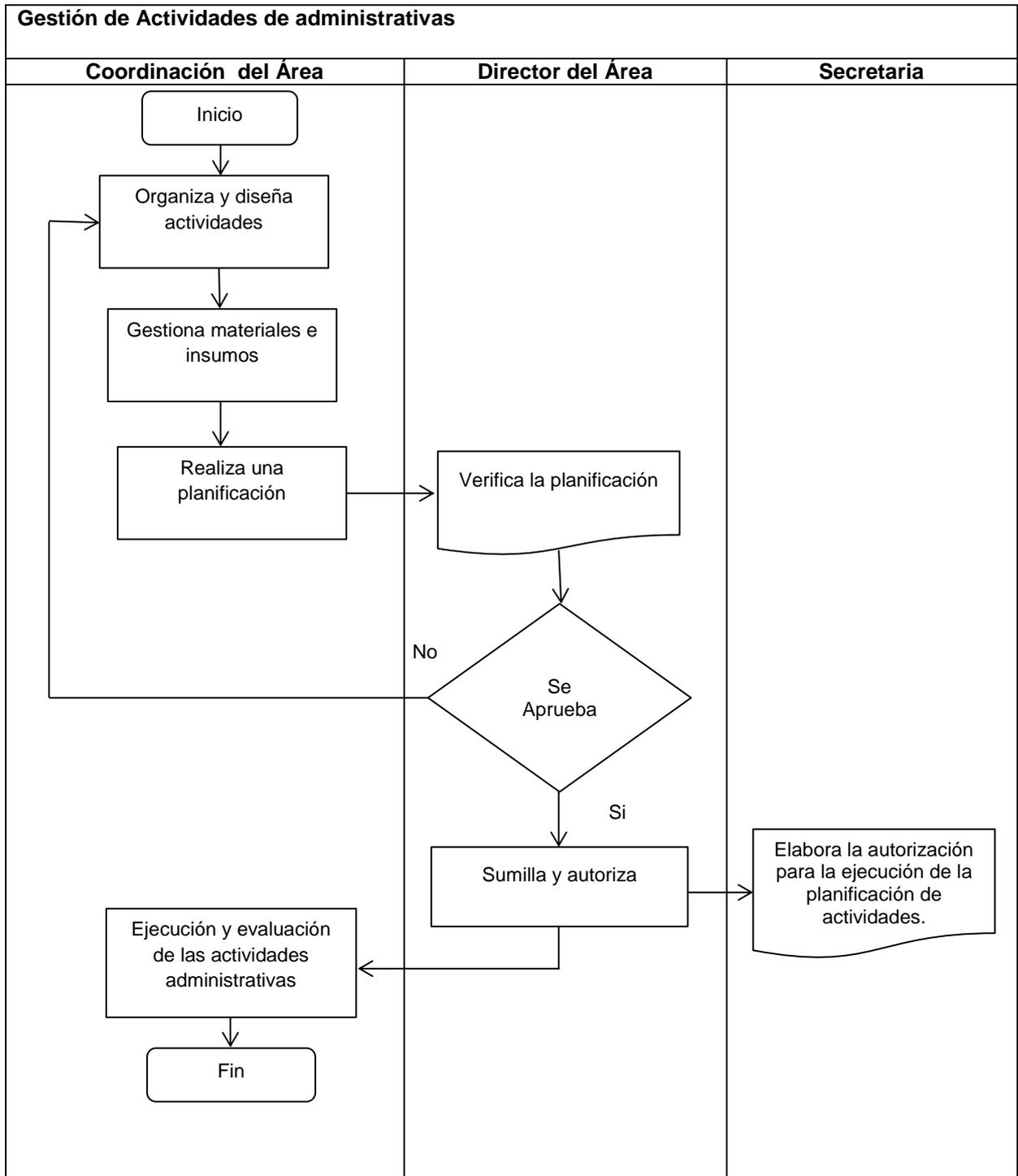
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Gestión Financiera

Descripción:

- Inicia con el responsable del Departamento de Proveeduría, quien elabora un informe de compras y adjunta las facturas respectivas.
- Dicha documentación es presentado a Gestión Financiera, en donde se realiza la revisión y análisis del informe comparando con las facturas.
- Gestión Financiera solicita al Responsable de Alimentación y Dietética un informe de actas de recepción de alimentos.
- Responsable de Alimentación y Dietética elabora y entrega el informe de actas de recepción y se adjuntan las actas.
- Gestión Financiera compara informe del Departamento de Proveeduría con el entregado por el Responsable de Alimentación y Dietética.
- Si existe relación entre los dos informes se procede a la elaboración del comprometido de pago, caso contrario se devuelven los informes para su corrección, y se entrega documentación a la Coordinación.
- Coordinación del Área verifica los documentos y autoriza el pago.
- Gestión Financiera recibe la autorización y realiza la transferencia de pago a los proveedores.

3.6.3.3 Gestión de Actividades administrativas.



Elaborado por: Raquel Naula

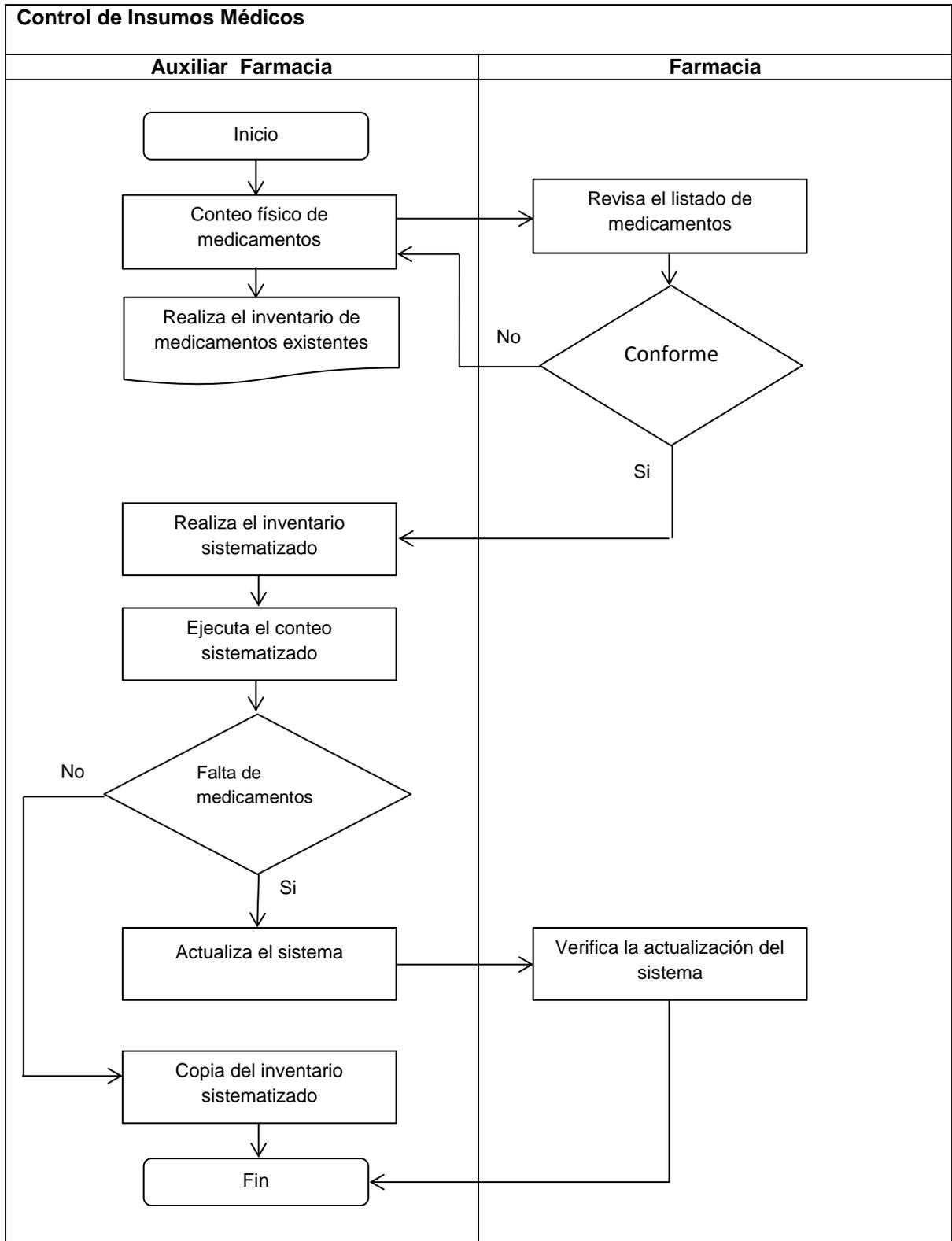
Fuente: Departamento de Gestión Financiera

Descripción:

- Organiza y diseña las actividades de administrativas a realizar
- Gestiona los materiales e insumos que serán utilizados para la realización de las actividades a llevarse a cabo.
- Planifica y controla las actividades administrativas que se desarrollaran para indicar al Director de Área el cual verificara esta planificación para poderla aprobar; en caso de no ser aprobada se volverá a organizar y diseñar las actividades administrativas.
- La secretaria elabora el informe de autorización para ser sumillada y autorizada por el Director de Área.
- Finalmente se procede a la ejecución de las actividades y evaluación de las mismas.

3.6.4 Bioquímica y Farmacia

3.6.4.1 Control de Insumos Médicos



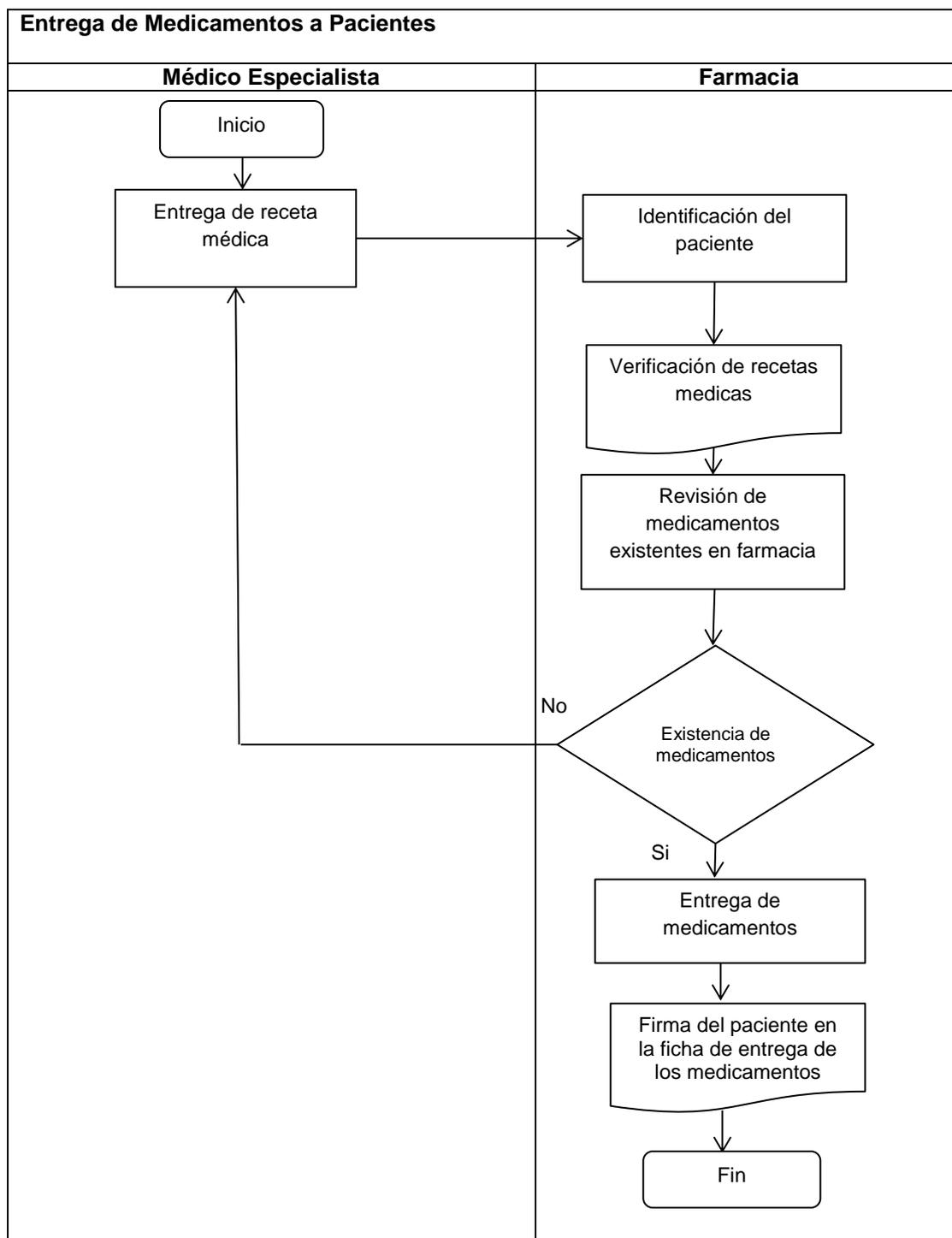
Elaborado Por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Bioquímica y Farmacia

Descripción:

- La auxiliar de farmacia realiza el conteo de medicamentos, para luego realizar el inventario correspondiente.
- El responsable de farmacia revisa el listado de medicamentos para dar su visto bueno.
- Según la conformidad del responsable de farmacia la auxiliar procederá a sistematizar el inventario.
- Se ejecuta el conteo sistematizado para verificar si no hay falta de medicamentos según el primer inventario realizado (Manualmente).
- Si existiera algún cambio se tendría que actualizar el inventario, para luego se proceda a verificar.
- Finalmente se obtiene una copia del inventario sistematizado para mayor seguridad.

3.6.4.2 Entrega de Medicamentos a Pacientes



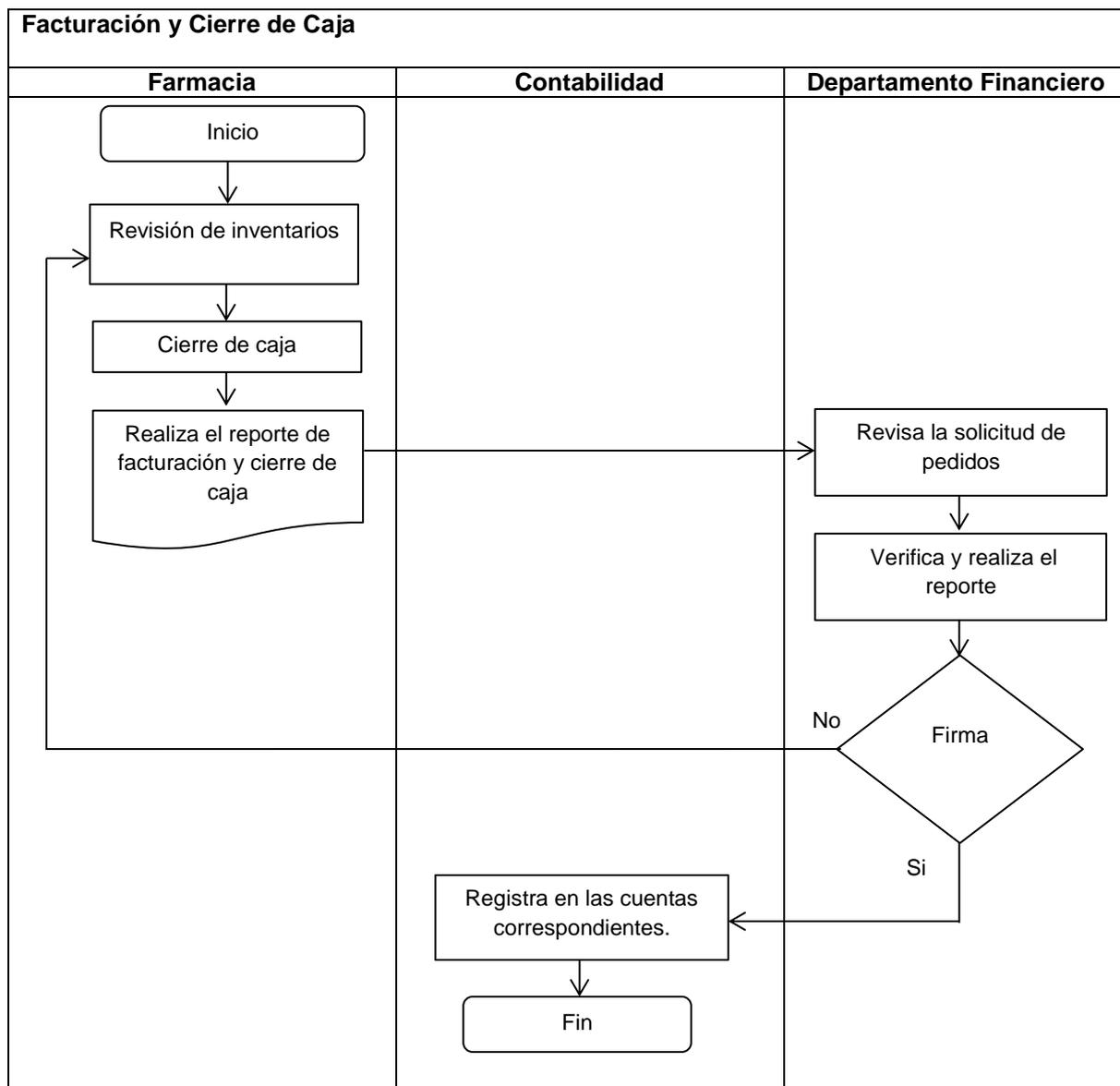
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Bioquímica y Farmacia

Descripción:

- Se inicia con la entrega de la receta médica que facilita el médico especialista
- Luego el paciente se traslada a farmacia para ser identificado y para verificar la receta médica.
- Farmacia se encarga de revisar los medicamentos para proporcionar a la paciente según receta médica; en caso de no existir algún medicamento el paciente se regresaría al médico especialista para hacer cambio de medicamentos.
- Se realiza la entrega de medicamentos existentes en farmacia, de acuerdo a receta médica del paciente.
- Finalmente el paciente firma la ficha de haber recibido los medicamentos.

3.6.4.3 Facturación y Cierre de Caja



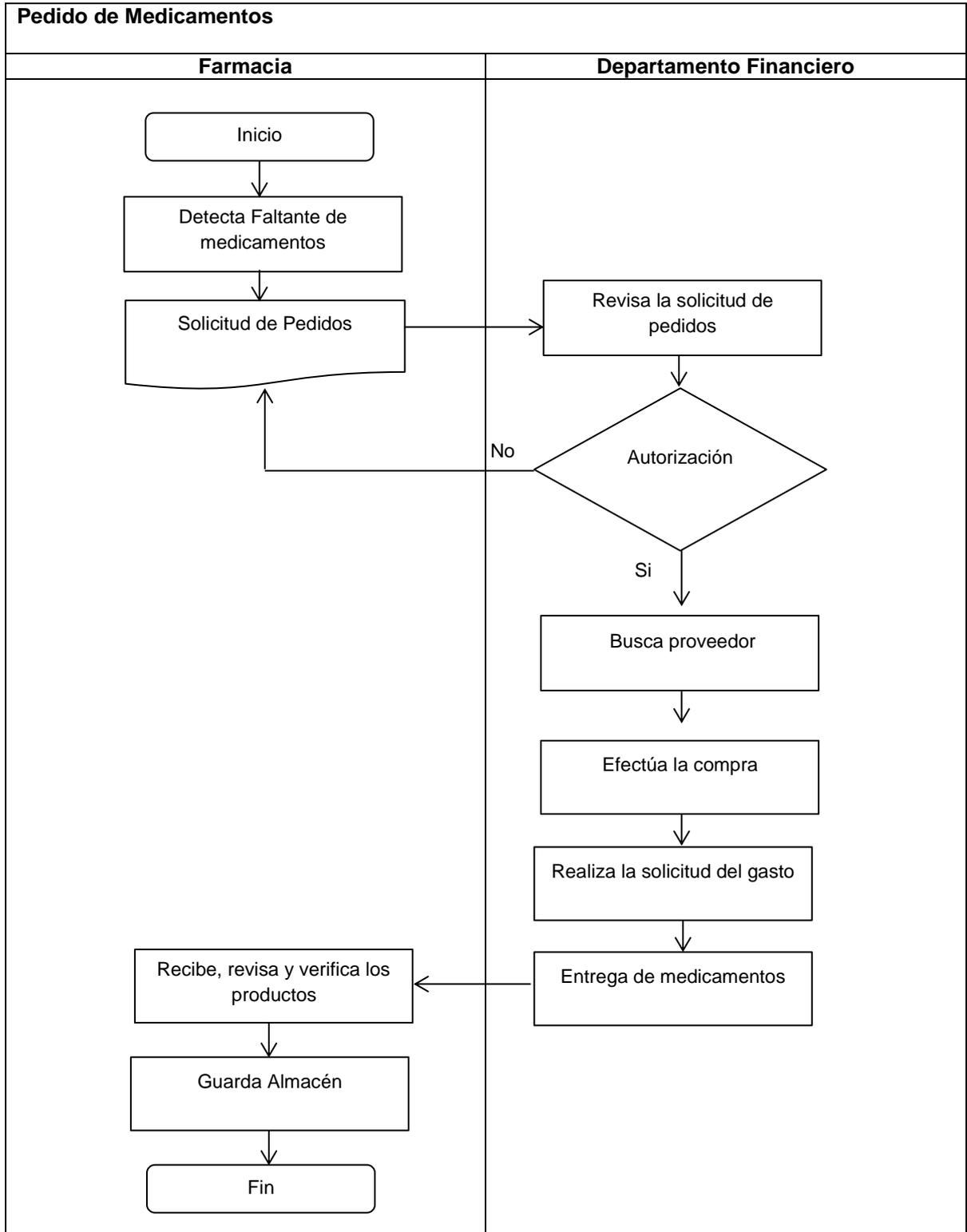
Elaborado Por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Bioquímica y Farmacia

Descripción:

- El responsable de farmacia revisa inventario, cierra caja y elabora reporte de facturación y cierre de caja.
- El departamento de finanzas revisa, verifica y firma el reporte.
- Finalmente la contadora procede a registrar el reporte y cierre de caja de farmacia en las cuentas correspondientes.

3.6.4.4 Pedido de Medicamentos



Elaborado Por: Raquel Naula

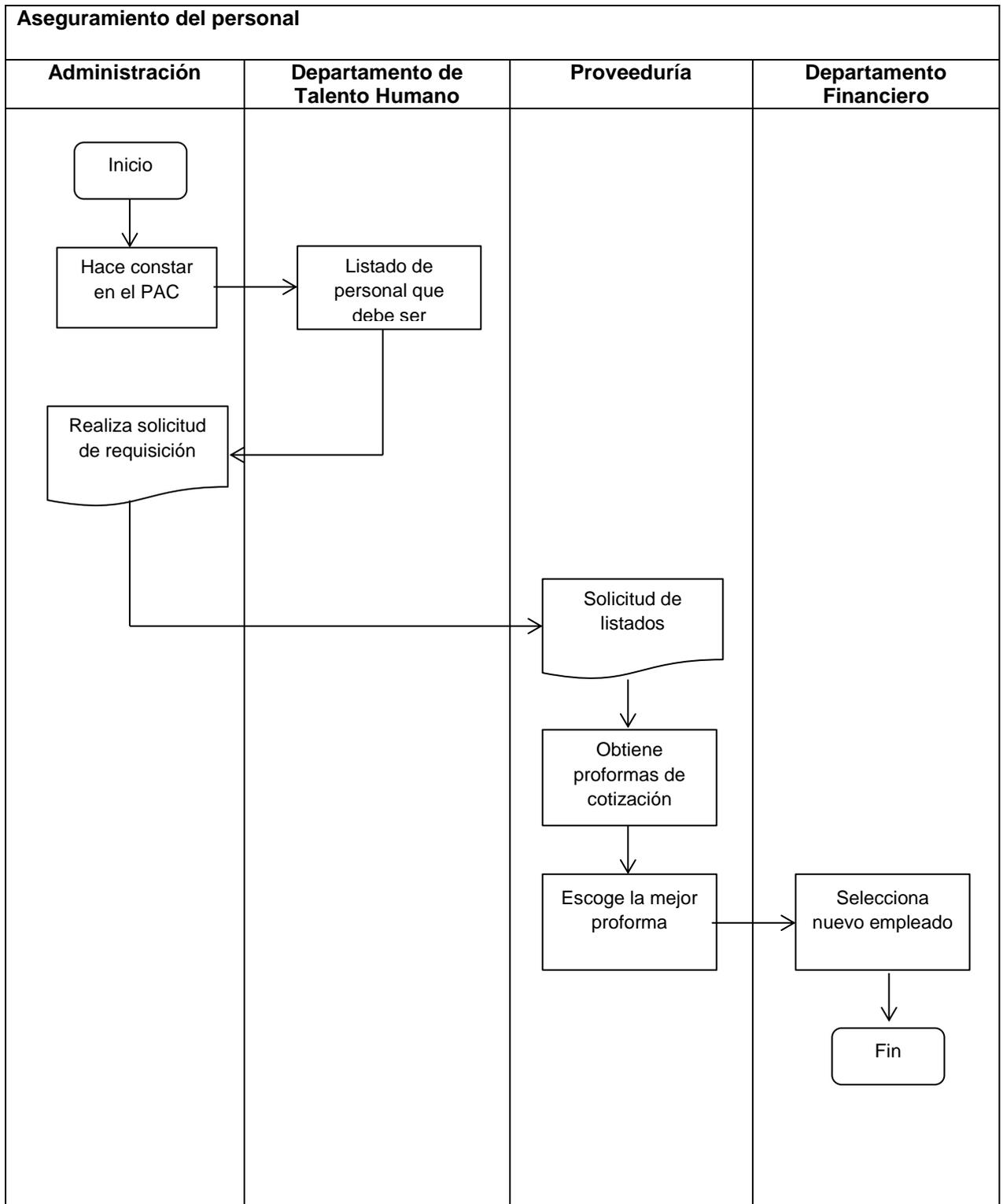
Fuente: Departamento de Bioquímica y Farmacia

Descripción:

- El responsable de farmacia detecta la falta de medicamentos y realiza una solicitud pidiendo los medicamentos.
- El Departamento Financiero revisa y da autorización del pedido; además se encarga de buscar proveedores para efectuar la compra.
- Se procede a realizar la solicitud el gasto para poder entregar los productos.
- Farmacia se encarga de recibir, revisa la cantidad y verificar el buen estado de los productos para que el guarda almacén pueda almacenar dichos medicamentos.

3.6.5. Proceso de Administración

3.6.5.1. Aseguramiento del personal de la Institución



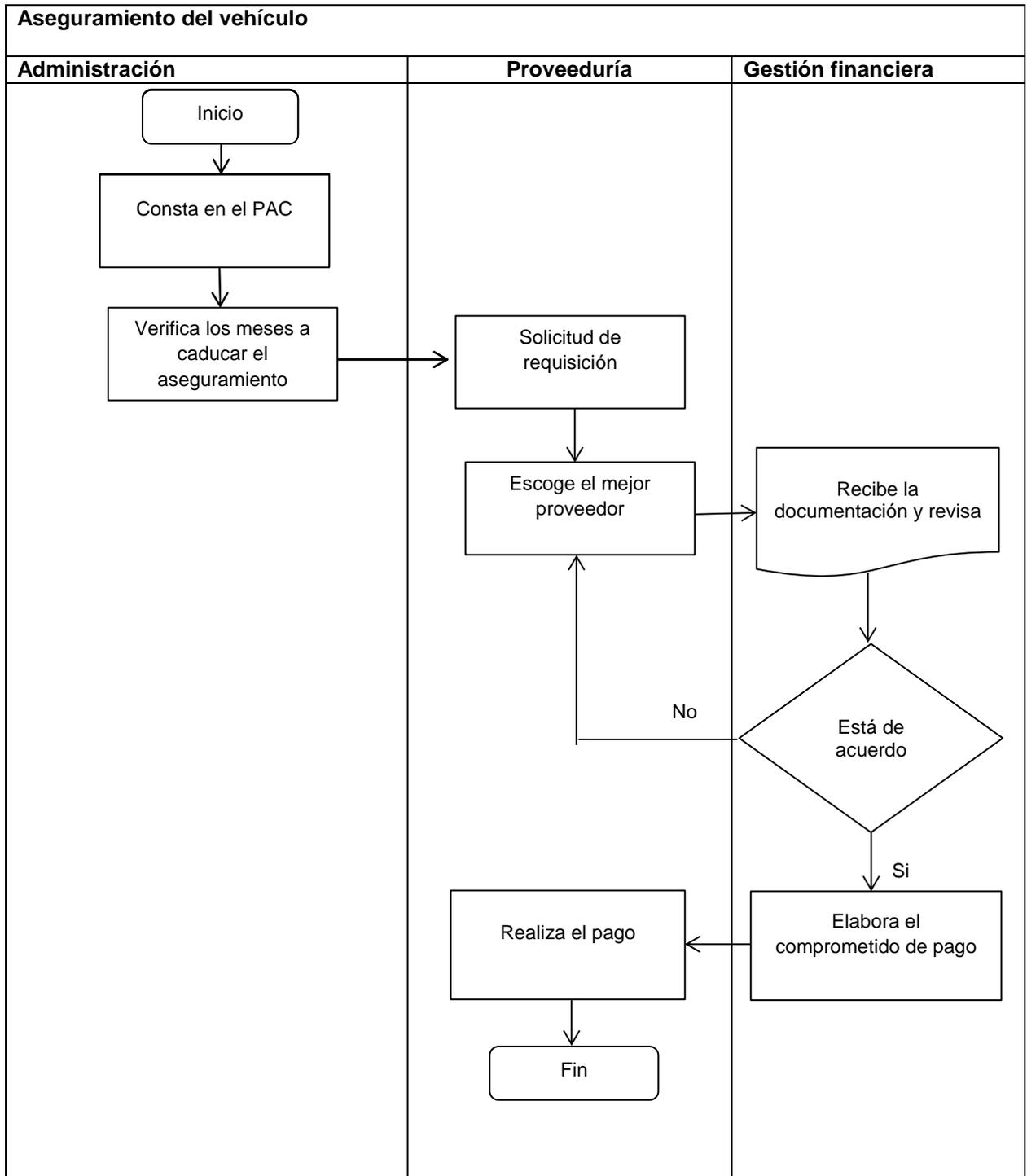
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Administración

Descripción de los procesos:

- Se hace constar en el PAC (Plan Anual de Compras).
- Se solicita al departamento de Talento Humano el listado del personal que debe ser caucionado.
- Se realiza una solicitud de requerimiento adjuntando el listado que entrega Talento humano se entrega a proveeduría.
- Proveeduría obtiene las mejores cotizaciones y se realiza la adjudicación del proveedor seleccionado y se pasa al departamento financiero.
- El departamento financiero elabora el comprometido y pasa a pagaduría el cual realiza el pago.

3.6.5.2. Aseguramiento del vehículo



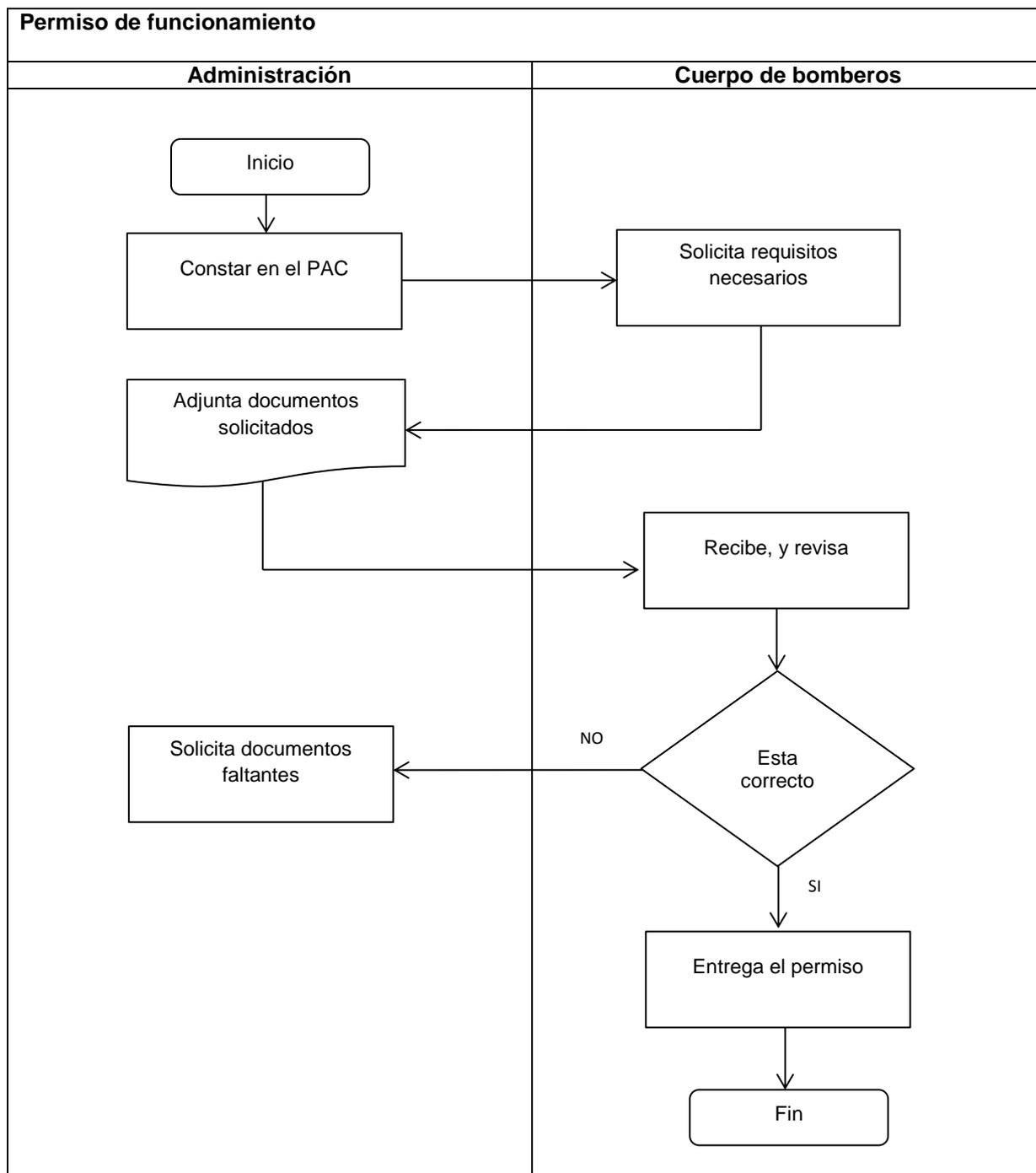
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Administración

Descripción:

- El departamento de administración hace constar dentro del Plan Anual de Compras (PAC).
- Este mismo departamento verifica los meses a caducar el aseguramiento del vehicula para realizar su respectivo aseguramiento.
- Pasa a proveeduría la solicitud de requisición con la finalidad de q este escoja el mejor proveedor.
- Proveeduría con toda la documentación pasa a Gestión Financiera, el mismo que verifica, revisa y si no está de acuerdo devuelve la documentación a proveeduría para que escoja un nuevo proveedor y si la documentación presentada es factible de acuerdo al presupuesto, este pasa a elaborar el comprometido de pago.
- Proveeduría recibe el comprometido de pago y procede a realizar el pago al proveedor seleccionado.

3.6.5.3. Obtención de permiso de funcionamiento



Elaborado por: Raquel Naula

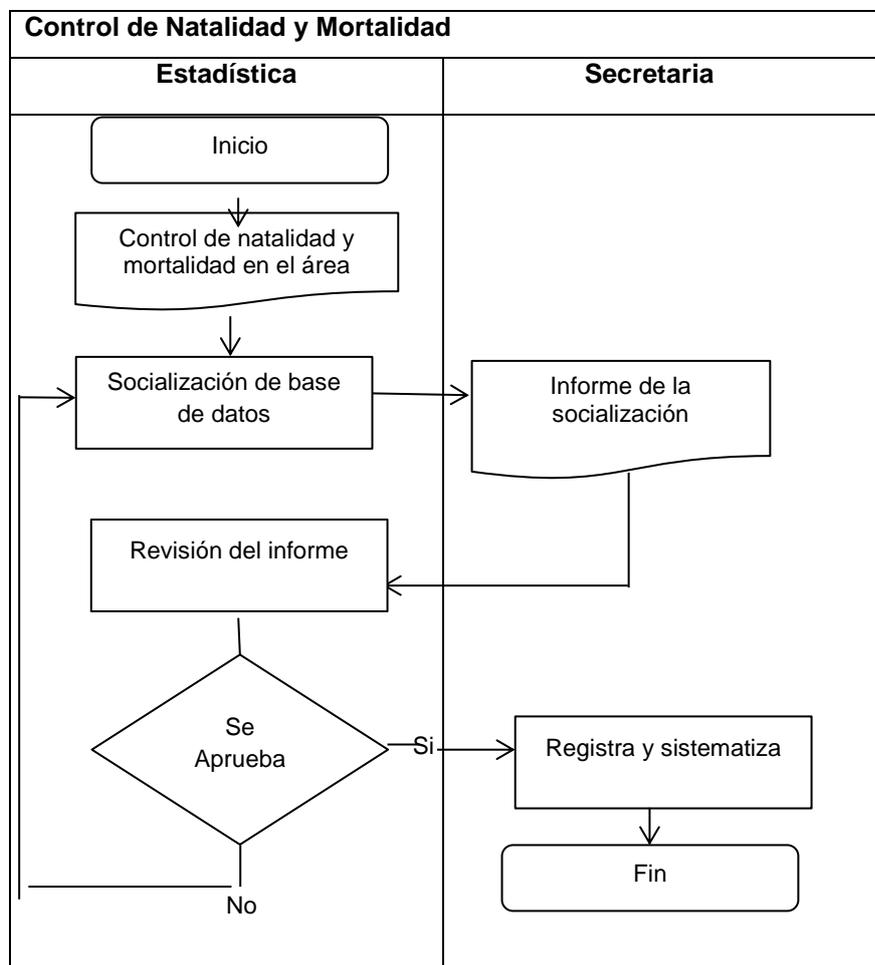
Fuente: Departamento de Administración

Descripción:

- La encargada de la administración debe hacer constar en el plan anual de compras
- Recurre al cuerpo de bomberos de la ciudad para con la finalidad de solicitar los requisitos con los cuales debe cumplir para que le otorguen el permiso de funcionamiento.
- La administradora reúne todos los requisitos solicitados y los presenta en las oficinas del cuerpo de bomberos.
- El cuerpo de bomberos recibe la documentación y revisa si toda la documentación esta correcta procede a entregar el permiso de funcionamiento, caso contrario solicita documentos faltantes.

3.6.6. Proceso de Estadística

3.6.6.1 Control de Natalidad y Mortalidad

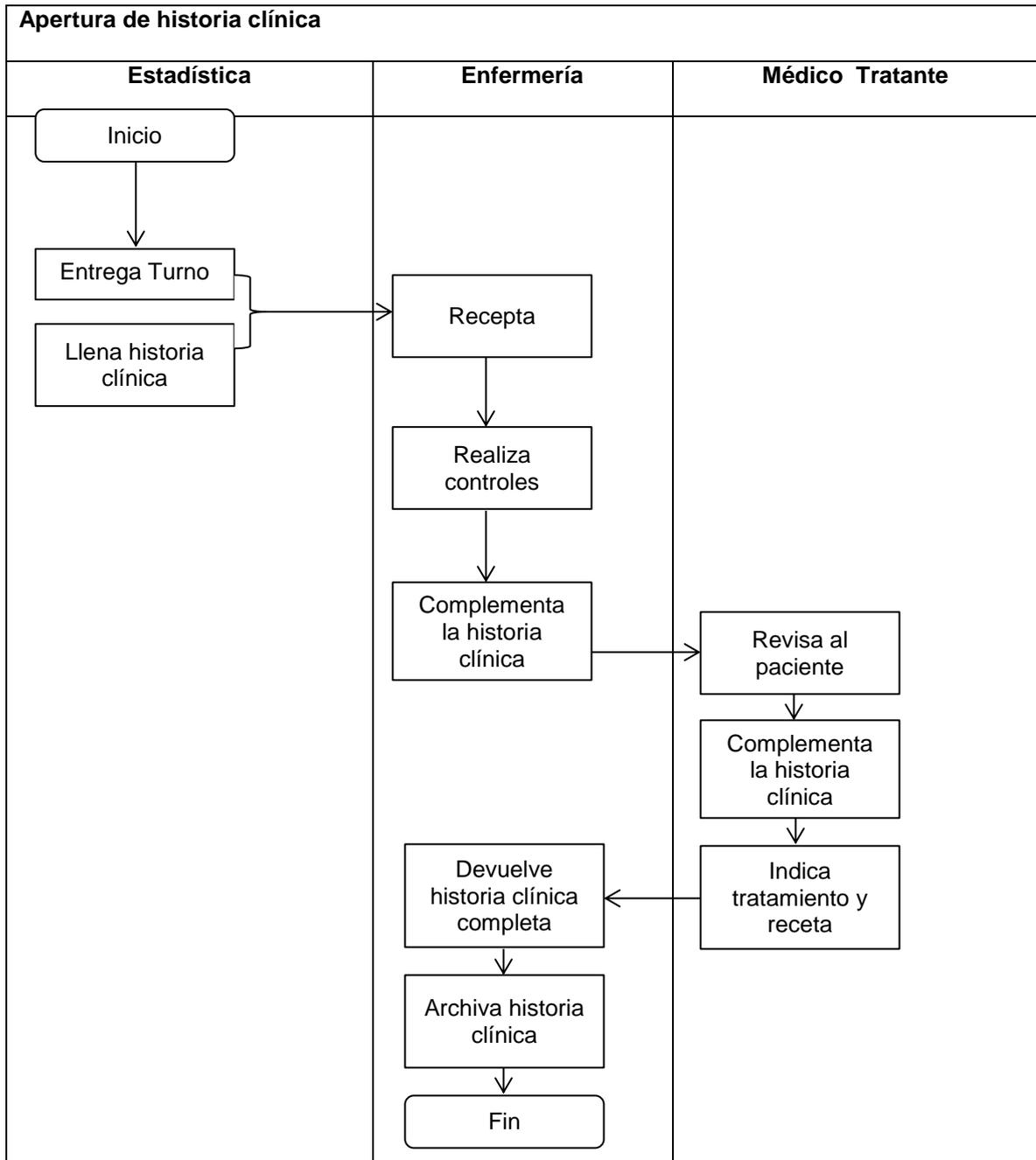


Elaborado por: Raquel Naula
Fuente: Departamento de Estadística

Descripción:

- El responsable de estadística realiza el control de natalidad y mortalidad en cada área para socializar la base de datos.
- La secretaria realiza el informe de la socialización.
- Se procede a revisar el informe, si hay conformidad se aprueba.
- Finalmente se registra sistemáticamente.

3.6.6.2. Apertura de Historia clínica



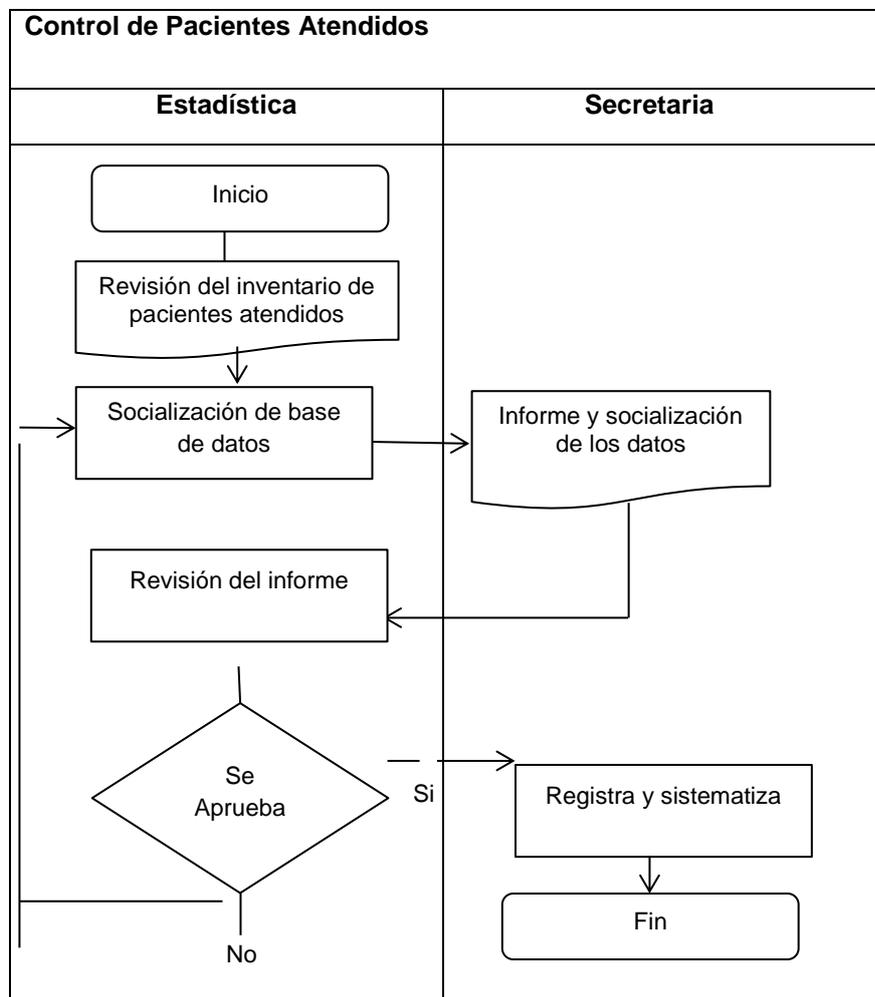
Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Estadística

Descripción:

- El responsable de historia clínica entrega turnos y llena una parte de la historia clínica.
- Enfermería recepta la historia clínica, realiza controles y complementa otra parte de la historia clínica como los signos vitales (temperatura, peso, entre otros).
- El médico tratante es el responsable de revisar al paciente, además termina de llenar la historia clínica del paciente, indicando tratamiento y receta.
- Finalmente enfermería recibe historia clínica completa y la archiva.

3.6.6.3 Control de Pacientes Atendidos



Elaborado por: Raquel Naula

Fuente: Departamento de Estadística

Descripción:

- El responsable de estadística revisa el inventario de pacientes atendidos y socializa la base de datos.
- La secretaria realiza el informe de la socialización.
- Se procede a revisar el informe, si hay conformidad se aprueba.
- Finalmente se registra sistemáticamente.

3.7. Optimizar los Procesos

Los procesos efectuados en el presente trabajo de investigación se refiere específicamente a los departamentos administrativos del Área de Salud N° 2 Yantzaza los mismos que son: Talento Humano, Gestión Financiera, Coordinación del Área, Bioquímica y Farmacia, Administración y Estadística, debido a la gran cantidad de procesos existentes, por lo que, por autorización de la Directora se trabajó exclusivamente con los principales procesos (departamentos) efectuados por los responsables de cada departamento.

Una vez efectuado el diagnóstico institucional relacionado al manejo del talento humano, se pudo conocer que no existe un manual de funciones, ni tampoco un manual de procedimientos, por lo que es necesario describir en forma gráfica y por escrito los principales procesos, con la finalidad de agilizar las actividades, proporcionar un servicio de calidad y principalmente alcanzar los objetivos institucionales.

Se utilizó la observación directa de las diferentes actividades diarias para identificar los procesos que se efectúan en los departamentos administrativos, lo que permitió recolectar la información necesaria para elaborar, tanto el manual de funciones, como el manual de procedimientos, con lo que se está contribuyendo con herramientas administrativas a mejorar el rendimiento de personal.

Los procesos administrativos propuestos se realizaron a través de un diagrama de flujo, que muestra los actores y la secuencia de las actividades, acompañado de una descripción detallada de cada uno de ellos.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y los resultados obtenidos durante el desarrollo del diseño del manual de funciones y procedimientos para el Área de Salud N° 2 Yantzaza, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- El presente trabajo responde a la necesidad de poner en práctica los conocimientos impartidos en la Universidad Técnica Particular de Loja, que permitieron elaborar este tipo de manuales, que contribuirán al mejoramiento de la atención en el área de Salud N° 2 Yantzaza, y se constituirán en guía para otras áreas de salud pública.
- La experiencia de trabajo conjunta mostró cómo, a pesar de las limitaciones y de las diferencias en procedimientos y métodos de trabajo, se puede adelantar investigaciones de manera conjunta, compartida y coordinada entre personal operativo, empleados, con la firme disposición de lograr objetivos claros y acordados desde el inicio.
- El diagnóstico realizado a la institución demostró, que pese a que existe una gran diversidad de procesos, no existe documentación que respalde su realización en forma estandarizada.
- Con la elaboración del manual de funciones, en donde constan los datos de identificación, descripción, funciones y perfil, para cada uno de los cargos del Área de Salud N° 2 Yantzaza Centro de Salud Hospital Yantzaza, se contribuyó a mejorar el rendimiento del personal y a un correcto manejo del mismo.
- El contar con una adecuada documentación y estandarización de los procesos permitirá obtener un mayor rendimiento del personal e incremento en la calidad del servicio, logrando mejores resultados en los diferentes departamentos de la institución.
- Finalmente, se determinó que los procedimientos diseñados brindarán beneficios tanto a la ciudadanía, al recibir un servicio de calidad, como a los administradores podrán ejercer un mayor control.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere elaborar las directrices que permitan implantar los procedimientos optimizados y el uso de nuevos instrumentos de gestión diseñados.
- Se recomienda implementar los procesos propuestos en el presente trabajo de investigación, para aprovechar el estudio realizado, que permita optimizar los recursos y disminuir los tiempos, incrementando la agilidad en la prestación de los servicios.
- Para mayor claridad de lo efectuado, realizar talleres para socializar el manual de funciones y los manuales de procedimientos, en forma periódica, de acuerdo a las exigencias y necesidades.
- Se recomienda que la puesta en ejecución de la propuesta debe ser de manera paulatina y progresiva, de manera que exista la predisposición del personal a aceptar los cambios.
- Se sugiere elaborar un plan anual de capacitación para el personal en temas relacionados con la administración de procesos, que coadyuve a un mejoramiento continuo de esta entidad de salud.

BIBLIOGRAFIA

Beltran J. y Otros, (2010), *Guía para una Gestión basada en Procesos*, Ediciones AlfaOmega, Bogotá – Colombia.

Chiavenato, I. (2009), *Gestión del Talento Humano*, México: Editorial Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Duhalt Krauss, Miguel, (2009), *Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas*, UNAM, México D. F.

Rodríguez Valencia, Joaquín, (2010), *Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos*, Editorial ECASA, México D. F.

BIBLIOGRAFÍA DE INTERNET

Manual de Descripción de Funciones (2011). Acceso el 10 de Diciembre del 2013. Disponible en http://www.ctt.espol.edu.ec/documentos/mdf_rev13.pdf

Procesos de Gestión Administrativa en las Instituciones Públicas. Acceso el 6 de enero del 2014. Disponible en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-pricipios-administrativos/empresa4.htm>.

Elaboración de un Manual de Procedimientos: Procesos y Subprocesos. Acceso el 29 de enero del 2014. Disponible en http://www.uasb.edu.ec/contenido_area_academica.php?cd_area=8&pagpath=2"