UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Diseño de un modelo de gestión por procesos para los servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala, año 2012.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Tapia Espinoza, Nancy Janneth

DIRECTOR: Tene Tene, Ángel Vicente, Mg. Sc.

CENTRO UNIVERSITARIO MACHALA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister
Ángel Vicente Tene Tene
DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración

El presente trabajo, denominado “Diseño de un modelo de gestión por procesos para los servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala, año 2012”, realizado: Tapia Espinoza, Nancy Janneth, ha sido orientado y revisado durante se ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, octubre 2015

f)_____

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Tapia Espinoza Nancy Janneth, declaro ser autora del presente trabajo de titulación "Diseño de un modelo de gestión por procesos para los servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala, año 2012" de la Titulación de la Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Mgs. Ángel Vicente Tene Tene, director del presente trabajo; eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 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".

_____

Tapia Espinoza, Nancy Janneth

C.I. 0702669524

DEDICATORIA

Atención, tiempo, dedicación, aprendizaje significativo, crecimiento, todo aquello que implica la gestión efectiva del conocimiento, con el rigor que una institución seria exige, culmina con el desarrollo de este trabajo de titulación, el cual se ha realizado con esmero y en apego a las directrices señaladas, lo dedico con todo el respeto y afecto que les profeso a:

Mi señora madre: Margarita Espinoza Ugarte, mujer que me enseñó a ser perseverante y luchar por mis ideales que apoya sin titubear cada uno de mis emprendimientos, a el alma del hombre más importante de mi vida, quien fue guía y sostén de mi existencia, mi padre Don José Pablo Tapia Ochoa; y, a mis hijos Gerardo Iván y Emilio Alejandro, mis motivadores permanentes, quienes me impulsan a continuar sin desmayo, con optimismo en la consecución de mis objetivo.

_____

Tapia Espinoza, Nancy Janneth
0702669524

AGRADECIMIENTO

Siendo la gratitud una de las más grandes virtudes del ser, aprovecho esta oportunidad para exteriorizar mi agradecimiento a:

Dios por darme la oportunidad y los medios para continuar con mi formación.

La Universidad Técnica Particular de Loja, a su cuerpo docente quienes generosamente brindaron su bagaje de conocimientos de manera incondicional, a la Coordinación y en especial mi Director Magister Don Ángel Vicente Tene Tene, quién con mucha paciencia, comprensión y sabiduría ha sabido guiarme para culminar con éxito esta investigación, y al personal que labora en el Centro Machala por su diligente apoyo,

La Unidad de Bienestar Estudiantil, los Estudiantes y los Funcionarios de la Universidad Técnica de Machala que aportaron con información.

Mi familia, en especial a mis hijos quienes me han dado fortaleza y apoyado en todo momento; y, a todas las personas que aportaron para superar los conflictos, debilidades y culminar con éxito el presente trabajo.

_____

Tapia Espinoza, Nancy Janneth
0702669524

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.

ÍNDICE DE FIGURAS.

RESUMEN

El presente trabajo fue diseñado para los Servicios Médico y Enfermería, y Servicios Odontológicos de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala, en la que se determina la necesidad de mejorar calidad de los servicios ofrecidos, los cuales son ejecutados distantes de la gestión por procesos, situación que tributa a la pertinencia del objetivo general.

Su desarrollo se dio con aporte de las autoridades, el personal y los usuarios de los servicios en cuestión. La metodología aplicada, corresponde a cuatro etapas que son: identificación y secuencia de los procesos, descripción de los procesos, seguimiento y medición, y la propuesta de mejoramiento de procesos, que permitió obtener como resultado: el mapa de proceso, diagramas de flujo y fichas de procesos, indicadores de medición; y, la propuesta de mejora continua.

Además de determinar que es necesario implementar la propuesta, recomienda optimizar algunas competencias de los Servidores referentes al sistema informático y comunicación, con capacitaciones.

PALABRAS CLAVE: procesos, gestión por procesos, mejora continua, mapa de procesos, indicadores, Unidad de Bienestar Estudiantil, servicios médico y de enfermería; y, servicios odontológicos.

ABSTRACT

This investigation was designed for Medical, Nursing and Dental Services, of the Student Welfare of Universidad Técnica de Machala, where the need to improve the service quality is determined, which are executed distant from process management, situation that is relevant of the general objective.

Its development occurred with the support from the authorities, staff and members of the Student Welfare. The methodology applied, corresponding to four stages: identification and sequence of processes, process descriptions, monitoring and measurement and process improvement proposal, which yielded as result: The process map, flow charts and records of processes, indicators measurement; and the proposal of continuous improvement.

In addition to determining the need to implement the proposal, recommends optimize certain powers of Servers concerning to the computer system and communication through some trainings.

KEYWORDS: processes, process management, continuous improvement, map processes, indicators, Student Welfare, medical services and nursing; and dental services.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Los Servicios Médicos y de Enfermería y Servicios Odontológicos de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala, funcionan cobijados por el Reglamento de la Dirección de Bienestar Estudiantil, el Reglamento Orgánico por Procesos y el Estatuto 2014, esto en atención al Artículo 86 de la LOES. Las atenciones que ofrecen a la comunidad universitaria se dan con algunas limitaciones.

Las limitaciones de los servicios obedecen a que los funcionarios que atienden, lo hacen sin el reconocimiento formal de los procesos que se ejecutan, lo que provoca duplicidad de actividades, imposibilidad de dar seguimiento a cada caso, retrasos e insatisfacción entre los usuarios, repercutiendo así de forma negativa en los resultados que se obtienen, lo que provoca el incumplimiento de la Misión.

1.2. Justificación.

Los Servicios de atención Médica y Enfermería y los de Odontología y sus procesos objeto de estudio de este trabajo se ven enunciados en el Art. 101 del Estatuto 2014 y se nombran como de Servicios en el Art. 37 del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y Art. 9 del Reglamento de la Dirección de Bienestar Estudiantil, a pesar de ello conforme se evidenció se ejecutan alejados de la gestión por procesos por lo tanto no tienen establecidos indicadores, ni cuáles son los resultados esperados en cada uno de los procesos.

La importancia de la implementación del modelo de gestión, también radica en que permitirá que los encargados de dispensar los servicios, reconozcan y posicionen los procesos y procedimientos que se deben aplicar; además, que se evidencie el planear, hacer, verificar y actuar oportunamente en pro de brindar servicios de calidad, manteniéndose en la constante mejora continua, lo cual impulsará el reconocimiento positivo en la comunidad universitaria, cumpliendo así a su Misión, es importante destacar que el modelo se basa en los principios dados por la norma ISO 9000.

Por lo tanto en pro de maximizar la eficiencia y eficacia de las actividades desarrolladas en la prestación de los servicios antes mencionados, es necesario adoptar el modelo que permita el funcionamiento coordinado y uniforme de todas las instancias, propiciando el mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta, orientando las gestiones, para que asuman

estándares de calidad; la aplicación del modelo se convierte en una necesidad que los llevará rumbo a la mejora continua a la Unidad.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios de atención médica, de enfermería y odontología que ofrece la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala.

1.3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Fundamentar de manera científica la gestión por procesos para los servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala.

- ✓ Evaluar los servicios, con el propósito de establecer las causas que estarían afectando la calidad.

- ✓ Elaborar una propuesta que mejore la calidad de los servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de la U.B.E. de la U.T.MACH, a través de la implementación de la gestión por procesos.

1.4. Alcance.

La presente propuesta analiza los procesos que se desarrollan en la prestación de servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala y se enmarca en el Programa Nacional de Investigación “Diseño de un modelo de gestión por procesos para organizaciones públicas o privadas, año 2012” propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad técnica Particular de Loja.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

El desarrollo de la metodología inició con el estudio bibliográfico de la temática en cuestión cuya compilación se presenta en el capítulo siguiente y tiene por objeto el brindar sustento científico respecto a la gestión por procesos.

Este capítulo está orientado a determinar el proceso metodológico utilizado y posterior a la revisión se gestionó cuatro que etapas que se enlistan a continuación:

a. Identificación y secuencia de los procesos
b. Descripción de los procesos actuales
c. Seguimiento y mejora de los procesos identificados
d. Propuesta de mejora de los procesos

2.1. Actores de los procesos.

La metodología presentada se ejecutó contando con el apoyo de varias personas, de las cuales dada su relevancia en cada etapa, se las presenta a continuación en la Tabla 1 y cuyos resultados se encuentran en el capítulo V:

Tabla 1: Talento humano que colaboró para la determinación y desarrollo de las etapas

Titulo	Nombre y Apellidos	Cargo	Proceso	Actividades	Etapas	Observaciones
Magister	Cecilia Serrano Campain	Vicerrectora Académica 2007-2012	Gobernante	Autorizó	a.	Actuó con celeridad e interés
Magister	Jorge Ordoñez Morejon	Vicerrector Administrativo Periodo vigente	Gobernante	Autorizó y aportó para el reconocimiento de los procesos.	a. b. c. d.	Actuó con celeridad e interés, se le identificó algo de confusión
Doctor	Oscar Serrano Apolo	Director de la UBE 2012	Gobernante	Aportó con datos y en la formación de agenda de trabajo.	a	Demostró interés
Licenciado	Jorge Villacis Salcedo	Director de la UBE Periodo Actual	Gobernante	Trabajó en el reconocimiento de procesos y falencias detectadas y planes que se ejecutaban. Autorizó la emisión y entrega de datos.	a, c, d.	Demostró interés y apoyó
Doctora	Fresia Vera Anzoátegui	Médico General	Agregador de valor	Entregó detalle de actividades que desarrolla de acuerdo a resumen impreso del periodo 2012. Permitió observar la forma de trabajo, protocolo que aplica. Expresó dificultades, en la gestión	a, b, c.	Actitud Evasiva Defensiva

Licenciada en Ciencias de la Ed.	Lola Feijoo Carrión	Auxiliar de Enfermería	Agregador de valor	Detalló las actividades que desarrollaba. Forma de trabajo. Protocolo que aplica. Dificultades.	a, b, c.	Su actitud fue evasiva defensiva, pero aporta.
Doctora	Margot Maza Valle	Odontóloga	Agregador de valor	Detallo las actividades que desarrolla. Forma de trabajo. Protocolo que aplica. Dificultades.	a, b, c.	Demostró interés y apoyó. Manifestó sus inconformidades.
Abogado	Gabriel Orellana Izurieta	Jefe de Talento Humano	Asesor	Aprobó la entrega de información.	a, d.	Actuó de manera diligente.
Ingeniera	Nelly Zapata	Departamento de TT. HH.	Asesor	Facilitó documentación inherente a las funciones	a, d.	Demostraba interés y apoyó, expresó inconformidades.
Ingeniera	Betty Pachucho	Jefa de Informática	Asesor	Autorizó para emisión de reportes y manual.	c.	Demostraba interés y apoyó
Analista	Wilson Rojas Tejada	Departamento de Informática	Asesor	Emitió y envió datos y formatos que habían implementados para control y desarrollo de actividades	a. b. c.	Demostraba interés y fue diligente
Jóvenes	Varios focus group investigados en diferentes fechas	Estudiantes	Entradas y Salidas	Expresa criterio respecto a servicios recibido, nivel percepción. # de ocasiones que ha sido atendido. Expectativas	a. b. c.	Presentan quejas respecto a los servicios, la falta de seguimiento, repetitividad de procedimientos. Además del irrespeto a turnos, llegando hasta olvido de la existencia de los servicios.

Elaborado por la Autora.

2.2. Identificación y secuencia de los procesos de la Unidad de Bienestar Estudiantil.

La identificación de los procesos se dio con el apoyo de los actores en especial de los Señores Vicerrectores y del Lic. Jorge Villacis Director de la U.B.E., con quienes se analizó los procesos relevantes sobre los que se concuerda trabajar, y se mantuvo reuniones con los involucrados que aportaron en el desarrollo de cada etapa conforme se presenta en la Tabla 1.

Los procesos se agrupan conforme lo estipula el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos aprobado en año 2014 en: Gobernantes, de Asesoría y Habilitantes de Apoyo y Agregado res de Valor, en cuatro grupos de acuerdo a la Norma ISO

9001-2008, modelo que actualmente aplica en la Universidad, es importante destacar que los procesos sobre los que se enfatizó corresponden a los brindados por el área de servicios médico y de enfermería y del área de servicios odontológicos, los resultados obtenidos se observan en el capítulo V .

2.3. Descripción de los Procesos.

La descripción de los procesos agregadores de valor que se ofrecen en la U.B.E. de la U.T.MACH en las áreas ya especificadas, fueron desarrollados con el apoyo de los quienes realizan dichas tareas y actividades de forma diaria.

Las doctoras Vera y Maza y licenciada Feijoo aportaron para el levantamiento fichas y diagramas de flujo, al permitir observar las formas de trabajar, con datos de los resultados reportados y sugerencias para optimización de los procesos que se desarrollan.

2.3.1. Diagramas de flujo.

Los diagramas de flujo permiten una percepción visual gráfica de la secuencia de las actividades inherentes a los procesos facilitando su interpretación, se elaboraron utilizando los iconos que se presentan a continuación:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Inicio o Fin de Proceso	Representa el inicio o fin de proceso
Actividad	Indica un proceso o actividad
Documento	Demuestra la existencia de un documento relevante
Datos	Indica la toma de datos, información primaria
Preparación	Representa momento de preparación
Decisión	Muestra momento de toma de decisiones
Proceso Predefinido	Determina la existencia de procedimientos

Simboliza el ingreso de datos en una base

Flujo y secuencia de ejecución

Tiempo de espera

2.3.2. Fichas de procesos.

Para el desarrollo de las fichas de procesos se adaptó la que presentan en la guía del Instituto Andaluz de Tecnología (Instituto Andaluz de Tecnología, 2009), los conceptos relativos al cuerpo se encuentran desarrollos en el capítulo 3, en el numeral 33.4 y el modelo se observa en la Figura 1.

Universidad Técnica de Machala	Ficha de proceso. Unidad de Bienestar Estudiantil	
PROCESO:	PROPIETARIO:	
MISION:		DOCUMENTACION:
ALCANCE:	•Empieza: •Incluye: •Termina:	
ENTRADA: PROVEEDORES: SALIDA: USUARIOS:		
INSPECCION:	REGISTROS:	
VARIABLES DE CONTROL:	INDICADORES:	

Figura 1: Formato de ficha.

Fuente: Instituto Andaluz de Tecnología (2009)

2.4. Seguimiento y medición de los procesos.

Se propone dar seguimiento a través de indicadores para su levantamiento se trabajó con los actores específicos de cada proceso con quienes se procedió a:

Reflexionar sobre la razón de ser del proceso.

Se definió el tipo de resultados que se pretenden obtener y sobre que se medirán.

Se determinó los más representativos y cuáles son los resultados que se pretenderá alcanzar.

El formato en el que se desarrolló cada indicador se observa en el siguiente capítulo numeral 3.7.1 en la Figura 2.

2.5. Propuesta de mejora de los procesos.

En la etapa de ejecución se debe proceder al análisis de los datos que se obtengan del seguimiento y medición de los procesos con la finalidad de conocer sus características y evolución, información que permitirá conocer

1. ¿Qué procesos no alcanzan los resultados panificados?

2. ¿Dónde están las oportunidades de mejora?

Cuando un proceso no alcance sus objetivos la Dirección deberá establecer correcciones y acciones correctivas que aseguren que las salidas sean conformes, lo que implicará actuar sobre las variables de control, a fin de que se alcancen los resultados panificados.

Será posible con el aporte de los actores enunciados en la Tabla 1 o sus pares y la atención a las regulaciones que se encuentren vigentes.

CAPÍTULO III

LA GESTIÓN POR PROCESOS.

La gestión por procesos tema de vital importancia, en nuestro país en la década pasada, en el año 2006 se aprobó la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, se ha venido fomentando a través de los organismos estatales en procura de la mejora de las organizaciones tanto públicas como privadas en pro de dar cumplimiento al Plan Nacional del Buen Vivir, es así que las organizaciones de manera paulatina se han ido reorganizando. Este trabajo presenta una propuesta de gestión que mejore los procesos del área de servicios de atención médica y de enfermería; y, de servicios odontológicos, por lo que conforme se enuncia en el capítulo anterior es importante el fundamento científico de los temas que se despliegan a continuación permiten la creación un criterio.

3.1. Proceso.

En el texto Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia) brinda un concepto con la visión de un proceso desde una perspectiva totalitaria y que se da a fin de cumplir un objetivo útil a la organización y que además agregue ese toque de diferenciación que corresponde al agregar valor al cliente (Bravo Carrasco, 2011), muy acertado y que engloba lo propuesto como proceso en la Norma ISO 9000:2005 que lo definen como: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". (Secretaría Central de ISO, 2009, pág. 7), por lo que un proceso, se comprende como una secuencia de principio a fin esto conlleva a una concepción más que corresponde al hecho de que los procesos atraviesan la organización de manera horizontal, arrancado con la necesidad del cliente y terminando en la satisfacción de dicha necesidad.

3.1.1. Clasificación.

Los procesos se pueden clasificar de diferentes modos así tenemos que en la guía para una gestión por procesos los autores presentan dos agrupaciones, a la primera agrupación corresponden a tres categorías que son:

Procesos estratégicos como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente al largo plazo. Se refiere fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

Procesos operativos como aquellos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son procesos de línea.

Procesos de Apoyo como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

El segundo se alinea con cuatro capítulos de la norma ISO 9001 que son:

Procesos de panificación, en donde agrupa a los que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.

Procesos de gestión de recursos, como los que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).

Procesos de realización del producto, los procesos que permiten llevar acabo la producción y/o la prestación de servicios.

Procesos de medición análisis y mejora*,* como los que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora. (Instituto Andaluz de Tecnología, 2009, pág. 33).

Es importante destacar que la clasificación de los procesos se evidencia en el mapa de procesos, el trabajo se desarrolló se en base a la segunda agrupación que se presenta bajo la cual la Universidad ha presentado su Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos y la explicación de la clasificación se ubicada en el Art. 13 se resume a continuación:

1. Proceso Gobernante**:** Dirige y orienta la gestión institucional apegada a las normativas de educación superior, a través de resoluciones, procedimiento y normas.

2. Proceso de Asesoría: Está constituido por los procesos encargados de brindar productos y servicios para orientar eficaz y completamente la gestión de los procesos gobernantes, de apoyo, agregadores de valor y para sí mismos.

3. Proceso Habilitante de Apoyo: Está conformado por los procesos encargados de brindar apoyo y sustento logístico para la generación de los productos y servicios destinados para los usuarios externos e internos, los demás procesos de la UTMACH y para sí mismos.

4. Procesos Agregadores de Valor: Los procesos agregadores de valor permiten a la UTMACH cumplir con la misión institucional, generando productos y servicios para usuarios externos e internos, los demás procesos de la UTMACH y para sí mismos. (Universidad Técnica de Machala, 2014)

3.2. Mapa de procesos.

El mapa de procesos es una expresión gráfica del todo de la organización, así tenemos que Bravo (2011) expresa que "El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de "helicóptero" de todos los procesos de la organización" (p. 71).

En la Guía del IAT (2009) lo definen como "la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión" (p. 31), además enuncia:

> "El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre ellos. No obstante, el mapa no permite saber cómo son los procesos "por dentro" y cómo permiten la transformación de entradas en salidas (p. 38).

3.3. Diagrama de procesos.

Corresponde la presentación de descriptiva de los procesos a través de iconos los cuales pueden ser estandarizados, o los que la organización instituya de acuerdo a la naturaleza de su actividad, pues como indica el IAT (2009) "no se dispone de norma para la representación simbólica de diagramas de procesos a nivel general". (p.41), además indica que "a diferencia de la "descripción literaria clásica", facilitan el entendimiento de la secuencia e interrelación de las actividades y de cómo estas aportan valor y contribuyen a los resultados" (p.43).

3.4. Ficha de procesos.

De acuerdo a la Guía para una Gestión Basada en Procesos del IAT (2009), una ficha de procesos se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquella características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como la gestión del proceso (p. 44), a continuación se presentan los conceptos que se utilizan en la ficha que presentan:

***Misión u objeto*:** Es el propósito. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso? La misión u objeto debe inspirar los indicadores y tipología de resultados que interesa conocer.

Propietario del proceso: Es la función a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y, en concreto, de que éste obtenga los resultados esperados (objetivos). Es necesario que tenga capacidad de actuación y debe liderar el proceso implicar y movilizar a los actores que intervienen.

Límites del proceso: Los límites del proceso están marcados por las entradas y salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes quienes reciben salidas). Esto permite reforzar las interrelaciones con el resto de procesos, y es necesario asegurarse de la coherencia con lo definido en el diagrama de proceso y en el propio mapa de procesos. La exhaustividad en la definición en las entradas y salidas dependerá de la importancia de conocer los requisitos para su cumplimiento.

Alcance del proceso: Aunque debería estar definido por el propio diagrama de proceso, el alcance pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener noción de la extensión de las actividades en la propia ficha.

Indicadores del proceso: Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objeto. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como planificar los valores deseados para los mismos.

Variables de control: Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tienen capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar del funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer o priori dónde se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.

Inspecciones: Se refieren a las inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

Documentos y/o registros: Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. En concreto, los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso y de los productos con los requisitos.

Recursos: Se pueden también reflejar en la ficha (aunque la organización puede optar en describirlo en otro soporte) los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso (p. 46).

3.5. Gestión por procesos.

> Bravo (2011) determina que: La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores (p. 29).

El concepto presentado por Bravo (2011), engloba y describe a la gestión de procesos de manera precisa como una herramienta vital para la organización destacando la importancia del cliente tanto interno como externo, y sobre todo que ello elevará la productividad de los procesos.

3.5.1. Objetivo de la gestión por procesos.

Bravo en el 2011 indica que: “El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente” (p. 29), lo expresado por el autor, es acertado siempre y cuando no se limite a meros documentos si no a la firme predisposición organizacional de hacer que dicho objetivo se efectivice.

3.5.2. Principios de la gestión por procesos.

Para poder gestionar de manera efectiva los procesos es importante y necesario que se tomen en consideración los principios dados en la Norma Internacional ISO 9000:2005 (2009) que indica:

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) ***Enfoque al cliente***: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) ***Liderazgo***: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) ***Participación del personal***: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) ***Enfoque basado en procesos***: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) ***Enfoque de sistema para la gestión***: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) ***Mejora continua***: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) ***Enfoque basado en hechos para la toma de decisión***: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) ***Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor***: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000. (pp. vi-vii).

3.6. Enfoque basado en procesos.

La Secretaria Central de ISO en la Norma Internacional ISO 9000 (2009, pp. 2), determina como enfoque basado en procesos a "*la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos*".

Otra concepción se encuentra en el literal d presentado en el numeral 3.5.2.

Por lo antes expuesto en la Guía para una Gestión Basada en Procesos del Instituto Andaluz (2009) en base al concepto de proceso deduce que:

> El enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí, considerando a su vez, que dichas actividades deben permitir una transformación de unas entradas en salidas y que en dicha transformación se debe aportar valor, al tiempo que se ejerce control sobre el conjunto de actividades.

Además de lo presentado por la Normas ISO 9000, tenemos el enfoque basado en procesos en el modelo EFQM de Excelencia Empresarial, en el que se reconoce que existen ciertos conceptos fundamentales como son:

Orientación hacia los resultados.
Orientación al cliente.
Liderazgo y constancia de los objetivos.
Gestión por procesos y hechos.
Desarrollo e implicación de las personas.
Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
Desarrollo de alianzas.
Responsabilidad social.

Entre todos ellos, cabe destacar el fundamento o principio de gestión por procesos y hechos, según el cual las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y se gestionan de manera sistemática y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos los grupos de interés. (Instituto Andaluz de Tecnología, 2009, págs. 19, 20)

Para enfocar a procesos un sistema el Instituto Andaluz de Tecnología (2009). Agrega cuatro pasos que se enlistan a continuación:

1 “La identificación y secuencia de los procesos.
2 La descripción de cada uno de los procesos.
3 El seguimiento y medición para conocer los resultados que se obtienen.
4 La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado” (p. 29).

Estas etapas o pasos determinan: el primero en el mapa de procesos en el cual se evidencia y observa los procesos agrupados de acuerdo a una clasificación, el segundo se evidencia cada uno de los procesos a través de diagramas de flujo y fichas de proceso, que presentan de forma detallada ya de forma gráfica con los iconos en el diagrama y/o redactada en la ficha, el tercero se desarrolla en aplicación de indicadores previamente desarrollados; y, el cuarto conforme lo dice es relativo a la definir cuáles son los procesos que requieren ser atendidos en busca de mantener a la organización en la constante mejora.

Es importante destacar que el seguimiento y medición corresponden al control que se debe ejercer en los procesos, que este conforme indican en el texto Sistemas de control de Gestión (p. 26) no solo es para detectar desviaciones en el desempeño… con el ánimo de que sean corregidas; si no que también busca destacar los posibles aciertos en la ejecución de actividades y estandarizarlos y de esta manera asegurar el proceso de mejora continua (Rojas L., Correa E., & Gutiérrez R., Sistemas de control de gestión, 2012)

3.7. Indicadores.

Se conceptualiza a indicador como: “Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente el funcionamiento y la evolución de un proceso o de una actividad en términos de eficacia, eficiencia y flexibilidad o capacidad para adaptarse al cambio”. (Junta de Castilla y León, 2004, pág. 19).

Según la guía del Instituto Tecnológico Andaluz (2009) determina:

> Los indicadores de un proceso constituyen un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución los resultados de uno o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos así como la eficiencia.(p. 52).

Bravo (2011) menciona que “los principales indicadores no se generan en los mismos procesos si no que vienen dados desde los indicadores definidos en la estrategia de la organización” (p. 65) destacando así lo importante de la planeación estratégica; además, enfatiza que “son tan importantes que se desarrollan sistemas de información gerencial para su adecuada gestión” (p. 88).

3.7.1. Características y establecimiento de indicadores.

Acorde a lo expresado en la Guía del IAT (2009), las características de un indicador son:

Representatividad. Un indicador debe ser lo más representativo posible de la magnitud que pretende medir.

Sensibilidad. Un indicador debe permitir seguir los cambios de la magnitud que representan.

Rentabilidad. El beneficio que se obtienen del uso de un indicador debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y medir datos.

Fiabilidad. Un indicador se debe basar en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.

Relatividad en el tiempo. Un indicador debe determinarse y formularse de manera que sea comparable en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias. (pp. 53, 54).

Los pasos generales para establecer los indicadores en un proceso corresponden a los detallados a continuación:

1ro Reflexionar sobre la misión del proceso.

2do Determinar la tipología de resultados a obtener y las magnitudes a medir.

3ro Determinar los indicadores representativos de las magnitudes a medir.

4to Establecer los resultados que se deben alcanzar para cada indicador definido.

5to Formalizar los indicadores con los resultados que se desean alcanzar. (p. 55).

A continuación se presenta formato de un indicador

Indicador No.: _____Nomenclatura del indicador	
Descripción	Delinea de forma breve el indicador
Fundamento	La razón de que se haya considerado
Datos de Carga	Todos los que sirven para el cálculo
Numerador	La denominación y datos varían y son inherentes al indicador
Denominador	La denominación y datos varían y son inherentes al indicador
Fórmula	Manera en que se utilizan los datos para obtener el resultado
Incluye	Lo que se considera
Excluye	Lo que no se considera
Estandar	Lo óptimo

Figura 3 Formato de indicador

Elaborado por la Autora.

3.8. Mejora continua de procesos.

3.8.1. Mejora continua de procesos.

En su texto Bravo (2011), conceptualiza a la mejora continua de procesos como “el conjunto de acciones de perfeccionamiento del diseño del proceso que se realizan durante su vida útil, dirigidas por el dueño del proceso, coordinadas por un área de mejora continua y con la participación de todos los actores del proceso”(pág. 221). Entendiendo que dueño del proceso de acuerdo al mismo texto y autor es:

> … un rol ejecutivo a quién se le encomendó velar por el buen desempeño de un proceso, de principio a fin. Cuenta con la autoridad suficiente como para modificar el diseño del proceso y monitorear el nivel de los indicadores, especialmente para aumentar la satisfacción del cliente (pp. 41,42).

Así mismo indica:

Mejora continua son pequeños y permanentes perfeccionamientos de un sistema, proceso o unidad organizacional dentro de la empresa. La mejora continua de procesos productivos o administrativos para obtener productos y servicios flexibles, adaptables, de buena calidad y económicos es una meta deseable para cualquier empresa. (pág. 226).

3.8.2. Objetivo de la mejora continua de procesos.

Según la Normas ISO 9000:2005 (2009, p. 6), tenemos:

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

a) análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
b) el establecimiento de los objetivos para la mejora;
c) la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
d) la evaluación de dichas soluciones y su selección;
e) la implementación de la solución seleccionada;
f) la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
g) la formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

3.8.3. Técnicas para la mejora continua de procesos.

Para la mejora continua de los procesos se distinguen algunas técnicas a decir de Juan Bravo (2011) las siguientes: Estandarización interna y externa, Kaban, el momento de la verdad, técnica de las 3 C(Calidad, Comparación, Creatividad), efecto mejora inmediata gracias al dialogo, el circulo de Deming(PHVA planificar, hacer, verificar y actuar) además diagnóstico con base en el modelo integral del cambio, taller de mejora participativa de procesos, relación causal de Kaoru Ishikawa, Benchmarking, Seis Sigma, las cuales se pueden emplear con las debidas adaptaciones(pp. 228,229).

Según la Norma ISO 9001:2008 La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. (Secretaría Central de ISO, 2008)

El control es un elemento que asegura mejorar lo sostiene el Rojas, M. et al. (2012, p. 27) dicen: “Mejorar la calidad: al realizar controles las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige garantizando que los errores se eliminen”

3.9. Definiciones relacionadas a la gestión por procesos según la norma ISO 9000:2005.

Las Normas ISO 9000:2005 se definen de la siguiente manera a estos términos:

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos**.**

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Competencia: aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades

Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Característica: rasgo diferenciador.

Producto: resultado de un proceso

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (ICONTEC, 2005)

3.10. Posicionamiento.

Adaptando la concepción enunciada en el texto Marketing Versión para Latinoamérica se diría que posicionamiento es: Conseguir que los servicios médicos, de enfermería y odontología en base a los cambios y beneficios que se perciben, ocupe un lugar claro, distintivo y deseable en la mente de los estudiantes universitarios que son los usuarios. (Kotler & Armstrong, 2007)

Al referir a: “La importancia radica en que la implementación del modelo de gestión permitirá que los encargados de dispensar los servicios, reconozcan y **posicionen** los procesos y procedimientos que se deben aplicar” comentado en la introducción, implica que los procesos con cada una de sus actividades se encuentren bien definidos para que sean percibidos de manera afable y se ubiquen en la mente de los profesionales, a fin de se desarrollen en el día a día con espontaneidad.

CAPÍTULO IV

LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

4.1. Marco Legal.

La Universidad Técnica de Machala, institución de educación superior que fue creada por el Congreso Nacional mediante Decreto de Ley No. 6904, del 14 de abril de 1969, publicado en el Registro Oficial No. 161 del 18 de abril del mismo año, cuyos gestores institucionales actualmente son: César Javier Quezada Abad, MBA, Rector, Laura Amarilis Borja Herrera, Mg. Vicerrectora Académica; Jorge Ramiro Ordoñez Morejon, Mg. Vicerrector Administrativo; y, de la Unidad de Bienestar Estudiantil (U.B.E.) Jorge Antonio Villacis Antonio, Lic.

La Institución de educación superior (I.E.S.) determina su Estatuto en atención a la Constitución de la República del Ecuador, especialmente a los artículos 26, 27, 29, 344, 350, 351, 352, 355, 356, 357, la Ley Orgánica de Educación Superior, artículo 18, en el artículo 3 del Estatuto expresa:

"Art. 3 Marco Jurídico: la Universidad Técnica de Machala se rige por:

a) La Constitución y las leyes de la República;

b) La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y su Reglamento General;

c) Las normativas que dictaren el Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CEAACES);

d) El presente Estatuto, políticas, procedimientos y reglamentos de la Institución;"

(Universidad Técnica de Machala, 2014)

En el Plan de Desarrollo Institucional 2013-2017, establece que aparte de los numerales de los artículos de la ley enunciados en el Estatuto, la Institución se desarrolla atendiendo los siguientes: de la Constitución de la República artículos 353, 354 y Disposición Transitoria Vigésima. De la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) como artículos principales los siguiente: 3.- Fines de la Educación Superior, 6.- Derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras, 12.- Principios del Sistema, 18.- Ejercicio de la autonomía responsable, 24.- Distribución de los recursos, 25.- Rendición de cuentas, 27.- Rendición social de cuentas, 28.- Fuentes complementarias de ingresos y exoneraciones tributarias , 32.- Programas informáticos, 36.- Asignación de recursos para publicaciones,

becas para profesores o profesoras e investigaciones, 39.- Prohibición de competencia desleal, 43.- Publicación de información en portal electrónico, 46.- Órganos de carácter colegiado, 70.- Régimen laboral de las y los servidores públicos y de las y los trabajadores del Sistema de Educación Superior, 72.- Garantía de acceso universitario para los ecuatorianos en el exterior, 74.- Políticas de Cuotas, 75.- Políticas de participación, 77.- Becas y ayudas económicas, 80.- Gratuidad de la educación superior pública hasta el tercer nivel., 86.- Unidad de bienestar estudiantil.

Los principales del Reglamento a la LOES: Art. 1.- De la gestión educativa universitaria. Art. 2.- De las Autoridades Académicas. Art. 3.- Del sistema de nivelación y admisión. Art. 6.- De la Unidad de bienestar estudiantil. Art. 7.- De los servicios a la comunidad. Art. 9.- De la Evaluación de la calidad. Art. 10.- De la oferta de carrera en modalidad de estudios. Art. 11.- Del examen nacional de evaluación de carreras y programas académicos de último año. Art. 14.- De la tipología de instituciones de educación superior. Art. 15.- De la evaluación según la tipología de las instituciones de educación superior. Art. 17.- De los programas y cursos de vinculación con la sociedad. Art. 24.- De la articulación de los programas y actividades de investigación del sector público con el Sistema de Educación Superior. Art. 25.- Difusión y promoción de carreras o programas académicos. Art. 27.- Obtención de doctorado (PhD o su equivalente) para el ejercicio de la docencia. Art. 28.- Formación y capacitación de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras. Art. 34. De la asignación de recursos para publicaciones, becas para profesores o profesoras e investigaciones. Disposición General Primera. Disposición General Tercera. Disposición General Cuarta. Disposición General Octava. Disposición Transitoria Décima Tercera. Disposición Transitoria Vigésima Tercera; y,

Del Reglamento de Presentación y Aprobación de Proyectos de Carreras y Programas de Grado y Postgrado de las Universidades y Escuelas Politécnicas". Como artículos principales tenemos: Art. 13.- De la aprobación de proyectos de carreras y programas. Art. 14.- Registro de carreras y programas aprobados. Art. 15.- De la vigencia. Art. 16.- De la oferta y ejecución de programas de educación superior no autorizados. Art. 17.- De los títulos obtenidos en carreras y programas académicos que no cuenten con la aprobación del Consejo de Educación Superior. Art. 18.- Proceso de verificación. Art. 19.- Del periodo de verificación. Art. 20.- Monitoreo y seguimiento durante el periodo de verificación.

4.2. Misión.

Es misión de la I.E.S. y consta en el artículo 4 de su Estatuto la que a continuación se presenta:

> “La Universidad Técnica de Machala es una institución de educación superior orientada a la vinculación con la sociedad, que forma y perfecciona profesionales en diversas áreas del conocimiento, competentes, emprendedores y comprometidos con el desarrollo de sus dimensiones económico, humano, sustentable y científico-tecnológico para mejorar la producción, competitividad y calidad de vida de la población en su área de influencia” (Universidad Técnica de Machala, 2014)

4.3. Visión.

La visión institucional es:

“Ser, líder de desarrollo educativo, cultural, territorial, socio-económico en la región y el país” (Universidad Técnica de Machala, 2014)

La institución se empeña en cumplir con criterios de calidad, calidez y pertinencia lo que se evidencia en la declaración de sus principios en Estatuto (2014) artículo 6, literales 4, 5 y 6, asegurando que el Alma Mater ecuatoriana permanezca en el incesante proceso de búsqueda de la excelencia, formando profesionales probos, competentes en sus áreas de desempeño.

En el Estatuto (2014 p. 4) en su artículo 7 numeral 7 destaca que sus actividades las desarrollada de manera articulada al sistema nacional de actividades de educación superior, al Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir, como al Plan de Desarrollo Regional, Provincial y planes de desarrollo local.

En tal razón la UBE inmersa en dicho proceso requiere que sus servicios demuestren el apego estricto de dichos principios en su gestión no solo en los gobernantes si no en los procesos agregadores de valor pues a través de ellos se vincula directamente con el usuario.

4.4. Organización.

4.4.1. Organigrama Estructural.

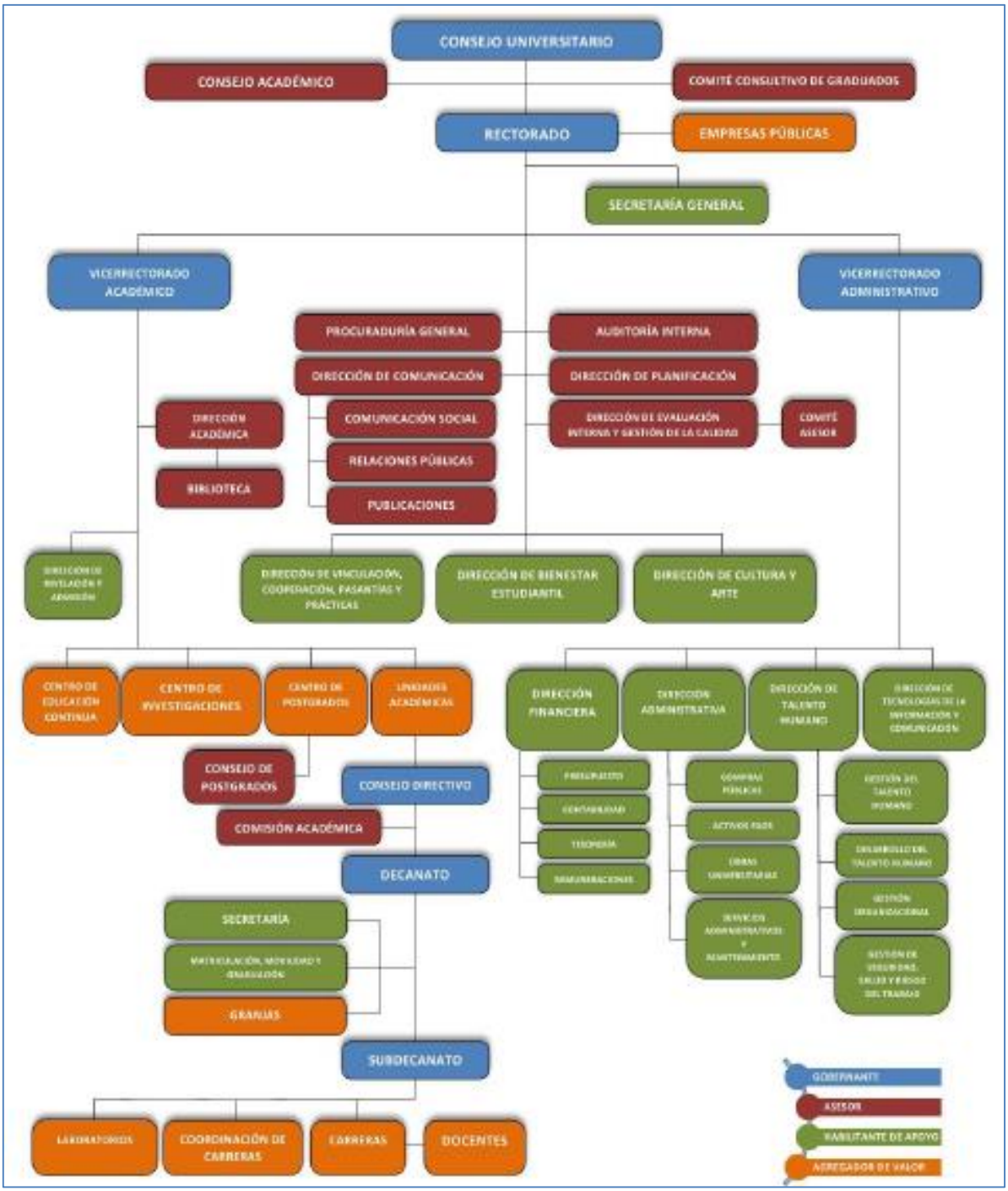


Figura 4: Organigrama Estructural de la UTMACH

Fuente: Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Técnica de Machala (Universidad Técnica de Machala, 2014)

4.5. Servicios.

La Universidad Técnica de Machala, sirve a la comunidad por medio de sus cinco Unidades Académicas forma profesionales de tercer nivel su oferta se observa en la Tabla 2, también cuenta con Centros de Posgrados los cuales no se detallan debido a que están

terminando con los programas que estaban vigentes y en espera de disposiciones respecto a su continuidad, se está reorganizando el sistema en general en busca de que la Institución acredite; y, en su sitio web conforme se observa en la Figura 5, se publican como servicios ofrecido los “estudiantiles, comunitarios, generales y académicos”.

Tabla 2: Unidades Académicas, Carreras y Títulos otorgados por la Universidad Técnica de Machala

UNIDAD ACADÉMICA	CARRERA	TÍTULO OTORGADO
CIENCIAS AGOPECUARIAS	ACUACULTURA	INGENIERO ACUACULTOR
	ECONOMIA AGROPECUARIA	ECONOMISTA AGROPECUARIO
	INGENIERA AGRONOMICA	INGENIERO AGRONOMO
	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	MÉDICO VETERINARIO ZOOTECNISTA
CIENCIAS EMPRESARIALES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	HOTELERIA Y TURISMO	LICENCIADO EN HOTELERIA Y TURISMO
	MARKETING	INGENIERO EN MARKETING
	SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO	LICENCIADO EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO
	CONTABILIDAD Y AUDITORIA	INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD
	COMERCIO INTERNACIONAL	INGENIERO EN COMERCIO INTERNACIONAL
	ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL	ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL
CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	BIOQUIMICA Y FARMACIA	BIOQUIMICO FARMACEUTICO
	INGENIERIA EN ALIMENTOS	INGENIERO EN ALIMENTOS
	INGENIERIA QUIMICA	INGENIERO QUÍMICO
	CIENCIAS MEDICAS	MÉDICO

CIENCIAS SOCIALES	ARTES PLÁSTICAS	LICENCIADO EN BELLAS ARTES
	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN CULTURA FISICA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN CULTURA FISICA
	MENCIÓN DOCENCIA INFORMATICA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN DOCENCIA INFORMATICA
	MENCIÓN EN EDUCACIÓN BÁSICA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN BÁSICA
	MENCIÓN EN EDUCACIÓN INICIAL Y PARVULARIA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN EDUCACIÓN INICIAL Y PARVULARIA
	ESTUDIOS SOCIALES	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN ESTUDIOS SOCIALES
	FISICO MATEMATICAS	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN MATEMATICAS
	INGLES	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN INGLES
	LENGUA Y LITERATURA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN LENGUA Y LITERATURA
	PSICOLOGIA CLINICA	PSICOLOGIA CLINICA
	PSICOLOGIA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN VOCACIONAL	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIZACION PSICOLOGIA EDUCATIVA Y ORIENTACION VOCACIONAL
	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN CULTURA FISICA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN CULTURA FISICA
	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN DOCENCIA EN INFORMATICA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN DOCENCIA EN INFORMATICA
	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EN EDUCACIÓN BÁSICA	LICENCIADO EN EDUCACIÓN BÁSICA
	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN PARVULARIA	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN PARVULARIA
	COMUNICACIÓN SOCIAL	LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL
	JURISPRUDENCIA	ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA REPUBLICA
	GESTIÓN AMBIENTAL	LICENCIADO EN GESTIÓN AMBIENTAL
	SOCIOLOGIA Y CIENCIAS POLITICAS	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Y CIENCIAS POLITICAS
	TRABAJO SOCIAL	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

DE INGENIERIA CIVIL	INGENIERIA DE SISTEMAS	INGENIERIO EN SISTEMAS
	INGENIERIA CIVIL	INGENIERIO CIVIL

Fuente: SIUTMACH
Elaborado por: la Autora

Es importante que se conozca que la organización ha evolucionado y con ello se producido cambios en su estructura organizacional y de nomenclatura las Facultades se reconocen como Unidades Académicas y desaparecieron las Escuelas quedando solo las Carreras.

Servicios que ofrece la UTMACH

Estudiantiles	Comunitario	Generales	Académicos
Médico 07h30 a 16h00 **Odontológico** 07h30 a 16h00 **Trabajo Social** 07h30 a 16h00	Clinica Veterinaria Laboratorios Canchas Deportivas Coliseo Estadio Deportivo **De Lunes a Sàbado**	Coliseo de Deportes Gimnasio Canchas Deportivas Estadio Deportivo Áreas verdes Parqueadero Automotor Servicio de Bar. **De Lunes a Sábado** **Jornadas matutina, vespertina y nocturna.**	Aulas Virtuales Bibliotecas Virtuales Bibliotecas Generales Kiosko Informàtico Repositorio Académico Redes Inalámbricas Salas de Conferencias Salón Auditorios.

Figura 5: Servicios que ofrece la UTMACH.

Fuente: Sitio web de la Universidad Técnica de Machala (Universidad Técnica de Machala, 2013)

En el PEDI la institución reconoce los servicios objeto de este trabajo, como parte de los logros del periodo 2000-2012 indica en:

"Bienestar Universitario:

Centro Infantil del Buen Vivir para los hijos de padres y madres estudiantes de la UT Machala.

Atención en servicios médicos y odontológicos, de laboratorio y de enfermería a la comunidad universitaria.

Asistencia social a la comunidad universitaria". (Universidad Técnica de Machala, 2014)

4.6. Los clientes.

Conceptualizado como clientes a aquel segmento de personas que se profesionalizan en la institución, los estudiantes la razón de ser de las Unidades Académicas, cuya población en la Universidad Técnica de Machala en los periodos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015 según reporte estadístico proporcionado por el Departamento de Planificación y conforme se encuentra publicado en el sitio web de Institución por Facultad hoy en día Unidad Académica se presenta a continuación en las Tabla 3, Tabla 4; y, Tabla 5.

Tabla 3: Población Estudiantil periodo 2012-2013

FACULTADES DE LA UTM	
FACULTAD	MATRICULADOS
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	604
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	4896
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	1381
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	4521
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	1113
TOTAL	12.515

Fuente: Pagina de la U.T.MACH. (Universidad Técnica de Machala, 2012)

Tabla 4: Población Estudiantil periodo 2013-2014

FACULTADES DE LA UTMACH	
FACULTAD	MATRICULADOS
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	621
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	4.512
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	1.417
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	3.759
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	1.077
TOTAL	11.386

Fuente: Página web de la U.T.MACH (Universidad Técnica de Machala, 2013)

Tabla 5: Población Estudiantil 2014-2015

UNIDADES ACADÉMICAS DE LA UTMACH	
UNIDAD ACADÉMICA	MATRICULADOS
CIENCIAS AGROPECUARIAS	710
CIENCIAS EMPRESARIALES	4.096
CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	1.559
CIENCIAS SOCIALES	3.375
INGENIERÍA CIVIL	1.067
TOTAL	10.807

Fuente: Página web de la U.T.MACH (Universidad Técnica de Machala, 2014)

La Universidad Técnica de Machala, organización socialmente responsable que precautela la integridad y bienestar de sus usuarios con las estadísticas presentadas se demuestra la importancia que tienen los servicios que la Unidad de Bienestar Estudiantil, pues su población estudiantil requiere de atención.

4.7. La Unidad de Bienestar Estudiantil.

Figura 6: Unidad de Bienestar Estudiantil

Fuente: Siutmach

La Unidad de Bienestar Estudiantil, presta servicios a los estudiantes de la Universidad Técnica de Machala, institución estatal del sector educativo formadora de profesionales, cuyo lema que se encuentra publicado en el sitio oficial de la institución en la web es: La UTMACH es Calidad, Pertinencia y Calidez, las tres últimas palabras del lema las encontramos

presentes en la publicación física PEDI y POA y otros, además las de flexibilidad, adaptabilidad y mejoramiento continuo, que se conjugan con lo desarrollado.

4.7.1. Misión.

El departamento ha evolucionado, la misión su publicada en la página oficial de la Universidad aunque aún no ha sido legalmente aprobada es:

"La Unidad de Bienestar Estudiantil planifica, gestiona y desarrolla procesos, programas, convenios y proyectos para mantener la salud física, emocional y social de los y las estudiantes en el marco de la fomentación de una Universidad saludable". (Univeridad Técnica de Machala, 2013).

La misión de su Dirección es:

"Promover políticas, planes programas y proyectos que aseguren la igualdad de oportunidades, el ejercicio y protección de los derechos humanos de los y las estudiantes de la Universidad Técnica de Machala," (Universidad Técnica de Machala, 2014)

4.7.2. Marco Legal.

La U.B.E., según el artículo 1 del Reglamento de la Dirección de Bienestar Estudiantil (2014, p 3) "está a cargo de la Dirección de Bienestar Estudiantil cuyos sus fines, estructura y funcionamiento son los determinados por este Reglamento, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos". (Universidad Técnica de Machala, 2014)

La Unidad funciona bajo el Estatuto (2014, pp. 33, 34) el cual fue aprobado conforme resolución del Consejo de Educación Superior RCP-SO-No517-2013[1] y la considera en el Capítulo II, en la sección segunda en los Artículos 101, 102 y 103.

El artículo 101 hace referencia a la obligación de la Universidad de mantener una Unidad Administrativa de Bienestar Estudiantil, y de forma general determina sus funciones y obligaciones en concordancia con art. 86 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

[1] Ver Anexo no. 2

En el Artículo 102 da las premisas para que se mantengan vivas las secciones de servicios médico, de enfermería y odontológica, a la vez para la contratación de seguro vida y de accidentes personales, situación positiva y que en actuales momentos se ha hecho efectiva, lo que no exime a la entidad de mantener activo el servicio prestado por las Unidad en lo referente a atención médica, de enfermería y odontológica.

En el Art. 103 del estatuto se refiere a estimular a los estudiantes por el desempeño estudiantil excepcional con becas y ayudas económicas, respecto a los egresados implica seleccionar a los mejores y promover para que realicen estudios de cuarto nivel en centros de educación superior reconocidos en el mundo a través de los programas establecidos por la SENESCYT.

El marco legal que cobija a la I.E.S. y por ende la U.B.E. se expide e impulsa la gestión por procesos atendiendo entre otros a:

El hoy Ministerio de Relaciones Laborales, ex Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, mediante Resolución No. SENRES -PROC - 2006-0000046 del 30 de marzo del 2006, (Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, 2013), publicada en el Registro Oficial No. 251 del 17 de abril del mismo año, emitió la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos.

Al Art. 351 de la Constitución de la República (Tribunal Constitucional, 2008) determina que el sistema de educación superior está articulado al Sistema Nacional de Educación y al Plan Nacional de Desarrollo; que este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global; (pp., 60,61)

El Art. 18 de la Ley Orgánica de Educación Superior (p. 8), establece que la autonomía universitaria consiste, entre otras, en el literal “e) La libertad para gestionar sus procesos internos” (Tribunal Constitucional, 2010), incentivándose la implementación de procesos participativos en la elaboración de su normativa;

La LOES (Tribunal Constitucional, 2010, pág. 16) que en su Artículo 86 determina la obligación de las Instituciones de Educación Superior de mantener una unidad de orden

administrativa en donde además de su denominación se detallan su ámbito de acción y las funciones que debe realizar, enmarcadas en gestiones socialmente responsables.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior (Tribunal Constitucional, 2011) que en su Artículo 6 de forma directa da las pautas a las Instituciones de Educación Superior para su sostenimiento por medio de los planes operativos, en donde deben estar presupuestados sus requerimientos, a fin de que cumpla con sus objetivos.

4.7.3. Los clientes.

Considerase clientes a los estudiantes de la Institución conforme lo indica el Estatuto en proceso de aprobación y las leyes vigentes, los cuales se presentan en *Tabla 3: Población Estudiantil periodo 2012-2013 Tabla 3: Población Estudiantil periodo 2012-2013,*

Tabla 5: Población Estudiantil *2014-2015* se observa la población estudiantil y en el anexo No. 1, un comparativo de los estudiantes atendidos respecto al total de la población universitaria, vislumbrándose en el año 2012 que el porcentaje mayor de atención corresponde a la apertura de fichas medicas alcanzando el 15.73% lo que implica que nuestros usuarios en el mejor de los casos ascendieron únicamente a 1968 de un total de 12515, fichas que no se pueden evidenciar pues no existe el archivo de las mismas, y la atención por consulta tanto medica como odontológica únicamente se ha dado en un 3%.

4.7.4. Alineamiento al PNBV.

La Unidad de Bienestar Estudiantil funciona en apego al Plan Nacional del Buen Vivir, al objetivo tres Mejorar la calidad de vida de la población. “Buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos”. (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo Social, 2012).

La legislación bajo que se ampara el funcionamiento de la U.B.E., se apoya a esa mejora de la calidad de vida planteada, y el departamento encamina sus esfuerzos hacia ello.

Es importante resaltar que conforme consta en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2013 – 2017 reformulado 2014-2017 destaca lo que se vislumbra conforme la

Figura 7 y lo expresa en la página 8 y 9 del documento, el enfoque institucional en la primera hace referencia a que la vida académica debe intervenir para transformar la realidad y hacer posible el cumplimiento de los objetivos estratégicos en el contexto del buen vivir y en la siguiente refiere a que la Institución se apega al trabajo muy horizontal con sus aliados estratégicos en busca del Buen Vivir, el desarrollo y las equidades sociales, económicas, de género, territoriales así como la excelencia académica. (Universidad Técnica de Machala, 2014)

Figura 7: Enfoque UTMACH

Fuente: PEDI 2013-2017 (Universidad Técnica de Machala, 2014)

4.7.5. Servicios.

Los servicios ofrecidos por la U.B.E. son:

1) Servicios médicos y de enfermería;
2) Servicios odontológicos;
3) Servicios de trabajo social;
4) Servicios psicológicos;
5) Servicios de defensoría estudiantil;
6) Servicios de becas y ayudas económicas
7) Servicios de organización y promoción deportiva, recreativa y social; y,
8) Servicios de control de negocios dedicados al expendio de alimentos, bebidas y otros. (Universidad Técnica de Machala, 2014)

CAPÍTULO V

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA, DE ENFERMERÍA Y ODONTOLÓGICA EN LA UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

5.1. El mapa de procesos.

De acuerdo a la metodología planteada en el capítulo II los procesos que se identificaron en la U.B.E. se presentan a través de mapa de proceso en la Figura 8 que considera la agrupación conforme lo indica el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos en el artículo 13 que cuenta con los siguientes bloques de procesos:

5.1.1. Procesos gobernantes.

Liderado por el Rectorado proceso al que tributa como de apoyo de acuerdo al organigrama de procesos de la I.E.S., al interior de unidad por el Director de Bienestar Estudiantil (D.B.E.) son los encargados de los procesos vinculados al ámbito de las responsabilidades de dirección, cumplimiento de la misión y visión de la Unidad, de su planificación estratégica. Gestiona de forma justificada el presupuesto, que garantice el mantener una Universidad saludable, con servicios de calidad, siendo entes motivadores e impulsores de políticas creadoras de sinergia entre los intereses individuales y los organizacionales.

5.1.2. Procesos agregadores de valor.

Su trabajo corresponde a la razón de ser de la organización, a la ejecución de los procesos, trabajan de manera interdependiente para cumplir con la misión de la unidad, de los que se estudiaron los siguientes:

Servicios Médico y de Enfermería.

Servicios de Odontología.

En el Mapa se presentan todos los servicios que enuncia actualmente el Reglamento de la DBE.

5.1.3. Procesos de asesoría.

Las subunidades aportan al buen desempeño, al servir para retroalimentar los resultados obtenidos a través del sistema y/o en la solución de conflictos que se puedan dar con el hardware y software.

5.1.3. Procesos de apoyo.

Estos procesos son los encaminados a mantener las áreas en total saneamiento, cuestión que dado el fin de los servicios que se presentan es vital para obtener buenos resultados.

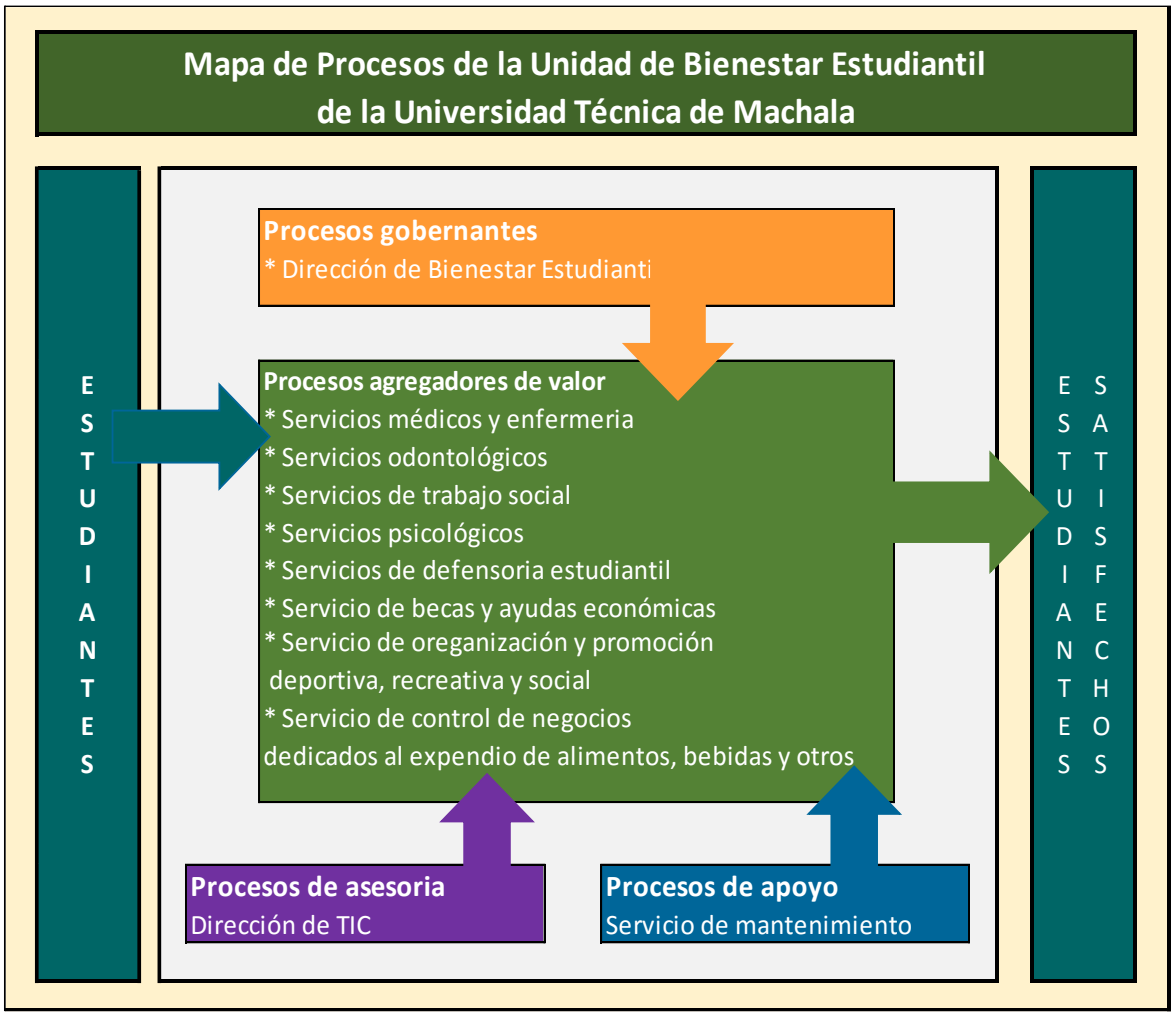


Figura 8: Mapa Agrupación de Procesos de la Unidad de Bienestar Estudiantil.

Fuente: U.B.E. – U.T.MACH.
Elaborado por la Autora

5.2. Descripción de procesos de servicios atención médica, de enfermería y odontológica de la Unidad de Bienestar Estudiantil.

Conforme consta en la metodología en el capítulo II numeral 2.3. Descripción de los procesos, esta se efectuó a partir de la observación, con el apoyo de las funcionarias y con los datos revelados en los grupos de trabajo con los estudiantes, utilizando los formatos

establecidos se elaboró los diagramas de flujo y fichas de los procesos que ha consideración de sus actores son los preponderantes en los servicios analizados.

5.2.1. Diagramas de flujo de los procesos de atención médica, de enfermería y odontológica.

5.2.1.1. Diagrama de flujo proceso de atención médica preventiva.

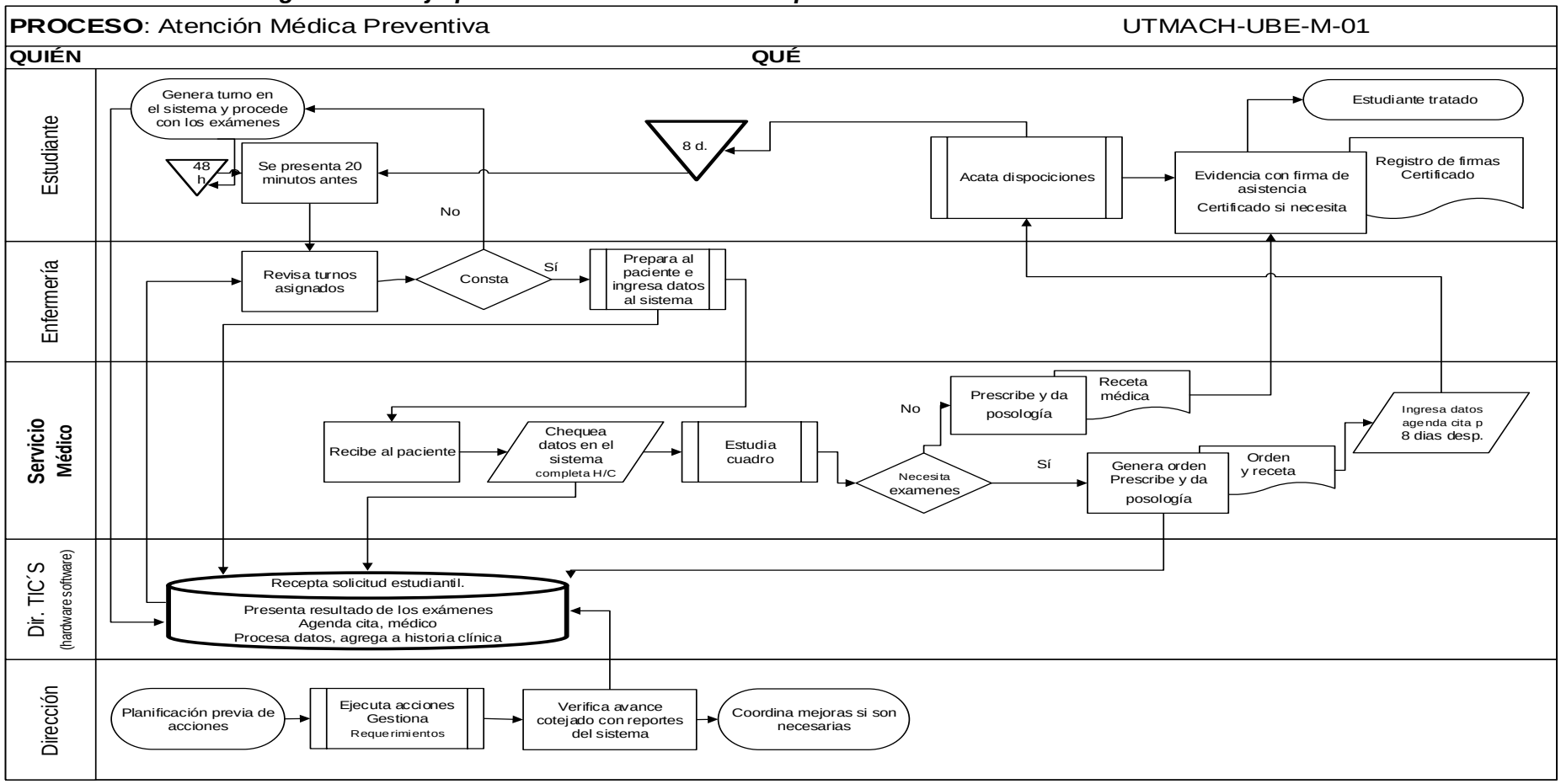


Figura 9: Diagrama del proceso propuesto de atención Médica Preventiva

Elaborado por: La Autora.

5.2.1.2. Diagrama de flujo proceso de atención odontológica preventiva.

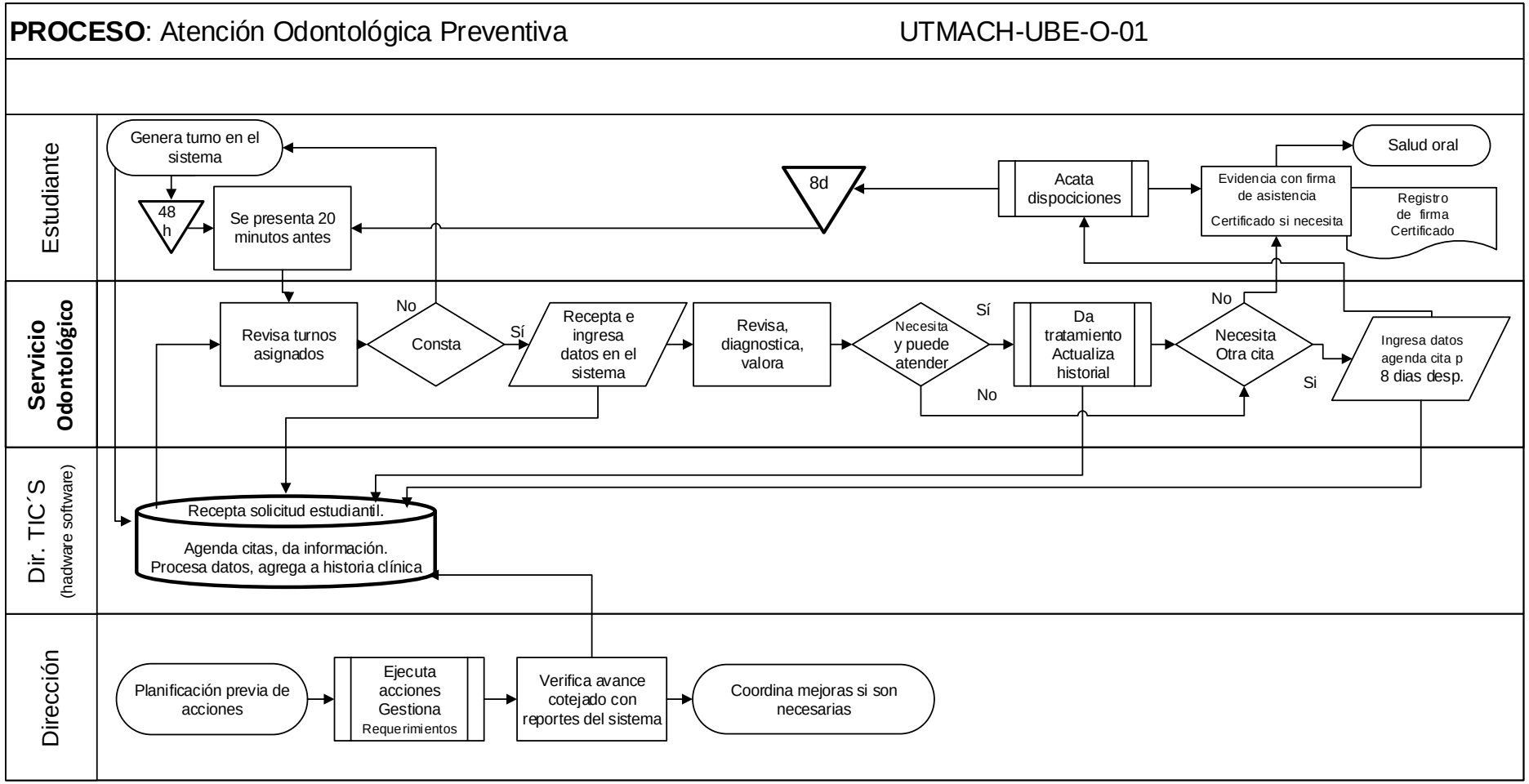


Figura 10: Diagrama del proceso propuesto atención Odontológica Preventiva

Elaborado por: La Autora

5.2.1.3. Diagrama de flujo de atención de enfermería.

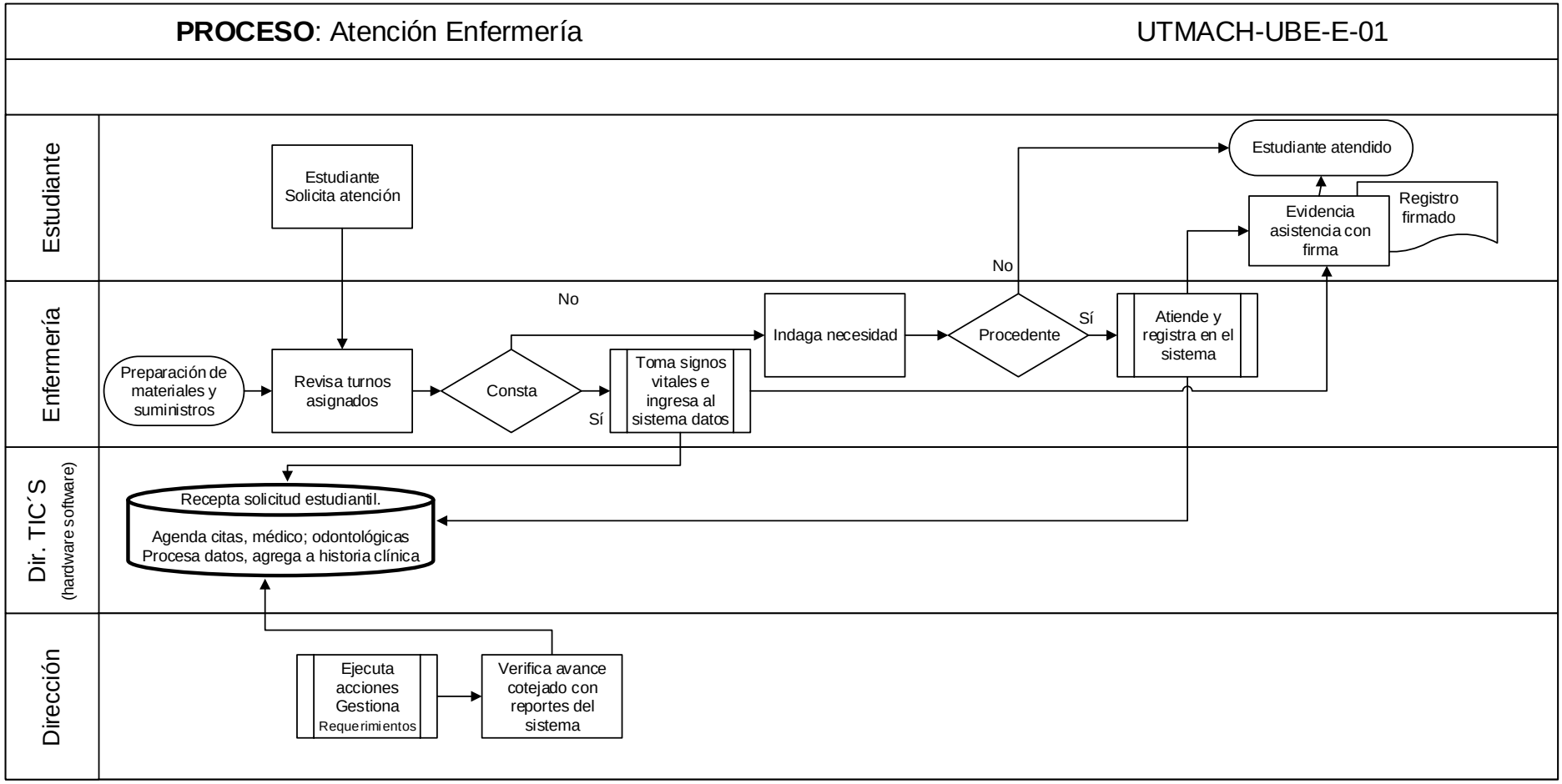


Figura 11: Diagrama del proceso propuesto de atención de Enfermería

Elaborado por: La Autora

5.2.2. Fichas de los procesos.

5.2.2.1. Ficha de proceso de atención medica preventiva.

Tabla 6: Ficha del proceso atención médica preventiva

Universidad Técnica de Machala		**FICHA DE PROCESO**:UTMACH-UBE-M-01 Unidad de Bienestar Estudiantil
PROCESO: Atención Médica Preventiva		**PROPIETARIO:** Servicios Médicos, Dirección
MISION: Garantiza la salud estudiantil, y la historia médica actualizada, durante la vida estudiantil.		**DOCUMENTACION:** Reportes de consultas Historia clínica Registro de firmas
ALCANCE:	• Empieza: Solicitud en el sistema del estudiante. • Incluye: Confirmación de datos del estudiante, creación o actualización de historial, valoración y tratamiento pertinente • Termina: Asignación de nuevo turno de ser necesario, firma de control diario en físico.	
ENTRADA: Necesidad estudiantil **PROVEEDORES:** Estudiante, sistema, suministros y materiales **SALIDA:** Certificado electrónico emitido, historial actualizado, prescripción y posología, tuno registrado **USUARIOS:** Estudiantes, organismos de control, unidad.		
INSPECCION: de avance y satisfacción diario, conforme a planificación.	**REGISTROS:** Digitales en el sistema, Registro de firmas	
VARIABLES DE CONTROL:	**INDICADORES:**	
Atención diaria programada	01-UBE-M	
Puntualidad en atención	02-UBE-M	
Historias clínicas registradas	03-UBE-M	
Revisión de exámenes	04-UBE-M	
Solicitud de exámenes	05-UBE-M	
Recetas emitidas	06-UBE-M	
Nivel de satisfacción estudiantil	07-UBE-M	
Generación de cita de control	08-UBE-M	

Fuente: Área de Servicios Médicos y de Enfermería
Elaborado por: La Autora

5.2.2.2. Ficha de proceso de enfermería.

Tabla 7: Ficha de proceso del servicio de enfermeria.

Universidad Técnica de Machala	**Ficha de proceso:** UTMACH-UBE-E-01 Unidad de Bienestar Estudiantil	
PROCESO: Enfermería	**PROPIETARIO:** Servicio de enfermería, Dirección.	
MISION: Atiende necesidades estudiantiles y aporta en la gestión médica necesaria como soporte, en consultas habituales o eventuales.		**DOCUMENTACION:** Registro del sistema Registro de firmas
ALCANCE:	• Empieza: Presencia del estudiante en las dependencias • Incluye: Atención amable acorde a la necesidad. Revisión en la web, toma e ingreso de signos vitales en el sistema. • Termina: Paciente preparado para atención médica y/o satisfecho el requerimiento	
ENTRADA: Necesidad de atención **PROVEEDORES:** Estudiantes, sistema, **SALIDA:** Signos vitales registrados, necesidad atendida. **USUARIOS:** Médico, Estudiantes, organismos de control, unidad.		
INSPECCION: de avance y satisfacción diario, conforme a planificación.	**REGISTROS:** Digitales en el sistema, Control de atención físico	
VARIABLES DE CONTROL: Atención diaria programada Puntualidad Signos vitales tomados y registrados Nivel de satisfacción estudiantil	**INDICADORES:** 01-UBE-E 02-UBE-E 03-UBE-E 04-UBE-E	

Fuente: Área de Servicios Médicos y de Enfermería
Elaborado por: La Autora

5.2.2.3. Ficha de proceso de atención odontologica.

Tabla 8: Ficha del proceso atención odontológica preventiva

Universidad Técnica de Machala	**Ficha de proceso**: UTMACH-UBE-O-01 **Unidad de Bienestar Estudiantil**	
PROCESO: Atención Odontológica Preventiva	**PROPIETARIO:** Servicios Odontológicos, Dirección	
MISION: Garantiza la salud oral, y la historia odontológica, durante la vida estudiantil.		**DOCUMENTACION:** Reportes de consultas Odontotogramas Registro de firmas
ALCANCE:	• Empieza: Solicitud en el sistema del estudiante. • Incluye: Confirmación de datos del estudiante, creación o actualización de anamnesis e historial odontológico valoración y tratamiento pertinente • Termina: Asignación de nuevo turno de ser necesario, firma de control diario en físico.	
ENTRADA: Necesidad estudiantil **PROVEEDORES:** Estudiante, sistema, suministros y materiales **SALIDA:** Certificado electrónico emitido, ficha odontológica e historial actualizado, prescripción y posología, tuno registrado **USUARIOS:** Estudiantes, organismos de control, unidad.		
INSPECCION: de avance y satisfacción diario, conforme a planificación.	**REGISTROS:** Digitales en el sistema, Control de atención físico	
VARIABLES DE CONTROL: Atención diaria programada Puntualidad Odontogramas actualizados Recetas emitidas Nivel de satisfacción estudiantil Generación de turno tratamiento	**INDICADORES:** 01-UBE-O 02-UBE-O 03-UBE-O 04-UBE-O 05-UBE-O 06-UBE-O	

Fuente: Área de Servicios Odontológicos.
Elaborado por: La Autora

5.3. Seguimiento y medición de los procesos de la subunidad de servicios médicos, de enfermería y de odontología.

Para el seguimiento y medición de los procesos conforme lo que dispone la metodología, contando con los actores de los procesos se han determinado los indicadores pertinentes.

Los indicadores que se establecen como herramientas vitales pues permiten la obtención de resultados que sirven para la toma de decisiones encaminadas a la mejora de los procesos, configurada como acciones preventivas o correctivas respectivamente.

Dichas herramientas se presentan a continuación:

5.3.1. Indicadores del proceso de atención médica preventiva.

Tabla 9: Indicadores de atención médica.

Indicador No.01-UBE-M: Atención diaria programada

Descripción	Corresponde al rendimiento diario, presenta la relación entre las citas asignada por el sistema y la de los estudiantes atendidos. Mide el % de atenciones médicas respecto a las asignadas por el sistema.
Fundamento	La suspensión o postergación de las citas programadas provocan insatisfacción en los estudiantes y desajustes programáticos y operativos en la UBE
Datos de carga	
Numerador	Número de estudiantes atendidos por 100
Denominador	Número de turnos asignados
Formula	# de estudiantes atendidosx100/# de turnos asignados
Incluye	Todas las citas signadas por el sistema
Excluye	Atenciones eventuales e imprevistas
Estándar	95%

Indicador No. 02-UBE-M: Puntualidad en atención

Descripción	Valúa el tiempo de respuesta de la organización respecto de la agenda planteada, con ello la satisfacción de los estudiantes.

Fundamento	Los turnos deben respetarse, es de suma importancia planificar adecuadamente la agenda diaria a fin de evitar la desprogramación e inconformidades de los estudiantes
Datos de carga	
Minuendo	Hora de atención
Sustraendo	Hora de turno asignado por el sistema
Formula	H de atención – H de turno asignada
Incluye	Todas las citas asignadas por el sistema
Excluye	Atenciones eventuales e imprevistas
Estándar	0.05
Indicador No. 03-UBE-M: Historias clínicas registradas	
Descripción	Precautela la existencia de registro de todos los pacientes atendidos de forma cronológica a través del sistema
Fundamento	Es necesario conocer los antecedentes e historial del paciente para brindar un seguimiento efectivo que aporte a contar con elementos de juicio en el diagnóstico
Datos de carga	
Numerador	Número de registros en historia clínica por 100
Denominador	Número de estudiantes atendidos
Formula	(#historias clínica*100/#estudiantes atendidos)
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Ninguno
Estándar	100
Indicador No. 04-UBE-M: Revisión de exámenes	
Descripción	Controla que se chequee los resultados de laboratorio de cada paciente atendido.
Fundamento	Los resultados de las pruebas de laboratorio, deben ser debidamente chequeados y valorados y socializados con el paciente.
Datos de carga	
Numerador	Numero de exámenes por 100
Denominador	Número de pacientes atendidos con exámenes revisados

Formula	(# de exámenes*100 /# de pacientes atendidos con exámenes revisados)
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Indicador No. 05-UBE-M: Solicitud de exámenes

Descripción	Controla que se solicite exámenes cuando el cuadro clínico patológico.
Fundamento	Los resultados pacientes para su tratamiento o derivación.
Datos de carga	
Numerador	Número de solicitudes exámenes por 100
Denominador	Número de pacientes patológicos
Formula	(# solicitudes de exámenes*100 /# de pacientes patológicos)
Incluye	Estudiantes patológicos
Excluye	Sanos, con resultados de exámenes normales
Estándar	100

Indicador No. 06-UBE-M: Recetas emitidas

Descripción	Determina No. De pacientes con dolencias que fueron recetados.
Fundamento	Es necesario que se atiendan las dolencias de acuerdo a la necesidad de manera oportuna, a fin de evitar contratiempos.
Datos de carga	
Numerador	Numero de prescripciones por 100
Denominador	Número de pacientes patológicos
Formula	# de prescripciones * 100/# pacientes patológicos
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Indicador No. 07-UBE-M: Nivel de satisfacción estudiantil

Descripción	Precautela la mejora de la atención conociendo el nivel satisfacción estudiantil por medio de la retroalimentación a través de la respuesta de encuesta en el sistema, requisito para poder revisar y gestionar el sistema. Brindará datos para la mejora de los procesos

Fundamento	Asegurar la atención con calidez ofrecida, por medio de satisfacción estudiantil verificada con la retroalimentación respecto a la atención recibida a través de la respuesta por medio del sistema.
Datos de carga	
Numerador	Número de encuestas contestadas por 100
Denominador	Número de pacientes atendidos
Formula	# de encuestas contestadas /# pacientes atendidos
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Estudiantes no atendidos
Estándar	100
Indicador No. 08-UBE-M: Generación cita de control	
Descripción	Controla que se dé seguimiento en pacientes patológicos mediante nuevas cita médica.
Fundamento	Es primordial tratar al paciente a fin de asegurar una IES con estudiantes saludables dando así cumplimiento a la misión.
Datos de carga	
Numerador	Número de turnos generados por 100
Denominador	Numero pacientes atendidos con patológicos detectados
Formula	(# de turnos generados*100/# pacientes patológicos detectados)
Incluye	Estudiantes con patología detectada
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Fuente: Servicios Médicos y de Enfermería

Elaborado por: La Autora

5.2.1. Indicadores del proceso de atención de enfermería.

Tabla 10: Indicadores de enfermería.

Indicador No.01-UBE-E: Atención diaria programada	
Descripción	Corresponde al rendimiento diario, presenta la relación entre las citas asignada por el sistema y la de los estudiantes atendidos. Mide el % de atenciones médicas respecto a las asignadas por el sistema.
Fundamento	La suspensión o postergación de las citas programadas provocan insatisfacción en los estudiantes y desajustes programáticos y operativos en la UBE
Datos de carga	
Numerador	Número de estudiantes atendidos por 100
Denominador	Número de turnos asignados.
Formula	# de estudiantes atendidosx100/# de turnos asignados
Incluye	Todas las citas signadas por el sistema
Excluye	Atenciones eventuales e imprevistas
Estándar	90%
Indicador No. 02-UBE-E: Puntualidad en atención	
Descripción	Valúa el tiempo de respuesta de la organización respecto de la agenda planteada, con ello la satisfacción de los estudiantes.
Fundamento	Los turnos deben respetarse, es de suma importancia planificar adecuadamente la agenda diaria a fin de evitar la desprogramación e inconformidades de los estudiantes
Datos de carga	
Minuendo	Hora de atención
Sustraendo	Hora de turno asignado por el sistema
Formula	H de atención – H de turno asignada
Incluye	Todas las citas asignadas por el sistema
Excluye	Atenciones eventuales e imprevistas
Estándar	0.05
Indicador No. 03-UBE-E: Signos vitales registrados	
Descripción	Corresponde al registro de signos vitales todos los pacientes atendidos de forma cronológica a través del sistema

Fundamento	Apoya al médico a realizar una atención correcta, diagnóstico y tratamiento(posología y prescripción)
Datos de carga	
Numerador	Número de registros en historia clínica por 100
Denominador	Número de estudiantes atendidos
Formula	(#registros en historias clínica*100/#estudiantes atendidos)
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Indicador No. 04-UBE-E: Nivel satisfacción estudiantil	
Descripción	Precautela la satisfacción estudiantil por medio de la retroalimentación respecto a la atención recibida a través de la respuesta de encuesta a través del sistema, requisito para poder revisar y gestionar el sistema. Brindará datos para la mejora de los procesos
Fundamento	Asegurar la atención con calidez ofrecida, por medio de satisfacción estudiantil verificada con la retroalimentación respecto a la atención recibida a través de la respuesta por medio del sistema.
Datos de carga	
Numerador	Número de encuestas contestadas muy satisfactorio y satisfactorio por 100
Denominador	Número de encuestas contestadas
Formula	# de encuestas contestadas muy satisfactorio y satisfactorio *100/ estudiantes que responden
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Estudiantes no atendidos
Estándar	90

Fuente: Área de Servicios Médicos y de Enfermería

Elaborado por: La Autora

5.2.2. Indicadores del proceso de atención de odontológica.

Tabla 11: Indicadores de atención odontológica.

Indicador No.01-UBE-O: Atención diaria programada	
Descripción	Corresponde al rendimiento diario, presenta la relación entre las citas asignada por el sistema y la de los estudiantes atendidos. Mide el % de atenciones médicas respecto a las asignadas por el sistema.
Fundamento	La suspensión o postergación de las citas programadas provocan insatisfacción en los estudiantes y desajustes programáticos y operativos en la UBE
Datos de carga	
Numerador	Número de estudiantes atendidos por 100
Denominador	Número de turnos asignados
Formula	# de estudiantes atendidosx100/# de turnos asignados
Incluye	Todas las citas signadas por el sistema
Excluye	Atenciones eventuales e imprevistas
Estándar	95%
Indicador No. 02-UBE-O: Puntualidad en atención	
Descripción	Valúa el tiempo de respuesta respecto de la agenda planteada, con ello la satisfacción de los estudiantes.
Fundamento	Los turnos deben respetarse, es de suma importancia planificar adecuadamente la agenda diaria a fin de evitar la desprogramación e inconformidades de los estudiantes
Datos de carga	
Minuendo	Hora de atención
Sustraendo	Hora de turno asignado por el sistema
Formula	H de atención – H de turno asignada
Incluye	Todas las citas asignadas por el sistema
Excluye	Atenciones eventuales e imprevistas
Estándar	0.05
Indicador No. 03-UBE-O: Odontograma Actualizado	
Descripción	Controla que se realice odontograma y/o actualice en cada cita

Fundamento	Es importante que se mantengan los datos del paciente actualizados.
Datos de carga	
Numerador	Número de odontogramas actualizados por 100
Denominador	Numero pacientes atendidos
Formula	(# de odontogramas*100/#estudiantes atendidos)
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Indicador No. 04-UBE-O: Recetas emitidas

Descripción	Determina No. De pacientes con necesidad que fueron recetados.
Fundamento	Es necesario que se atiendan de acuerdo a la necesidad de manera oportuna, a fin de evitar contratiempos.
Datos de carga	
Numerador	Numero de prescripciones por 100
Denominador	Número de pacientes que registran requerimiento
Formula	(# de prescripciones * 100/# de registro de requerimiento)
Incluye	Estudiantes con necesidad de medicación
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Indicador No. 05-UBE-O: Nivel de satisfacción estudiantil

Descripción	Precautela la satisfacción estudiantil por medio de la retroalimentación respecto a la atención recibida a través de la respuesta de encuesta a través del sistema, requisito para poder revisar y gestionar el sistema. Brindará datos para la mejora de los procesos
Fundamento	Asegurar la atención con calidez ofrecida, por medio de satisfacción estudiantil verificada con la retroalimentación respecto a la atención recibida a través de la respuesta por medio del sistema.
Datos de carga	
Numerador	Número de encuestas contestadas muy satisfactorio y satisfactorio por 100
Denominador	Número de encuestas contestadas
Formula	# de encuestas contestada muy satisfactorio y satisfactorio /# encuetas contestadas
Incluye	Estudiantes atendidos
Excluye	Estudiantes no atendidos

Estándar	100
Indicador No. 06-UBE-O: Generación de turno	
Descripción	Controla que se dé tratamiento mediante nuevas cita médica.
Fundamento	Es primordial tratar al paciente a fin de asegurar una IES con estudiantes saludables dando así cumplimiento a la misión.
Datos de carga	
Numerador	Número de turnos generados por 100
Denominador	Numero pacientes atendidos con problemas orales
Formula	(# de turnos generados*100/# pacientes con problemas orales)
Incluye	Estudiantes con patología detectada
Excluye	Ninguno
Estándar	100

Fuente: Área de Servicios Odontológicos.
Elaborado por: La Autora

5.2.3. Condensado de indicadores.

El seguimiento dado a través de los indicadores propuestos, aporta a la verificación de la satisfacción de los usuarios, que la panificación se plasme a través de actividades ciertas, que los actores sean conscientes de su rol preponderante en la consecución de los objetivos y con ello de la Misión de la Unidad y por ende su aporte a la Misión institucional; y, para mantenerse en constante mejora de los procesos.

A continuación se presenta la nómina de los indicadores:

Tabla 12: Nómina de Indicadores.

CODIGO	INDICADOR	CALCULO	RESULTADO ESPERADO
Atención Médica			
01-UBE-M	Atención diaria programada	# de estudiantes atendidosx100 / # de turnos asignados	90% como estandar de satisfacción.
02-UBE-M	Puntualidad en atención	H de atención - H de turno asignada	Exagerando 5 minutos de retraso.
03-UBE-M	Historías clinicas registradas	#historias clínica*100 / #estudiantes atendidos	100% todas las historias clinicas actualizadas
04-UBE-M	Revisión de exámenes	#de exámenes por 100 / # de pacientes atendidos con exámenes revisados	100% de analisis revisados y socializados con el paciente
05-UBE-M	Solicitud de exámenes	# solicitudes de exámenes*100 / # de pacientes patológicos	100% exámes de estudio necesarios solicitados.
06-UBE-M	Recetas emitidas	# de prescripciones * 100 / # de pacientes patológicos	100% de pacientes con dolencias deben ser tratados
07-UBE-M	satisfacción estudiantil	# de encuestas contestadas / # pacientes atendidos	Conocer el criterio de todos los usuarios para mejorar
08-UBE-M	Generación cita de control	# de turnos generados*100 / # pacientes patológicos detectados	patológicos en tratamiento
Servicio de Enfermería			
01-UBE-E	Atención diaria programada	# de estudiantes atendidosx100 / # de turnos asignados	90% se considera satisfactorio
02-UBE-E	Puntualidad en atención	H de atención - H de turno asignada	Exagerando 5 minutos de retraso.
03-UBE-E	Signos vitales registrados	# registros en historias clínica*100 / #estudiantes atendidos	100% todas las historias clinicas con datos ingresados
04-UBE-E	Nivel de satisfacción estudiantil	# de encuestas contestadas muy satisfactorio y satisfactorio / # estudiantes que responden	Alcanzar minimo el 90% de pacientes satisfechos con la atención
Atención Odontológica			
01-UBE-O	Atención diaria programada	# de estudiantes atendidosx100 / # de turnos asignados	90% como estandar de satisfacción.
02-UBE-O	Puntualidad en atención	H de atención - H de turno asignada	Exagerando 5 minutos de retraso.
03-UBE-O	Odontograma Actualizado	#odontogramas actualizados*100 / #estudiantes atendidos	100% todas los odontogramas actualizados
04-UBE-O	Recetas emitidas	# de prescripciones * 100 / # de registro de requerimientos	100% de pacientes que necesiten deben recibir receta
05-UBE-O	Nivel de satisfacción estudiantil	# de encuestas contestadas muy satisfactorio y satisfactorio / # estudiantes que responden	Alcanzar minimo el 90% de pacientes satisfechos con la atención
06-UBE-O	Generación de turno	# de turnos generados*100 / # pacientes con problemas orales	patológicos en tratamiento

Fuente: Áreas de Servicios Médicos y de Enfermería; y, de Servicios Odontológicos

Elaborado por: La Autora

5.4. Propuesta de mejora de los procesos de atención médica, de enfermería y odontológica.

La Dirección de la U.B.E. responsable del funcionamiento óptimo debe impulsar el mantenerse dentro de la mejora continua, propiciando y considerando el alcance los objetivos.

Por lo que cuando se encuentre en marcha el modelo, partiendo del análisis de resultados que se obtengan utilizando los indicadores, la Dirección con su equipo deberán determinar los procesos que no está alcanzando los resultados esperados, a fin de corregir sobre la marcha las desviaciones; y, que oportunidades de mejora se presentan, a fin de aprovechar y mantenerse en la mejora continua, cuestiones que implican la proactividad del equipo.

Dado que en la actualidad la organización procura certificarse bajo la Norma ISO 9001 en apego a sus regulaciones deberá determinar las acciones correctivas o preventivas a ejecutarse, la auditoria interna brindará la oportunidad de corregir las desviaciones o inconformidades que se detecten.

CONCLUSIONES

La gestión por procesos se fundamentó de manera científica, lo que permitió orientar el trabajo hacia la propuesta de una gestión por procesos para los Servicios Médicos, de Enfermería y Odontológicos de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala.

Se evaluaron los servicios y se establecieron las causas que afectaban la calidad y en atención a dichas necesidades y a lo establecido en el marco legal institucional, se configuro el modelo de gestión por procesos en contribuyendo al enfoque Institucional de aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Zona 7 y del País en el contexto del Buen Vivir.

Se elaboró una propuesta para la mejora de la calidad de los servicios de atención médica, de enfermería y odontológica de la U.B.E. de la U.T.MACH, a través de la implementación de la gestión por procesos.

Se evidencia la necesidad de mejorar competencias en el manejo de herramientas informáticas, del sistema de la Universidad y de comunicación para que la misma se fortalezca entre las integrantes de la U.B.E. y con los clientes; y, otros que apoyen a crear sinergia entre los objetivos personales con los organizacionales, además reevaluar el curriculum de la funcionaria encargada de la prestación de enfermería.

RECOMENDACIONES

Adoptar la propuesta de procesos para mejorar la calidad de los servicios, implementándola, dándole seguimiento oportuno con los indicadores a fin de corregir las desviaciones e impulsar la mejora continua en pro de alcanzar un posicionamiento positivo en la comunidad universitaria, que se evidencie el servicio pertinente, de calidad y con calidez, cuestión que coadyuvará además a la acreditación.

Propiciar la capacitación de forma planificada a fin de concienciar a los integrantes de la organización de la importancia de la gestión de los procesos, apuntando al cumplimiento en tiempo real, de cada una de las actividades las cuales se deben de registrar en el sistema, hacer rutinaria, autoevaluación y evaluación configurándolas como parte de la cultura organizacional y sobre la norma ISO 9001 certificación que se pretende alcanzar.

Socializar el manual de usuario del sistema, el modelo de gestión de procesos propuesto, los indicadores de gestión a considerarse, fomentando entre los integrantes de las subunidades, el reconocimiento y posicionamiento de los procesos y actividades a fin de que se ejecuten a cabalidad, asegurando la satisfacción de los clientes directos y stakeholders; y, se mantenga en línea información fidedigna en tiempo real.

Gestionar la revisión de los perfiles profesionales a fin de impulsar la rotación de los integrantes de los equipos, que la cobertura de los puestos se realice previo concurso.

Se considera importante ampliar el estudio a fin de aplicarlo en todos los procesos instaurados actualmente en la U.B.E., concienciando respecto a las políticas actuales e inherentes a la Norma ISO 9001.

BIBLIOGRAFÍA

Bravo Carrasco, J. (2011). Qué es la Gestión de Procesos. En J. Bravo Carrasco, *Gestión de Procesos (alineados con la estrategia)* (4ta ed., pág. 331). Santiago de Chile: Evolución S.A.

ICONTEC. (22 de Diciembre de 2005). Norma Ténica Colombiana NTC-ISO 9000. *Norma Ténica Colombiana NTC-ISO 9000, 1*. Bogota, Colombia, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Recuperado el 2013, de http://tienda.icontec.org/brief/NTC-ISO9000.pdf

Instituto Andaluz de Tecnológia. (2009). Cómo enfocar a procesos un sistema de gestión. En M. Beltran Sanz, M. A. Carmona Calvo, R. Carrasco Perez, M. A. Rivas Zapata, F. Tejedor Panchon, & I. A. Tecnológia (Ed.), *Guía para una gestión basada en procesos* (2 ed., pág. 33). Sevilla: J. de Haro Artes Gráficas, S.L. Obtenido de http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gestion-basada-procesos-completa.pdf

Junta de Castilla y León. (2004). *es.scribd.com.* (J. d. León, Ed.) Recuperado el 2012, de es.scribd.com: http://es.scribd.com/doc/13891957/Libro-Gestion-Por-Procesos

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). Posicionamiento para obtener ventaja competitiva. En P. Kotler, & G. Armstrong, *Marketing Versión para Latinoamérica* (pág. 220). México: Pearson Educación.

Rojas L., M. D., Correa E., A., & Gutiérrez R., F. (2012). *Sistemas de control de gestión.* Bogota: Ediciones de la U.

Secretaría Central de ISO. (15 de Noviembre de 2008). Norma Internacional ISO 9001. Ginebra, Ginebra, Suiza. Obtenido de www.iso.org

Secretaría Central de ISO. (07 de Diciembre de 2009). *www.uco.es.* Recuperado el 09 de Julio de 2012, de iso.org: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecologia e Innovación. (15 de 12 de 2012). *www.senescyt.gob.ec.* Obtenido de http://www.senescyt.gob.ec/web/guest/certificacion-de-titulos?inicial=1&buscarPorNombres=feijoo%20carrion%20lola

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo Social. (20 de 12 de 2012). *www.plan.senplades.gob.ec.* Obtenido de www.plan.semplades.gob.ec: http://plan.semplades.gob.ec/objetivo-3

Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público. (2013). *www.relacioneslaborales.gob.ec.* Obtenido de http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Norma-tecnica-de-dise%C3%B1o-de-reglamentos.pdf

Tribunal Constitucional. (20 de 10 de 2008). Regimenes del Buen Vivir. *Constitución de la República del Ecuador(Registro Oficial No.449)*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional. Obtenido de www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf

Tribunal Constitucional. (12 de 10 de 2010). De la garantia e igualdad de oportunidades. *Ley Orgánica de Educación Superior*, 16. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional. Obtenido de http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior

Tribunal Constitucional. (12 de Octubre de 2010). Del ejercicio de la autonomia responsable. *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional. Obtenido de http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior

Tribunal Constitucional. (2011 de Septiembre de 2011). De las normas relativas a los principios rectores de educación superior. *Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional. Obtenido de http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Reglamento_General_de_la_LOES.pdf

Tribunal Constitucional. (02 de 09 de 2011). Registo Oficial. *Reglamento General a la Ley Organica de Educación Superior*. Quito, Pichincha, Ecuador: LEXIS.

Univeridad Técnica de Machala. (20 de 04 de 2013). *utmachala.edu.ec.* Obtenido de utmachala.edu.ec: http://ube.utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. (23 de 12 de 2008). *www.utmachala.edu.ec.* (H. C. Universitario, Ed.) Obtenido de www.utmachala.edu.ec: http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/public/general/articulo/hl/es/item/12-24-115

Universidad Técnica de Machala. (24 de 09 de 2012). Distributivo del Personal Administrativo Año 2012, Unidad de Bienestar Estudiantil. Machala, El Oro, Ecuador. Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. (06 de 06 de 2012). *http://www.utmachala.edu.ec*. Recuperado el 06 de 06 de 2012, de http://www.utmachala.edu.ec: http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/public/general/autoridades/hl/es/item/12-25

Universidad Técnica de Machala. (29 de 11 de 2012). Reglamento del Sistema de Créditos Académicos de la UTMACH. *Reglamento del Sistema de Créditos Académicos de la UTMACH*. (H. C. Universitario, Ed.) Machala, El Oro, Ecuador.

Universidad Técnica de Machala. (2012). *utmachala.* Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/public/general/listdoc/hl/es/item/12-24-174

Universidad Técnica de Machala. (21 de 12 de 2012). *utmachala.edu.ec*. Obtenido de utmachala.edu.ec: http://www.utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. (22 de noviembre de 2012). *www.utmachala.edu.ec.* Recuperado el 27 de 02 de 2013 , de Universidad Técnica de Machala:

http://www.utmachala.edu.ec/archivos/siutmach/documentos/archivo11291815818.pdf

Universidad Técnica de Machala. (2013). *www.utmachala.edu.ec.* Obtenido de www.utmachala.edu.ec: http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/public/general/listdoc/hl/es/item/12-24-174

Universidad Técnica de Machala. (2013). *www.utmachala.edu.ec.* Obtenido de www.utmachala.edu.ec: http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/public/general/articulo/hl/es/item/103-264

Universidad Técnica de Machala. (27 de Mayo de 2014). 2. Grandes logros de la Universidad Técnica de Machala. *Plan de Desarrollo Institucional PEDI 2013-2017 Plan Operativo Anual 2014*, 18. Machala, El Oro, Ecuador. Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec/ley_transparencia/K_planes_programas/PEDI/2014/Libro/PEDI-POA%20Institucional%20-2014-IMPRESO.pdf

Universidad Técnica de Machala. (2 de Mayo de 2014). De los procesos. *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Proceos de la Universidad Técnica de Machala(121/2014)*. Machala, El Oro, Ecuador. Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec/archivos/siutmach/documentos/reglamentos/Org%C3%A1nico%20de%20Gesti%C3%B3nOrganizacional%20por%20Procesos%20UTMACH.pdf

Universidad Técnica de Machala. (30 de 10 de 2014). De los Servicios, Atribuciones y Responsabilidades. *Reglamento de la Dirección de Bienestar Estudiantil de la UTMACH*. Machala, El Oro, Ecuador. Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec/archivos/siutmach/documentos/reglamentos/Reglamento%20de%20Bienestar%20Estudiantil%20de%20la%20UTMACH.pdf

Universidad Técnica de Machala. (13 de 01 de 2014). Estatuto de la Universidad Técnica de Machala. *Estatuto de la Universidad Técnica de Machala*. Machala, El Oro, Ecuador. Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec/archivos/articulo/proyecto_estatuto_HCD.pdf: http://www.utmachala.edu.ec/archivos/siutmach/documentos/estatutos/2014/ESTATUTO%20APROBADO%20CES%202014.pdf

Universidad Técnica de Machala. (02 de 05 de 2014). Organigrama Estructural. *Reglamento de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Técnica de Machala*, 6. Machala, El Oro, Ecuador. Obtenido de http://www.utmachala.edu.ec/archivos/siutmach/documentos/reglamentos/Org%C3%A1nico%20de%20Gesti%C3%B3nOrganizacional%20por%20Procesos%20UTMACH.pdf

Universidad Técnica de Machala. (2014). *www.utmachala.edu.ec.* Obtenido de www.utmachala.edu.ec: http://www.utmachala.edu.ec/portalweb/public/general/listdoc/hl/es/item/12-24-174

Universidad Ténica de Machala. (29 de 11 de 2012). Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. *PEDI 2013-2017 POA 2013 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA*, 21. (H. C. Universitario, Ed.) Machala, El Oro, Ecuador: Imprenta Machala.

Zaratiegui, J. (06 de 1999). *http://www.minetur.gob.es/.* Recuperado el 2012, de http://www.minetur.gob.es/: http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf

ANEXOS

Anexo No. 1.

Tabla 13: Resumen de Actividades del Área Médica Cumplidas en los Períodos 2014-2015, 2013-2014 y de enero a diciembre del 2012, con datos tomados de Evaluación del POA 2012.

RESUMEN DE ACTIVIDADES UBE RESPECTO A LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL PERIODOS 2014-2015, 2013-2014 Y AÑO 2012		
2014-2015	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
POBLACIÓN ESTUDIANTIL	10807	100,00
FICHA MÉDICA	2080	19,25
ATENCIÓN MEDICA AMBULATORIA	1716	15,88
2013-2014	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
POBLACIÓN ESTUDIANTIL	11386	100,00
FICHA MÉDICA	2080	18,27
ATENCIÓN MEDICA AMBULATORIA	1716	15,07
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	1595	14,01
AÑO 2012	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
POBLACIÓN ESTUDIANTIL	12515	100
FICHA MÉDICA	1968	15,73
ATENCIÓN MEDICA AMBULATORIA	398	3,18
CERTIFICADO DE NO ADEUDAR	1680	13,42
CERTIFICADO MÉDICO	191	1,53
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA 1ERA VE	128	1,02
CONSULTA ODONTOLOGICA	388	3,1

Fuente: Reporte de la UBE a enero 2015 y 2014 y evaluación del POA 2012 respectivamente. Por la autora.

Anexo No. 2: Resolución No. 517-2013 del CES

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CES

RPC-SO-48-No.517-2013

EL CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Considerando:

Que, el artículo 166 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), establece: "El Consejo de Educación Superior es el organismo de derecho público, con personería jurídica, con patrimonio propio, independencia administrativa, financiera y operativa, que tiene por objetivo la planificación, regulación y coordinación interna del Sistema de Educación Superior, y la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva y la sociedad ecuatoriana [...]";

Que, el artículo 169, literal k), de la LOES, determina que es atribución del Consejo de Educación Superior (CES): "Aprobar los estatutos de las instituciones de educación superior y sus reformas";

Que, el CES, en ejercicio de la facultad establecida en el artículo 169, literal u), de la LOES, mediante Resolución CES-14-02-2011, de 30 de noviembre de 2011, expidió el Reglamento para la Aprobación de los Estatutos de Universidades y Escuelas Politécnicas y de sus Reformas;

Que, la Disposición Transitoria Décima Séptima de la LOES, prescribe: "Las Universidades y Escuelas Politécnicas en un plazo de 180 días reformarán sus Estatutos para adecuarlos a la presente Ley, reforma que deberá ser revisada y aprobada por el Consejo de Educación Superior";

Que, de conformidad con lo establecido en la disposición invocada en el considerando precedente, la Universidad Técnica de Machala (UTMACH) presentó al CES, su proyecto de Estatuto, solicitando que se apruebe o se realicen las observaciones pertinentes;

Que, el CES mediante Resolución RPC-SO-37-No.389-2013, de 25 de septiembre de 2013, acogió el informe presentado por la Comisión Permanente de Postgrados del CES, y dispuso a la UTMACH; incorpore modificaciones a su proyecto de Estatuto;

Que, el artículo 54, literal d), de la LOES, establece como uno de los requisitos para ser autoridad académica: "Acreditar experiencia docente de al menos cinco años, en calidad de profesora o profesor universitario o politécnico titular";

Que, la Comisión Permanente de Postgrados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento para la Aprobación de los Estatutos de Universidades y Escuelas Politécnicas y de sus Reformas, mediante Memorando CES-CPF-2013-0467-M, de 17 de diciembre de 2013, presentó su Informe al Pleno del CES, respecto del proyecto de Estatuto de la UTMACH;

Que, una vez conocido y analizado el informe elaborado por la Comisión Permanente de Postgrados del CES, en relación al proyecto de Estatuto de la UTMACH, se estima pertinente acoger el contenido del mismo; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de Educación Superior,

RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el Estatuto de la Universidad Técnica de Machala (UTMACH), con las siguientes modificaciones:

a) La UTMACH debe eliminar el literal a) del artículo 74 de su proyecto de Estatuto.
b) La UTMACH debe reformar en el primer inciso del artículo 41 de su proyecto de Estatuto, la frase: "por incapacidad física o mental permanente que le impida ejercer el cargo, certificada de acuerdo con la ley por un comité de médicos especializados, y declarada por el Consejo Universitario con los votos de las dos terceras partes de sus integrantes", indicando en su lugar que esta subrogación definitiva por incapacidad física o mental debe ser declarada judicialmente.

DISPOSICIÓN GENERAL

ÚNICA.- Notificar el contenido de la presente Resolución a la Universidad Técnica de Machala (UTMACH), la misma que, en un plazo máximo de veinte días, contados a partir de la notificación de la presente Resolución, remitirá al CES su Estatuto codificado, con las modificaciones dispuestas en la presente Resolución y suscrito por las autoridades.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación, sin perjuicio de su publicación en la Gaceta Oficial del CES.

Dada en la ciudad de San Francisco de Quito, D.M., en la Cuadragésima Octava Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de Educación Superior, a los dieciocho (18) días del mes de diciembre de 2013.

René Ramírez Gallegos
PRESIDENTE
CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Marcelo Calderón Vintimilla
SECRETARIO GENERAL
CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Anexo No. 3: H.C.U. Resolución No. 124/2013 del Aprobación del PEDI 2008

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

D.L. No. 69-04, DE 14 DE ABRIL DE 1969
PROVINCIA DE EL ORO - REPUBLICA DEL ECUADOR

H. CONSEJO UNIVERSITARIO

RESOLUCIÓN No.124/2013

CONSIDERANDO:

La resolución No. 122/2013 adoptada por Consejo Universitario en junio 24 del 2013, en la que aprueba en primera discusión, las reformas al Estatuto Institucional de la UTMACH acogiendo las recomendaciones contenidas en el Informe presentado por la Comisión Permanente de Postgrado del Consejo de Educación Superior y notificada con RPC–SO-12-No.105-2013 en oficio No. CES –SG-2013-0476.

RESUELVE:

Aprobar en segunda discusión las reformas al Estatuto de la Universidad Técnica de Machala, disponiéndose su envío al Consejo de Educación Superior para el trámite correspondiente a fin de obtener su aprobación.

Dra. Leonor Illescas Zea, Esp.
SECRETARIA GENERAL (e) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
CERTIFICA:

Que, la resolución que antecede fue adoptada por el H. Consejo Universitario en sesión extraordinaria celebrada en junio 28 del 2013.

Machala, junio 28 del 2013.

Dra. Leonor Illescas Zea
SECRETARIA GENERAL (E)

Anexo No. 4.- H.C.U. Resolución No. 261/2008 del Aprobación del PEDI 2008

UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA

D.L. No. 69-04, DE 14 DE ABRIL DE 1969 - PROVINCIA DE EL ORO - REPUBLICA DEL ECUADOR

H. CONSEJO UNIVERSITARIO

RESOLUCION No.261/2008

CONSIDERANDO:

El oficio No. 566 DEPLAN UTMachala de noviembre 18 del 2008, suscrito por el Ms. Félix Cadena Alvarado, Director del Departamento de Planificación de la Institución.

RESUELVE:

Aprobar el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la UTMACH, para el periodo 2009- 2013.

Abg. José Antonio Romero Tandazo, M.B.A.
SECRETARIO GENERAL
UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA

C E R T I F I C A:

Que, la resolución que antecede fue adoptada por el H. Consejo Universitario en sesión ordinaria celebrada en diciembre 23 del 2008

Machala, enero 6 del 2009

CERTIFICO:
Que el presente documento es copia de su original
Machala 28 FEB 2013
Dr. José Romero Tandazo, MBA
SECRETARIO GENERAL
UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA

Anexo No. 5: Recepción de Población estudiantil UTMACH

Alumnos matriculados en 1er año / ciclo / semestre

Eunice Basilio (eunicebb777@gmail.com) Agregar a contactos 18/07/2013 Documentos

Para: Nancy Janneth Tapia Espinoza

2 datos adjuntos (total 147,8 kB) Outlook Vista activa

Alumnos Matricula... Ver en línea

Alumnos matricula... Ver en línea

Descargar todo como zip

Buenos días Ing,

Sírvase encontrar adjunto la información solicitada en la mañana de hoy sobre los alumnos matriculados en primer año / ciclo / semestre de la UTMACH. del año 2012. Además le adjunto un reporte de alumnos matriculados en el año 2013 solicitado al Departamento de Sistemas con corte Junio 2013.

Saludos Cordiales

Ec. Eunice Basilio Banchón
Asistente de Planificación y Programación
Departamento de Planificación - UTMACH
Cel. 0996214734

Anexo No. 6: Entrevista realizada a la Enfermera de la UBE, previo al levantamiento de los procesos que se desarrollan en la atención a Estudiantes.

Tienen manual de funciones
No, eso no existe.
Que procesos es responsable de ejecutar usted

Recibir al paciente y tomar signos vitales básicos.

Qué tiempo dedica a la atención de cada paciente

9 minutos

Qué actividades desarrolla en la atención de un estudiante y cuanto le toma cada una.

Cuando se acerca pido su cedula reviso los listados 0.5, si consta espera un momento de 5 a 10 minutos y le atiendo.

Primero observo si ya llegaron los resultados de los exámenes 0.5 minutos

Luego lo peso y mido 1, y

Tomo presión y temperatura 5,

Anoto en el papelito le entrego 0.5 minutos

Busco examen de laboratorio 1 minuto y entrego a Dra.

Anoto en libreta nombre de estudiante y firma 0.5 minutos

Registra en el sistema los datos de los estudiantes

No, es que no hay internet, bueno en ocasiones si

Existe manual para el manejo del sistema

Creo que sí.

Lo tienen aquí

Creo que está guardado

Cuenta con registro físico de estudiantes atendidos

No, es que no existe espacio, donde podría tener tantas carpetas o fichas

Se mantiene la historia clínica estudiantil hasta el término de sus estudios universitarios

No, no se guardan datos de los estudiantes
Si un paciente es reincidente en un malestar como se lo controla

No, eso no sucede, ya no regresan

Planifica las actividades

mmm, sí, sí cada año le decimos como vamos a trabajar al jefe del departamento, ahora llenamos unas formas que exigen desde la Central, Planificación, ah pero no están a mano, lo guarda el Jefe, o en alguna parte están pero…
Se reúne el equipo para revisar el avance de la panificación
Si
Cada qué tiempo

Este, cuando nos llama, pero siempre asistimos con la Dra.

Anexo No. 7: Entrevista realizada a la Doctora de la UBE, previo al levantamiento de los procesos ejecutados en la atención a Estudiantes

Trabajan en función a lo dispuesto por el manual de funciones

Ah, aquí no hay pero cumplo mi oficio

Que procesos es responsable de ejecutar usted

Diagnóstico y tratamiento de malestares físicos, y emisión y entrega de certificados para matricula.

Qué tiempo dedica a la atención de cada paciente

10 minutos en entrega de certificados y 15 a 20 en consulta

Qué actividades desarrolla en la atención de un estudiante y cuanto le toma cada una.

Le puedo entregar un resumen de lo que se realizó en el año para que se entere lo que hago, bien, es que estoy ocupada

Registra en el sistema los datos de los estudiantes

No, es que no hay internet, eso no funciona, se lo hace cuando se puede después

Conoce el manual del sistema

Voy a averiguar si hay

Cuenta con registro físico de estudiantes atendidos

No, es que no existe espacio, donde podría tener tantas carpetas o fichas, yo siempre paso ocupada no puedo, no podré atenderle

Se mantiene la historia clínica estudiantil hasta el término de sus estudios universitarios

No, no se guardan datos de los estudiantes

Si un paciente es reincidente en un malestar como se lo controla

No, eso no sucede, ya no regresan, no puedo seguirlos u obligarlos, ha de ser que se curan o buscan su médico.

Termino entrevista de forma abrupta con la entrega del informe del POA 2012.

Planifica las actividades

...

Se reúne el equipo para revisar el avance de la panificación

…

Cada qué tiempo

Anexo No. 8: Entrevista realizada a Odontólogos de la UBE, previo al levantamiento de los procesos ejecutados en la atención a Estudiantes

Trabaja en apego al manual de funciones.

Hay uno pero no, no, eso no hay.

Que procesos es responsable de ejecutar usted

Diagnóstico y tratamiento de problemas orales básicos, y emisión y entrega de certificados para matricula.

Qué tiempo dedica a la atención de cada paciente

5 minutos en entrega de certificados y 5 en primera consulta 30 a partir de la 2da consulta

Qué actividades desarrolla en la atención de un estudiante y cuanto le toma cada una.

Constato que sea el estudiante con su documento de identidad 1 minuto, observo 3 minutos 1 minuto le hago lleno el certificado, firma asistencia a consultorio

Constato que sea el estudiante 1 minuto, lleno ficha con datos 3 minutos y le doy nueva fecha para curación 1 minuto

Cuando se les cura, se constata identidad 1, revisa ficha 1, valora, prepara material y cura 15 minutos, actualiza ficha y da nueva fecha para terminar de calzar.

Registra en el sistema los datos de los estudiantes

Si, se lo hace cuando se puede después.

Existe manual para el manejo del sistema

No

Cuenta con registro físico de estudiantes atendidos

Si, para poder atenderlo

Se mantiene la historia clínica estudiantil hasta el término de sus estudios universitarios

No, solo mientras dura el tratamiento.

Planifica las actividades

Indica que atiende a los estudiantes mientras le duran los materiales, puesto que suele quedarse desabastecida, y que los dos consultorios están en el mismo espacio que no existe separación entre ellos, de ningún tipo, y eso no es correcto

Se reúne el equipo para revisar el avance de la panificación

Claro con el Doctor, cuando nos llama

Cada qué tiempo

mmm…

Anexo No. 9: Preguntas realizadas a grupos de Estudiantes, que recibieron atención en la UBE, previo al levantamiento de los procesos.

¿Qué servicios ha recibido en la UBE?

Entrega de certificados

Qué tiempo le ha tomado el obtenerlo

Casi una semana desde que solicite

En la UBE, con el médico que tiempo demoró

Casi dos horas y media.

Como fue el proceso podría detallar en que se ocupó ese tiempo

Llegue a la hora que designo el sistema pero me atendieron a los 20 minutos, reviso la lista verificando que estuviese en ella y pidió que espere, me llamo 40 minutos más tarde y pregunto datos personales, peso, midió y tomo la presión en unos 10 minutos, hizo que firme, me entrego los datos en un papelito y dijo que espere casi una hora, el Dr. observo los resultados de los análisis de laboratorio y me dio el certificado 10 minutos, no me dijo cuáles eran los resultado de las pruebas, ni dio tratamiento.

1 excelente 2 muy buena 3 buena 4 mala 5 deficiente

Como califica la atención de enfermera	**3**
Como califica la atención medica	**4**

El profesionalismo puesto de manifiesto en la atención

Por el Médico	**4**
Por la Enfermera	**3**
Por la Odontóloga	**3**

Qué sugeriría usted para que mejore el proceso

Respeto de turnos

Utilicen el sistema

Organización

Cambio de personal

Si no medican que devuelvan los resultados de exámenes

Anexo No. 10: Formato de encuesta aplicada a Estudiantes de la Universidad Técnica de Machala previo al levantamiento de proceso desarrollados en la atención de los pacientes.

1. La Universidad cuenta con una Unidad de Bienestar Estudiantil Sí ◯ No ◯
2. Que servicios ofrece la Unidad de Bienestar Estudiantil

_____

_____

_____

_____

3. Ha utilizado alguno de los servicios ofrecidos por la Unidad de Bienestar Estudiantil

¿Cuándo?

Al ingresar ◯

Durante el año ◯

¿Cuál o cuáles?

Atención Médica ◯

Atención Odontológica ◯

Obtención de Certificado Médico y Odontológico ◯

Control de presión arterial ◯

Aplicación de inyecciones ◯

Otros_____

_____

4. Como accedió a los servicios

Separando turno por el sistema ◯

Asistiendo directamente al consultorio ◯

5. Se respeta el horario establecido por el sistema Sí ◯ No ◯
6. En una escala del 1 al 5 calificando

	1 excelente	**2 muy buena**	**3 buena**	**4 mala**	**5 deficiente**
Como califica la atención de la UBE					
Enfermera					
Médico					
Odontológico					

Razone su determinación

7. Por favor detalle el tiempo estimado que demoró la atención en cada una de sus fases del servicio recibido.

Anexo No. 11: Entrevista realizada a Jefe de la UBE, previo al levantamiento de los procesos ejecutados en la atención a Estudiantes

Trabajan en función a lo dispuesto por el manual de funciones

Ese documento no existe acá, hay uno pero esta no se ha actualizado

Que procesos es responsable de ejecutar usted

Coordino las actividades, hago las peticiones ante el Vicerrector Administrativo aunque según el organigrama dependemos del Académico pero no conviene políticamente. Cumplo con el POA.

Se reúne con el personal para planificar.

Si

Cada qué tiempo

Bueno lo hacemos con los responsables para planificar el POA

En la Unidad se hace uso del Sistema

Sí, claro.

Todos conocen el sistema

Si

Existe manual para su manejo

Sí

Usted controla el avance mediante el sistema

Mmm no, pero si necesito puedo pedir a sistemas

Mantienen la historia clínica estudiantil hasta el término de sus estudios universitarios

No, solo durante un periodo.

Se puede revisar esos datos

Si pero cuando el joven consiga las llaves porque están en el archivador y no han dejado las llaves el compañero está en otra dependencia

Los estudiantes están satisfechos con la atención

Ah, bueno todo cambiará estamos en un proceso de cambio, eso también tiene que cambiar.

Si hubiese una propuesta para mejorar a través de la instauración de un modelo de gestión por procesos le interesaría

Sí, es importante que se cambie lo que se está evidenciando, y va a cambiar, pero hay que contar con las autoridades superiores.

Anexo No. 12: Resumen de Actividades presentado en informe del POA 2012 por el Director de la UBE.

UNIVERSIDAD TÈCNICA DE MACHALA

UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Av. 25 de Junio Km. 51/2 Vía pasaje Cdla. Universitaria

RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL AREA MEDICA CUMPLIDAS DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2012.

MESES	FICHA MÉDICA	CONSULTA MÉDICA	CERTIFICADO NO ADEUDAR	CERTIFICADO MÉDICO
ENERO	0	21	106	30
FEBRERO	0	16	317	64
MARZO	PERIODO VACACIONAL			
ABRIL	866	21	277	14
MAYO	780	54	0	0
JUNIO	172	49	255	13
JULIO	43	41	145	6
AGOSTO	77	37	57	10
SEPTIEMBRE	24	32	183	34
OCTUBRE	4	48	314	7
NOVIEMBRE	1	68	26	5
DICIEMBRE	1	11	-	8
TOTAL	1968	398	1680	191

Fuente: Resumen del POA 2012. Jefe de la UBE

Anexo No. 13: Resumen de actividades del área médica presentada en informe de POA 2012.

UNIVERSIDAD TÈCNICA DE MACHALA

UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Av. 25 de Junio Km. 51/2 Vía pasaje Cdla. Universitaria

RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL AREA MEDICA CUMPLIDAS DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2012.

MESES	ATENCIÓN ODONT 1ra VEZ.	CONSULTAS	OBTUR. PROVIS.	OBTUR DEFINT.	PROFILX.	RECETA	EXOD.	RX
ENERO	18	24	6	6	8			
FEBRERO	4	9	2	2	2			1
MARZO	PERIODO VACACIONAL							
ABRIL	3	4	2	7			3	
MAYO		1		4	6			
JUNIO	5	6		2	2	2		
JULIO	9	4	5	2		1		
AGOSTO	19	52	14	16	18	8	2	2
SEPTIEMBRE	21	57	12	20	28	14	2	
OCTUBRE	25	104	34	33	30	12	1	
NOVIEMBRE	22	83	16	29	26	2		1
DICIEMBRE	2	44	7	11	24	2	2	1
TOTAL	128	388	96	132	144	41	10	5

Fuente: Resumen del POA 2012. Jefe de la UBE

Anexo No. 14: Resumen de pacientes atendidos registrado en el sistema

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

CALIDAD, PERTINENCIA Y CALIDÉZ

UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

DEPARTAMENTO MEDICO

RESUMEN DE PACIENTES ATENDIDOS

DESDE: 01-ene-2012 **HASTA:** 31-dic-2012

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS			59
ESCUELA DE ECONOMIA AGROPECUARIA		14	
ECONOMIA AGROPECUARIA	14		
ESCUELA DE INGENIERIA AGRONOMICA		23	
INGENIERIA AGRONOMICA	23		
ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA Y		22	
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	22		
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES			689
ESCUELA DE ADMINISTRACION		269	
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	151		
ADMINISTRACION DE HOTELERIA Y TURISMO	46		
INGENIERIA EN MARKETING	72		
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA		313	
CONTABILIDAD Y AUDITORIA	313		
ESCUELA DE ECONOMIA		107	
ECONOMIA MENCION EN GESTION	39		
COMERCIO INTERNACIONAL	68		
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD			321
ESCUELA DE BIOQUIMICA Y FARMACIA		84	
BIOQUIMICA Y FARMACIA	84		
ESCUELA DE CIENCIAS MEDICAS		108	
CIENCIAS MEDICAS	108		
ESCUELA DE ENFERMERIA		62	
ENFERMERIA	62		
ESCUELA DE INGENIERIA EN ALIMENTOS		30	
INGENIERIA EN ALIMENTOS	30		
ESCUELA DE INGENIERIA QUIMICA		37	
INGENIERIA QUIMICA	37		
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES			211
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION		38	
PSICOLOGIA CLINICA	38		

Gen./Sistema de Gestión de Servicios Médicos, Odontológicos y Laboratorio Pág. 1 de 2

ESCUELA DE COMUNICACION SOCIAL		24	
COMUNICACION SOCIAL	24		
ESCUELA DE DERECHO		72	
JURISPRUDENCIA	72		
ESCUELA DE SOCIOLOGIA		52	
GESTION AMBIENTAL	21		
TRABAJO SOCIAL	31		
ESCUELA DE BELLAS ARTES		25	
ARTES PLASTICAS	25		
FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL			169
ESCUELA DE INFORMATICA		78	
INGENIERIA DE SISTEMAS	78		
ESCUELA DE INGENIERIA CIVIL		91	
INGENIERIA CIVIL	91		
		TOTAL ESTUDIANTES ATENDIDOS:	1449

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

CALIDAD, PERTINENCIA Y CALIDÉZ

UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

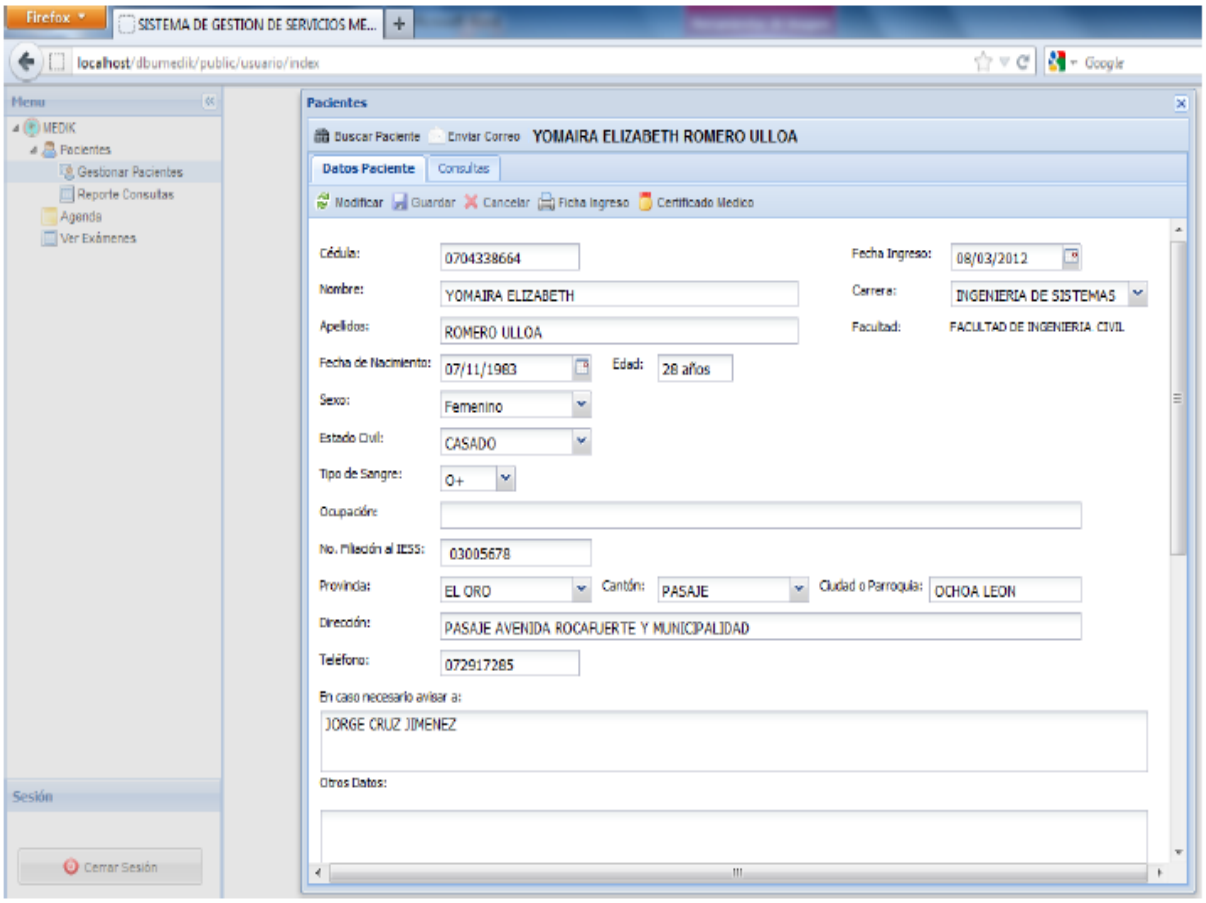
RESUMEN DE CONSULTAS Y TRATAMIENTOS

DESDE: 01-ene-2012 **HASTA:** 31-dic-2012

CONSULTAS REALIZADAS		
PRIMERA VEZ	CONSECUENTES	CERTIFICADOS
116	392	2327

Fuente: Manual de Usuario modulo Odontólogo, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 15: Ficha de datos de paciente del módulo de gestión de pacientes del sistema



Fuente: Manual del Usuario del Módulo Médico, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 16: Certificado médico emitido por el sistema

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CERTIFICADO MÉDICO

Machala, martes 03/abril/2012

El suscrito Médico Cirujano Certifica que el(la) Sr.(ta): ROMERO ULLOA YOMAIRA ELIZABETH, no presenta síntomas clínicos de enfermedad infecto contagiosa.

Atentamente,

DR(A). YOMAIRA ELIZABETH ROMERO ULLOA

Médico Cirujano de la UTMACH

Fuente: Manual del Usuario del Módulo Médico, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 17: Prescripción emitida mediante el sistema

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

Departamento de Bienestar Universitario

Paciente: ROMERO ULLOA YOMAIRA ELIZABETH

Machala, jueves 05 abril 2012

Rp.

NO COMER FRITURAS, EVITAR CARBOHIDRATOS Y LACTEOS,
PASTILLAS DE OMEGA 3

YOMAIRA ELIZABETH ROMERO ULLOA

MÉDICO CIRUJANO DE LA UTMACH

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

Departamento de Bienestar Universitario

Paciente: ROMERO ULLOA YOMAIRA ELIZABETH

Machala, jueves 05 abril 2012

Prescripción:

DIETA BALANCEADA
PROHIBIDAS LAS FRITURAS LACTEOS Y CARBOHIDRATOS
OMEGA 3 TOMAR 1 ANTES DE LAS COMIDAS
CAMINAR 3 VECES POR SEMANA

YOMAIRA ELIZABETH ROMERO ULLOA

MÉDICO CIRUJANO DE LA UTMACH

Fuente: Manual del Usuario del Módulo Médico, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

HISTORIAL MÉDICO

CÉDULA: 0704338664 **PACIENTE:** ROMERO ULLOA YOMAIRA ELIZABETH

ANTECEDENTES PERSONALES Y PASADO PATOLÓGICO:

ALERGIA A PENI CILINA

ANTECEDENTES SOCIALES Y FAMILIARES:

DIABETES E HIPERTENSION

OBSERVACIONES GENERALES:

COLESTEROL Y GLUCOSAS ELEVADAS

CONSULTAS

FECHA: 05-abr-2012	**SIGNOS VITALES**	*TEMP.:*	32 °C	*PULSO:*	93 x min
	PRESIÓN: 62	*PESO:*	81 KG.	*ESTATURA:*	1,62 metros

ENFERMEDAD ACTUAL	DIAGNÓSTICO	MEDICACIÓN
TRIGLICERIDOS	DOLOR DE CABEZA, MAREOS, SUEÑO, CANSANCIO	NO COMER FRITURAS, EVITAR CARBOHIDRATOS Y LACTEOS, PASTILLAS DE OMEGA 3

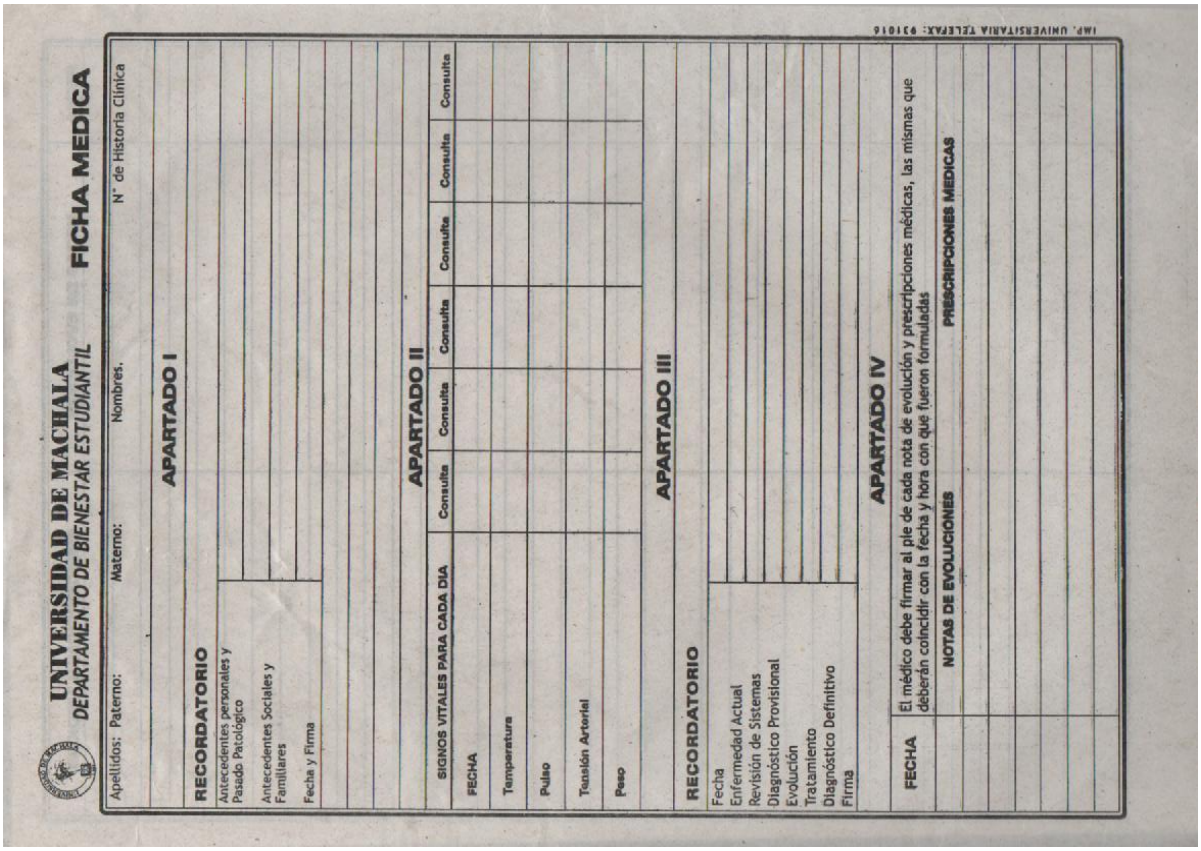
EXAMEN FÍSICO

SISTEMICO - ÓRGANOS SENTIDOS	SISTEMICO - RESPIRATORIO
BUEN ESTADO	BUEN ESTADO
SISTEMICO - CARDIOVASCULAR	**SISTEMICO - DIGESTIVO**
BUEN ESTADO	BUEN ESTADO
SISTEMICO - GENITAL	**SISTEMICO - URINARIO**
BUEN ESTADO	BUEN ESTADO

Anexo No. 18: Historial Médico que se genera en el sistema

Fuente: Manual del Usuario del Módulo Médico, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 19: Formato de ficha médica en UBE



UNIVERSIDAD DE MACHALA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

FICHA MEDICA

Apellidos: Paterno: Materno: Nombres. N° de Historia Clínica

APARTADO I

RECORDATORIO

Antecedentes personales y Pasado Patológico

Antecedentes Sociales y Familiares

Fecha y Firma

APARTADO II

SIGNOS VITALES PARA CADA DIA	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta
FECHA						
Temperatura						
Pulso						
Tensión Arterial						
Peso						

APARTADO III

RECORDATORIO

Fecha

Enfermedad Actual

Revisión de Sistemas

Diagnóstico Provisional

Evolución

Tratamiento

Diagnóstico Definitivo

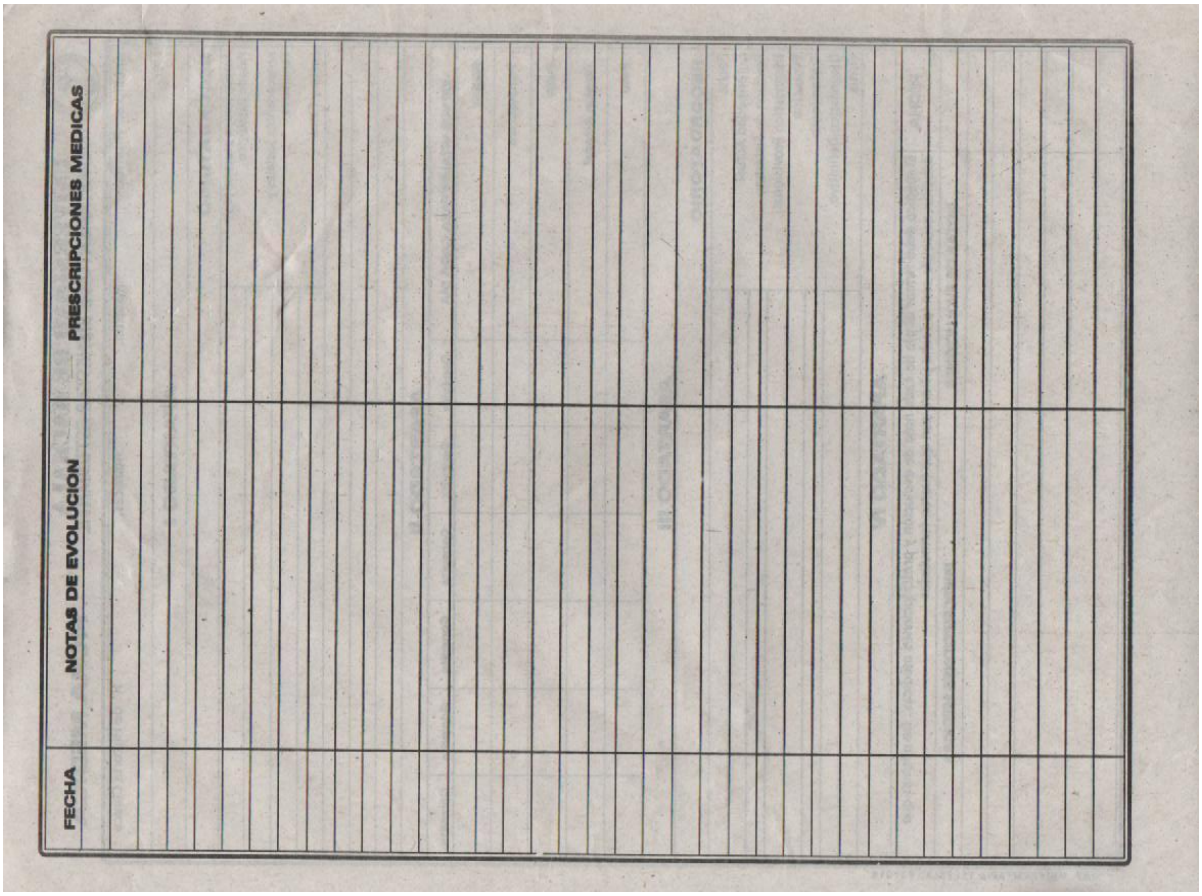
Firma

APARTADO IV

FECHA — El médico debe firmar al pie de cada nota de evolución y prescripciones médicas, las mismas que deberán coincidir con la fecha y hora con que fueron formuladas

NOTAS DE EVOLUCIONES — PRESCRIPCIONES MEDICAS

IMP. UNIVERSITARIA TELEFAX: 931016



FECHA — NOTAS DE EVOLUCION — PRESCRIPCIONES MEDICAS

Fuente: Departamento de bienestar estudiantil.

Anexo No. 20: Listado que genera sistema de citas médicas asignadas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

LISTADO DE CITAS MEDICAS

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

DESDE: 04-abr-2012 **HASTA:** 05-abr-2012

FECHA	HORA INI.	HORA FIN	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
04-abr-2012	09.00	09.15	0705450518 ARIANA MADELEN LUDEÑA ORDOÑEZ	
04-abr-2012	09.15	09.30	0704651223 JENNY ANDREA GIRON HERRERA	
04-abr-2012	09.30	09.45	0704438365 HÓLGER GEOVANNY VARELA VÉLIZ	
04-abr-2012	17.00	17.15	0706637717 GISSELLA LISSETTE LANCHE ENCALADA	
04-abr-2012	18.00	18.15	0705033371 CESAR XAVIER REYES CRESPO	

Fuente: Manual de Usuario modulo Odontólogo, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 21: Resultado de laboratorio

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

CENTRO MÉDICO

RESULTADOS

EXÁMENES DE LABORATORIO

CÓDIGO EXAMEN: 0019 **FECHA:** 07-abr-2012

CÉDULA: 0704338664

NOMBRES Y APELLIDOS: YOMAIRA ELIZABETH ROMERO ULLOA

SOLICITANTE: dr. pachucho

INFORME DE EXAMEN DE HECES

ITEM	RESULTADO	UNID./MEDIDA	REFERENCIA
COLOR	amarillo claro	-	-
CONSISTENCIA	dura	-	-
PARASITOS	bacilococos	-	-

Jefe de Laboratorio

Fuente: Manual de Usuario modulo Odontólogo, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo 22: Certificado odontológico emitido a través de sistema

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

CERTIFICADO ODONTOLÓGICO

Machala, sábado 14/abril/2012

El suscrito Odontólogo Certifica que: PARDO ROMERO YOHANA ELIZABETH _____ presenta caries _____ alteraciones gingivales, su estado de salud bucal es satisfactorio.

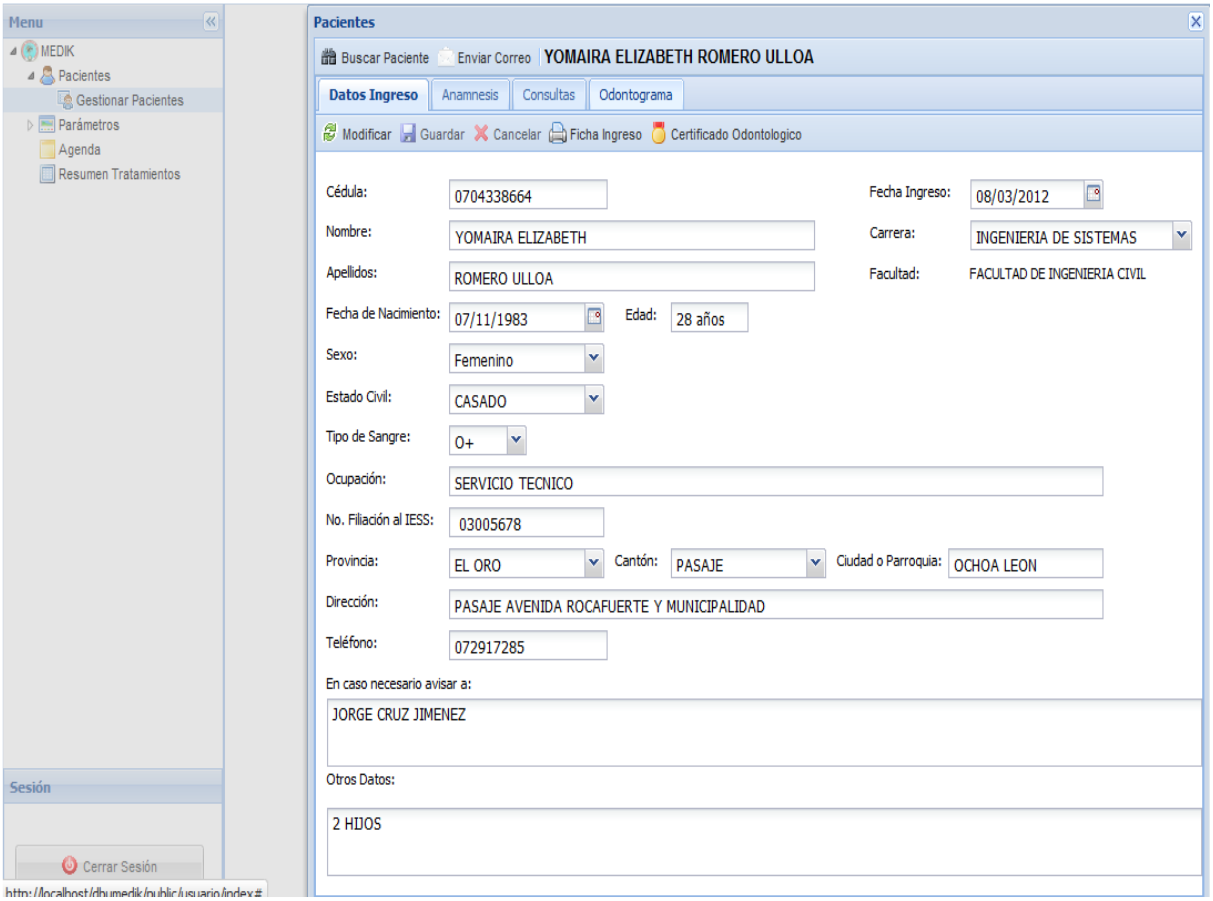
Atentamente,

DR(A). YOMAIRA ELIZABETH ROMERO ULLOA

Odontólogo de la UTMACH

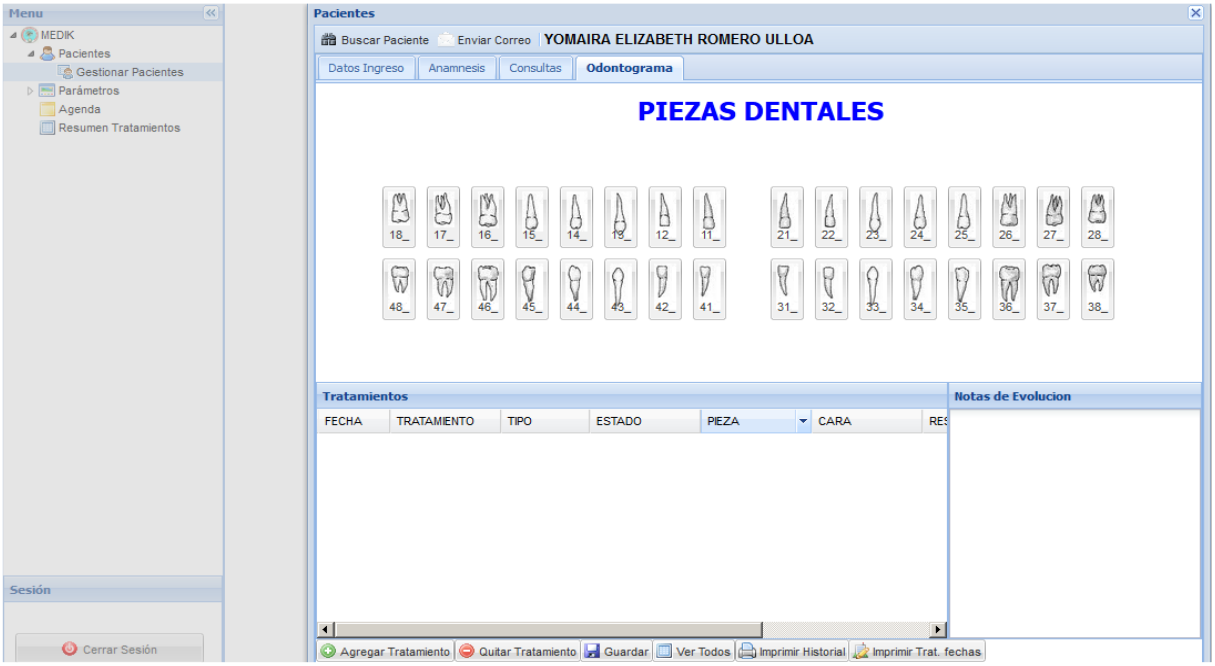
Fuente: Manual de Usuario modulo Odontólogo, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 23: Ingreso de datos odontológicos



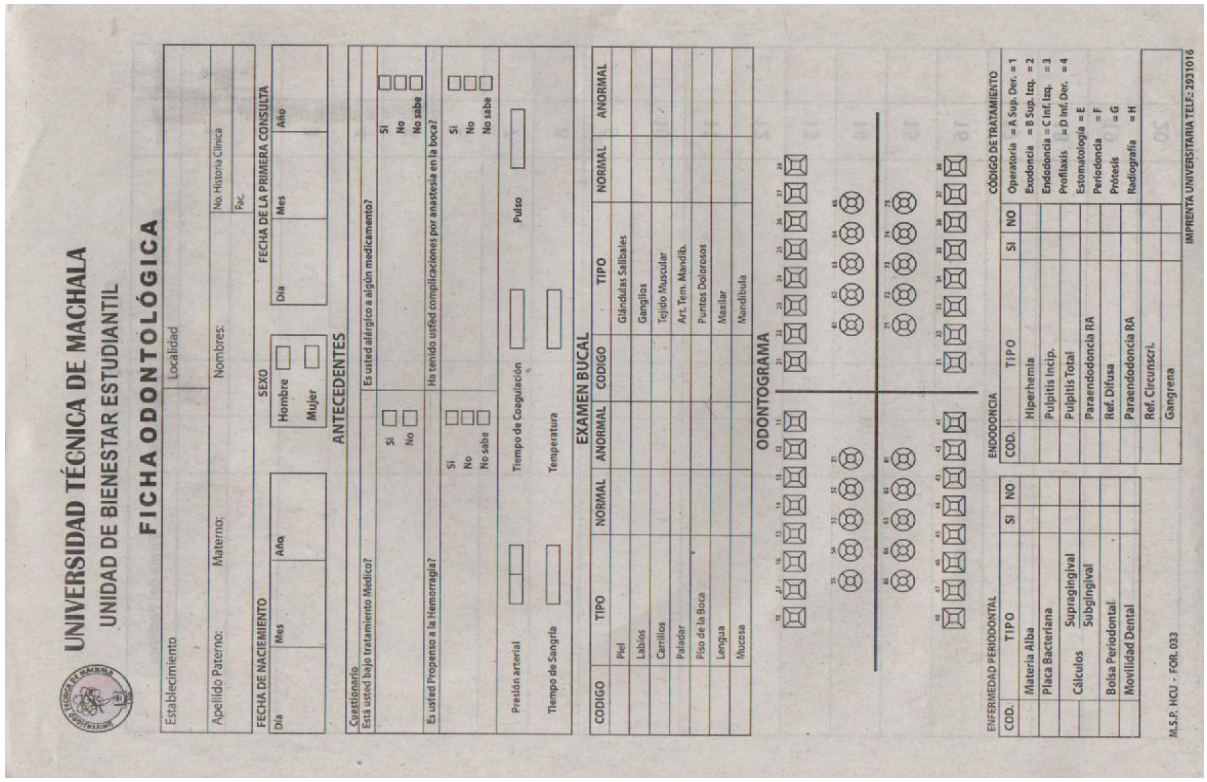
Fuente: Manual de Usuario modulo Odontólogo, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 24: Ingreso de datos odontológicos



Fuente: Manual de Usuario modulo Odontólogo, proporcionado por Sistemas de la UTMACH

Anexo No. 25: Formato de ingreso manual de datos odontológicos utilizado de forma en UBE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

FICHA ODONTOLÓGICA

Establecimiento | Localidad
Apellido Paterno: | Materno: | Nombres: | No. Historia Clínica | Fec.

FECHA DE NACIEMIENTO: Día | Mes | Año
SEXO: Hombre ☐ Mujer ☐
FECHA DE LA PRIMERA CONSULTA: Día | Mes | Año

ANTECEDENTES

Cuestionario
Está usted bajo tratamiento Médico? SI ☐ No ☐
Es usted alérgico a algún medicamento? SI ☐ No ☐ No sabe ☐
Es usted Propenso a la Hemorragia? SI ☐ No ☐ No sabe ☐
Ha tenido usted complicaciones por anastesia en la boca? SI ☐ No ☐ No sabe ☐
Presión arterial ☐ Tiempo de Coagulación ☐ Pulso ☐
Tiempo de Sangría ☐ Temperatura ☐

EXAMEN BUCAL

CODIGO	TIPO	NORMAL	ANORMAL	CODIGO	TIPO	NORMAL	ANORMAL
	Piel				Glándulas Salivales		
	Labios				Ganglios		
	Carrillos				Tejido Muscular		
	Paladar				Art. Tem. Mandib.		
	Piso de la Boca				Puntos Dolorosos		
	Lengua				Maxilar		
	Mucosa				Mandíbula		

ODONTOGRAMA

ENFERMEDAD PERIODONTAL

COD.	TIPO	SI	NO
	Materia Alba		
	Placa Bacteriana		
	Cálculos Supragingival		
	Cálculos Subgingival		
	Bolsa Periodontal		
	Movilidad Dental		

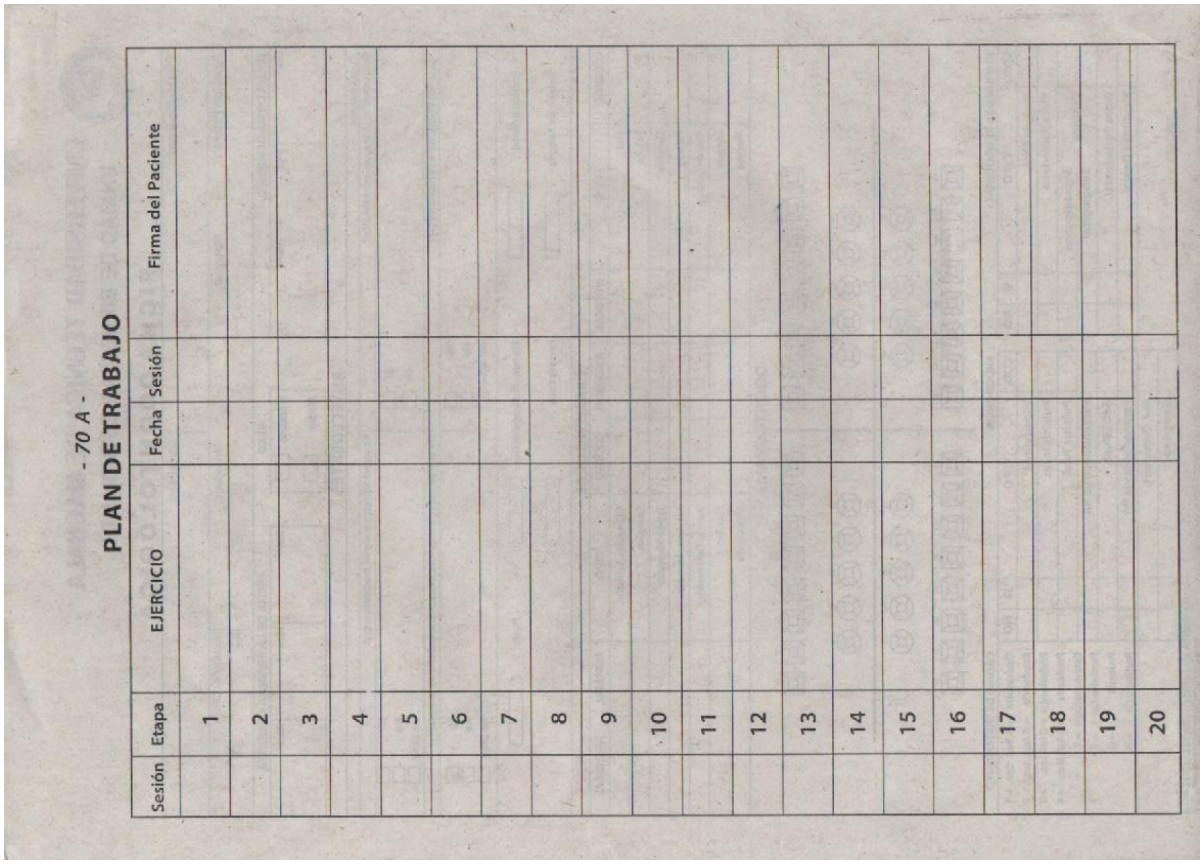
ENDODONCIA

COD.	TIPO	SI	NO
	Hiperhemia		
	Pulpitis Incip.		
	Pulpitis Total		
	Paraendodoncia RA		
	Ref. Difusa		
	Paraendodoncia RA		
	Ref. Circunscri.		
	Gangrena		

CÓDIGO DE TRATAMIENTO

	SI	NO
Operatoria = A Sup. Der. = 1		
Exodoncia = B Sup. Izq. = 2		
Endodoncia = C Inf. Izq. = 3		
Profilaxis = D Inf. Der. = 4		
Estomatología = E		
Periodoncia = F		
Prótesis = G		
Radiografía = H		

M.S.P. HCU - FOR. 033
IMPRENTA UNIVERSITARIA TELF.: 2931016



- 70 A -
PLAN DE TRABAJO

Sesión	Etapa	EJERCICIO	Fecha	Sesión	Firma del Paciente
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
	11				
	12				
	13				
	14				
	15				
	16				
	17				
	18				
	19				
	20				

Fuente: Unidad de Bienestar Estudiantil.

Anexo 26: Control de diario de atención médica, utilizado en la UBE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Machala, a..... de..... del 20.....

CONTROL DIARIO DE ATENCIÓN MEDICA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DIAGNOSTICO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

IMPRENTA UNIVERSITARIA TELEFAX: 2931016

MEDICO TRATANTE D.B.E.

Fuente: Unidad de Bienestar Estudiantil.

Anexo 27: Distributivo del personal de la Unidad de Bienestar Estudiantil 2012

UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA
UNIDAD DE TALENTO HUMANO

DISTRIBUTIVO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
AÑO 2012
DEPENDENCIA: UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

ORD	NOMBRE Y APELLIDO	DENOMINACION DEL PUESTO	UBICACIÓN	JORNADA DE TRABAJO ORDINARIA		ESPECIAL		DESCRIPCION DE ACTIVIDADES/TAREAS	HORARIOS POR TAREAS	
				DE	A	DE	A		DE	A
1	OSCAR SERRANO POLO, Dr.	DIRECTOR	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	12H30	15H00			1.- CORDINA Y LIDERA LOS PROCESOS DE PLANIFICACION, EJECUCION Y EVALUACION DE LOS PREYECTOS CONTENIDOS EN EL POA - PEDI. 2.- ES RESPONSABLE DE CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA LOES Y LOS ESTATUTOS DE LA UTM VIGENTES. 3.-VELAR POR LA BUENA MARCHA DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL. 4.- REPRESENTAR A LA UNIDAD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL ANTE INSTANCIAS SUPERIORES DE LA UNIVERSIDAD Y LA COMUNIDAD.		

ORD	NOMBRE Y APELLIDO	DENOMINACION DEL PUESTO	UBICACIÓN	JORNADA DE TRABAJO ORDINARIA		ESPECIAL		DESCRIPCION DE ACTIVIDADES/TAREAS	HORARIOS POR TAREAS	
				DE	A	DE	A		DE	A
2	FRESIA ELIZABETH VERA ANZOATEGUI, Dra.	MEDICO	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	08H00	12H30	15H00	18H30	1.- ELABORAR LAS FICHAS MEDICAS DE ESTUDIANTES QUE INGRESAN A LA UNIVERSIDAD. 2.- REALIZAR DIAGNOSTICO, TRATAMIENTO Y CERTIFICADOS MEDICOS A LOS ESTUDIANTES QUE INGRESAN A LA UNIVERSIDAD. 3.-REALIZAR CONSULTA MEDICA A OTROS ESTUDIANTES, EMPLEADOS Y DOCEMNTES DE LA UNIVERSIDAD 4.- EMITIR CERTIFICADOS MEDICOS A LOS ESTUDIANTES PARA JUSTIFICACION DE FALTAS Y EXAMENES ATRASADOS Y CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR PARA ESTUDIANTES EGRESADOS DE LAS DIFERENTES FACULTADES. 5.-PLANIFICAR, EJECUTAR Y EVALUAR LA ORGANIZACIÓN DE CHARLAS EDUCATIVAS Y CAMPAÑA ANTIPARASITARIAS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. 6.- DERIVAR LAS EMERGENCIAS GRAVES A OTRAS INSTITUCIONES DE SALUD. 7.- ATENDER EMERGENCIAS LEVES A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.		

ORD	NOMBRE Y APELLIDO	DENOMINACION DEL PUESTO	UBICACIÓN	JORNADA DE TRABAJO ORDINARIA		ESPECIAL		DESCRIPCION DE ACTIVIDADES/TAREAS	HORARIOS POR TAREAS	
				DE	A	DE	A		DE	A
3	LOLA FEIJOO CARRION, Lcda.	AUXILIAR DE ENFERMERIA	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	08H00	12H30	15H00	18H30	1.- RECOPILAR LOS DATOS ESTADISTICOS A LOS ALUMNOS QUE INGRESAN A LA UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA. 2.- ELABORAR MATERIAL DE CURACIONES. 3.- APLICAR INYECCIONES. 4.- REALIZAR CURACIONES. 5.- COLABORAR EN LA ORGANIZACIÓN DE CHARLAS EDUCATIVAS DE SALUD Y CAMPAÑA PARASITARIA.		

ORD	NOMBRE Y APELLIDO	DENOMINACION DEL PUESTO	UBICACIÓN	JORNADA DE TRABAJO ORDINARIA		ESPECIAL		DESCRIPCION DE ACTIVIDADES/TAREAS	HORARIOS POR TAREAS	
				DE	A	DE	A		DE	A
4	ERNESTO DAVID CORREA PARRALES, Ts.	TRABAJADOR SOCIAL	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	07H30	16H00			1.- ORGANIZAR, IMPLEMENTAR Y EJECUTAR PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALE, EDUCATIVOS Y SALUD DE CALIDAD, INTERVENIR EN LA REABILITACION E INSERCION DE DISCAPACITADOS EN CASOS REQUERIDOS. 2.- FOMENTAR LA INTEGRACION, PARTICIPACION ORGANIZADA Y EL DESRROLLO POTENCIAL DE LOS ESTUDIANTES. 3.- VISITAR, OBSERVAR, EVALUAR E INFORMAR SOBRE LA SITUACION SOCIOECONOMICA U OTRAS DE LOS ESTUDIANTES Y/O SERVIDORES. 4.- APLICAR ENCUESTAS Y PRESENTAR RESULTADOS DE INFORMACION REQUERIDA. 5.- FOMENTAR EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD. 6.- COLABORAR CON LAS DEMAS AREAS DE LA UNIDAD.		

ORD	NOMBRE Y APELLIDO	DENOMINACION DEL PUESTO	UBICACIÓN	JORNADA DE TRABAJO ORDINARIA		ESPECIAL		DESCRIPCION DE ACTIVIDADES/TAREAS	HORARIOS POR TAREAS	
				DE	A	DE	A		DE	A
5	MARGOTH MARINEY MAZA VALLE	ODONTOLOGA	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	07H30	16H00			1.- ELABORAR LAS FICHAS ODONTOLÓGICAS DE ESTUDIANTES QUE INGRESAN A LA UNIVERSIDAD. 2.- OTORGAR CERTIFICACIONES DENTALES A LOS ESTUDIANTES PARA SU INGRESO. 3.- EFECTUAR UN DIAGNOSTICO PREVIO AL TRATAMIENTO DENTAL A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. 4.- RECETAR A LOS ESTUDIANTES EN CASOS DE PROBLEMAS PATOLÓGICOS EN LA CAVIDAD BUCAL (ABCESOS, DOLOR AGUDO,DOLOR PULPAR, ETC.). 5.- DESARROLLAR Y EJECUTAR PLANES PREVENTIVOS Y EDUCATIVOS DE SALUD ORAL. 6.- ELABORAR EL PLAN DE TRATAMIENTO Y CONTROLAR A TRAVES DE FECHAS.		

ORD	NOMBRE Y APELLIDO	DENOMINACION DEL PUESTO	UBICACIÓN	JORNADA DE TRABAJO ORDINARIA		ESPECIAL		DESCRIPCION DE ACTIVIDADES/TAREAS	HORARIOS POR TAREAS	
				DE	A	DE	A		DE	A
6	ROBERTO ANTONIO MEDINA MARMOL	ODONTOLOGO	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	11H00	19H30			1.- ELABORAR LAS FICHAS ODONTOLÓGICAS DE ESTUDIANTES QUE INGRESAN A LA UNIVERSIDAD. 2.- OTORGAR CERTIFICACIONES DENTALES A LOS ESTUDIANTES PARA SU INGRESO. 3.- EFECTUAR UN DIAGNOSTICO PREVIO AL TRATAMIENTO DENTAL A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. 4.- RECETAR A LOS ESTUDIANTES EN CASOS DE PROBLEMAS PATOLÓGICOS EN LA CAVIDAD BUCAL (ABCESOS, DOLOR AGUDO,DOLOR PULPAR, ETC.). 5.- DESARROLLAR Y EJECUTAR PLANES PREVENTIVOS Y EDUCATIVOS DE SALUD ORAL. 6.- ELABORAR EL PLAN DE TRATAMIENTO Y CONTROLAR A TRAVES DE FECHAS.		
7	JULIO VIDAL LAVANDA ROMERO	AUXILIAR DE SERVICIO 2	PLANTA BAJA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y DE LA SALUD	08H00	12H30	15H00	18H30	1.- REALIZA LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS OFICINAS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL. 2.- ENTREGAR CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA.		

Machala,24 de Septiembre del 2012

Oscar Serrano Polo
Director del UBE

Fuente: Distributivo del Personal Administrativo Año 2012. Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Machala. (Universidad Técnica de Machala, 2012)

Anexo 28: Registro de título quién ejerce el cargo de la Auxiliar de Enfermería

Nombre	FEIJOO CARRION LOLA ESPERANZA
Identificación	0904376399
Nacionalidad	ECUATORIANA
Genero	FEMENINO

Títulos de Tercer Nivel						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observacion
PROFESORA DE EDUCACION MEDIA ESPECIALIZACION LIDERAZGO EDUCATIVO	UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA	NACIONAL		1011-06-687401	29-05-2006	

Fuente: Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación (Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia Tecologia e Innovación., 2012)