



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Tesis en opción al Grado Académico de Magister en Contabilidad y
Auditoria**

TÍTULO:

**DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA
DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO – SALUD EN EL AÑO 2014.
PROPUESTA DE UN MANUAL POR PROCESOS.**

AUTOR: HERRERA Corrales, Lucila De Los Ángeles

TUTOR: MERINO Zurita, Milton Marcelo Ing. MSc.

Latacunga – Ecuador

Mayo 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Latacunga – Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación:

“DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO – SALUD EN EL AÑO 2014. PROPUESTA DE UN MANUAL POR PROCESOS”, como también en los contenidos, ideas, criterios, condiciones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de la autora de este trabajo científico de investigación.

Latacunga, Mayo, 2015

La Autora

f)

Lucila de los Ángeles Herrera Corrales

Céd. Id. N° 0501387476



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Latacunga Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del trabajo de investigación sobre el tema:

“DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO – SALUDEN EL AÑO 2014. PROPUESTA DE UN MANUAL POR PROCESOS”, presentada por la estudiante Lucila de los Ángeles Herrera Corrales, postulante del Grado Académico de Magister en Contabilidad y Auditoría, considero que la presente tesis cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico – técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Dirección de Postgrados en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnico de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Mayo, 2015

El Director

Ing. MSc Milton Marcelo Merino Zurita



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, la maestrante: Herrera Corrales Lucila de los Ángeles, con el título de tesis: **“DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO – SALUD EN EL AÑO 2014. PROPUESTA DE UN MANUAL POR PROCESOS”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, mayo, 2015

Para constancia firman:

.....
Nelson Chiguano MSc
PRESIDENTE

.....
Milton Marcelo Cárdenas MSc
MIEMBRO

.....
Paulina Freire Andrade MSc
MIEMBRO

.....
Guadalupe Bonilla Rivera MSc
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad de nuestro corazón pude emanar, agradezco primeramente a **Dios y a mi familia.**

De manera especial expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas, y a los docentes universitarios por han socializado sus conocimientos, con infinita gratitud a mi tutor, director de tesis por guiar el presente trabajo y brindar su tiempo y conocimiento

Lucy

DEDICATORIA

A mi familia que han sido el impulso durante mi carrera y los pilares principales y fundamentales para la culminación de la misma, que con su apoyo constante que con su amor y enseñanza han sembrado las virtudes que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad.

A mi esposo, hijos, familia en general, porque me ha brindado su apoyo incondicional, gracias de todo corazón a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

Lucy

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Contextualización.....	3
1.1.2. Análisis Crítico.....	10
1.1.2.1. Prognosis.....	10
1.2. Delimitación del Problema.....	11
1.3. Formulación del Problema	12
1.4. Justificación y Significación	12
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
1.6. Enfoque de la Investigación.....	14
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	15
2.2. Categorías Fundamentales	17

2.3. Fundamento Teórico	18
2.3.1. Administración	18
2.3.2. Administración por Procesos	23
2.3.3. Administración de Personal	26
2.3.4. Gestión de Procesos	28
2.3.4.1. Modelos de gestión y enfoque basados en procesos.....	30
2.3.4.2. Manual de Procesos	31
2.3.5. Gestión de Calidad	38
2.3.6. Calidad	42
2.3.7. Desempeño Laboral.....	49
2.3.8. Eficiencia y Eficacia Administrativa.....	54
2.3.8.1. La Excelencia.....	56
2.4. Fundamento Legal	57
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador	57
2.4.2. Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir	58
2.4.3. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Ministerio de Salud Pública	58
2.5. Marco Conceptual	58
2.5.1. Definición de Términos Básicos	58
2.6. Hipótesis	61
2.6.1. Señalamiento de Variables	62

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño de la Investigación	63
3.1.1. Enfoque de la Investigación	63
3.2. Modalidad de la Investigación	64
3.3. Tipos de Investigación	65
3.4. Metodología	65
3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación	66
3.6. Población y Muestra	67
3.7. Operacionalización de Variables	69

3.8. Recolección de la Información	71
3.9. Procesamiento y Análisis	71

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Novedades de la Investigación.....	72
4.2. Análisis de Interpretación de Resultados	77
4.2.1. Análisis e interpretación de encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud.	77
4.3. Comprobación de la Hipótesis	89
4.4. Conclusiones	90
4.5. Recomendaciones	91

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta	92
5.2. Presentación	92
5.3. Objetivos	92
5.3.1. Objetivo General	92
5.3.2. Objetivos Específicos	93
5.4. Justificación	93
5.5. Propuesta.....	94
5.5.1. Desarrollo de la Propuesta.....	95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	194
Anexo 1:	198
Anexo 2	205
Anexo 3	208

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 4.1: Componentes del diagrama de procesos	38
Tabla N° 4.2: Operacionalización de variables.....	69
Tabla N° 4.3: Satisfacción De Trabajo Y Funciones	77
Tabla N° 4.4: Puesto de trabajo adecuados.....	78
Tabla N° 4.5: Equipo de trabajo optimiza desempeño laboral	79
Tabla N° 4.6. Clima organizacional sin conflictos laborales.....	80
Tabla N° 4.7: Práctica los protocolos de atención al usuario.....	81
Tabla N° 4.8: Manual de procesos mejora desempeño laboral.....	82
Tabla N° 4.9: Evaluación del desempeño profesional	83
Tabla N° 4.10: Recibió inducción sobre los procesos de desempeño laboral.....	84
Tabla N° 4.11: El Distrito 05d06 Salcedo-Salud le ha capacitado en calidad de atención al usuario.....	85
Tabla N° 4.12: Desempeño laboral, eficiencia y eficacia administrativa	86
Tabla N° 4.13: Identifica la funciones de su puesto de trabajo.....	87
Tabla N° 4.14: Manual de procesos para eficiencia administrativa.....	88
Tabla N° 5.1: Simbología Utilizada.....	101
Tabla N° 5.2:Proceso Dirección Distrital: Director/a	103
Tabla N° 5.3: Proceso Dirección Distrital: Asesoría Jurídica.....	105
Tabla N° 5.4: Proceso Dirección Distrital: Estadística Análisis de Información	107
Tabla N° 5.5: Proceso Dirección Distrital: Gestión de Riesgos	109
Tabla N° 5.6: Proceso Dirección Distrital: Planificación	111
Tabla N° 5.7: Proceso Dirección Distrital: Tecnologías de la Información y Comunicaciones	113
Tabla N° 5.8: Proceso Dirección Distrital: Comunicación, Imagen y Prensa	115
Tabla N° 5.9: Proceso Dirección Distrital: Talento Humano	117
Tabla N° 5.10: Proceso Dirección Distrital: Financiero	120
Tabla N° 5.11: Proceso Dirección Distrital: Adquisiciones	123
Tabla N° 5.12: Proceso Dirección Distrital: Activos Fijos.....	125
Tabla N° 5.13: Proceso Dirección Distrital: Servicios Generales	127
Tabla N° 5.14: Proceso Dirección Distrital: Mantenimiento.....	129

Tabla N° 5.15: Proceso Dirección Distrital: Transporte	131
Tabla N° 5.16: Proceso Dirección Distrital: Administrativo	133
Tabla N° 5.17: Proceso Dirección Distrital: Ventanilla Única de Atención al Usuario	135
Tabla N° 5.18: Proceso Dirección Distrital: Vigilancia Epidemiología	136
Tabla N° 5.19: Proceso Dirección Distrital: Estrategias Prevención y Control... ..	138
Tabla N° 5.20: Proceso Dirección Distrital: Promoción de Salud e Igualdad	140
Tabla N° 5.21: Proceso Dirección Distrital: Provisión y Calidad en los Servicios de Salud.....	142
Tabla N° 5.22: Proceso Dirección Distrital: Medicamentos y Dispositivos Médicos	144
Tabla N° 5.23: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Admisión y Atención al Usuario	147
Tabla N° 5.24: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Médico /a General	149
Tabla N° 5.25: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Obstetrix / Obstetra	151
Tabla N° 5.26: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Enfermero /a.....	153
Tabla N° 5.27: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Odontólogo /a.....	155
Tabla N° 5.28: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Técnico en Atención Primaria de Salud	157
Tabla N° 5.29: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Asistente de Farmacia ...	159
Tabla N° 5.30: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Calidad.....	162
Tabla N° 5.31: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Planificación, Seguimiento y Evaluación de Gestión.....	164
Tabla N° 5.32: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Talento Humano	166
Tabla N° 5.33: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Financiero	168
Tabla N° 5.34: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Administrativo.....	170
Tabla N° 5.35: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Tics	171
Tabla N° 5.36: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Atención al Usuario.....	173
Tabla N° 5.37: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Admisiones	175
Tabla N° 5.38: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Odontología	177
Tabla N° 5.39: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Médico/a Cirujano General	179
Tabla N° 5.40: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Pediatría.....	181

Tabla N° 5.41: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Ginecología	183
Tabla N° 5.42: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Enfermería	185
Tabla N° 5.43: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Imagenología	186
Tabla N° 5.44: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Laboratorio	188
Tabla N° 5.45: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Docencia e Investigación....	190

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 2.1: Árbol de Problemas	9
Gráfico N° 2.2: Categorías Fundamentales.....	17
Gráfico N° 2.3: Facultades, Productos y Servicios por Niveles - MSP.....	42
Gráfico N° 2.4: Actividad para lograr los Objetivos de la Administración de Capital Humano	27
Gráfico N° 2.5: Proceso Administrativo	25
Gráfico N° 2.6: Gestión por Procesos según la ISO 9000:2000	29
Gráfico N° 4. 1: Organigrama de la Dirección Distrital de Salud	76
Gráfico N° 4.2: Satisfacción de Trabajo y Funciones.....	77
Gráfico N° 4.3: Puestos de Trabajo Adecuados.....	78
Gráfico N° 4.4: Equipo de Trabajo Optimiza Desempeño Laboral	79
Gráfico N° 4.5: Clima Organizaciones sin Conflictos Laborales	80
Gráfico N° 4.6: Practica los Protocolos de Atención al Usuario	81
Gráfico N° 4.7: Manual de Procesos Mejora Desempeño Laboral.....	82
Gráfico N° 4.8: Evaluación del Desempeño Profesional.....	83
Gráfico N° 4.9: Recibió Inducción sobre los Procesos de Desempeño Laboral...	84
Gráfico N° 4.10: Distrito 05d06 Salcedo-Salud le ha Capacitado en Calidad de Atención al Usuario	85
Gráfico N° 4.11: Desempeño Laboral, Eficiencia y Eficacia Administrativa	86
Gráfico N° 4.12: Identifica las Funciones de su Puesto de Trabajo	87
Gráfico N° 4.13: Manual Procesos para la Eficiencia y Eficacia Administrativa	88
Gráfico N° 5.1: Cadena de Valor – Procesos.....	99
Gráfico N° 5.2: Mapa de Procesos.....	100
Gráfico N° 5.3: Dirección Distrital de Salud	102
Gráfico N° 5.4: Proceso Dirección Distrital: Director	104
Gráfico N° 5.5: Proceso Dirección Distrital: Asesoría Jurídica.....	106
Gráfico N° 5.6: Proceso Dirección Distrital: Estadística y Análisis de la Información	108
Gráfico N° 5.7: Proceso Dirección Distrital: Gestión de Riesgos	110
Gráfico N° 5.8: Proceso Dirección Distrital: Planificación	112

Gráfico N° 5.9:Proceso Dirección Distrital: Tecnologías de la Información y Comunicación	114
Gráfico N° 5.10: Proceso Dirección Distrital: Comunicación, Imagen y Prensa	116
Gráfico N° 5.11: Proceso Dirección Distrital: Talento Humano	119
Gráfico N° 5.12: Proceso Dirección Distrital: Financiera	122
Gráfico N° 5.13: Proceso Dirección Distrital: Adquisiciones	124
Gráfico N° 5.14: Proceso Dirección Distrital: Activos Fijos.....	126
Gráfico N° 5.15: Proceso Dirección Distrital: Servicios Generales	128
Gráfico N° 5.16: Proceso Dirección Distrital: Mantenimiento.....	130
Gráfico N° 5.17: Proceso Dirección Distrital: Transporte.....	132
Gráfico N° 5.18: Proceso Dirección Distrital: Administrativo	134
Gráfico N° 5.19: Proceso Dirección Distrital: Ventanilla Única de Atención al Usuario.....	135
Gráfico N° 5.20: Proceso Dirección Distrital: Vigilancia Epidemiológica	137
Gráfico N° 5.21: Proceso Dirección Distrital: Estrategias Prevención y Control	139
Gráfico N° 5.22: Proceso Dirección Distrital: Promoción de Salud e Igualdad .	141
Gráfico N° 5.23: Proceso Dirección Distrital: Provisión y Calidad de Servicios	143
Gráfico N° 5.24: Proceso Dirección Distrital: Medicamentos y Dispositivos Médicos.....	145
Gráfico N° 5.25: Coordinación Técnica Unidad Operativa Primer Nivel A – B	146
Gráfico N° 5.26:Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Admisión y Atención al Usuario.....	148
Gráfico N° 5.27:Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Atención Integral Médico General.....	150
Gráfico N° 5.28: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Obstetiz / Obstetra	152
Gráfico N° 5.29: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Enfermero / a.....	154
Gráfico N° 5.30: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Odontólogo /a.....	156
Gráfico N° 5.31: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Técnico en Atención Primaria de Salud.....	158
Gráfico N° 5.32: Proceso Unidad Operativa 1er. Nivel: Asistente de Farmacia	160
Gráfico N° 5.33: Hospital Yerovi Makuart - Salcedo.....	161
Gráfico N° 5.34: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Calidad	163

Gráfico N° 5.35: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión	165
Gráfico N° 5.36: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Talento Humano	167
Gráfico N° 5.37: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Financiero	169
Gráfico N° 5.38: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Administrativo.....	170
Gráfico N° 5.39: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Analista Soporte Técnico	172
Gráfico N° 5.40: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Atención al Usuario.....	174
Gráfico N° 5.41: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Admisiones.....	176
Gráfico N° 5.42: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Odontología	178
Gráfico N° 5.43: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Médico Cirujano General	180
Gráfico N° 5.44: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Pediatría.....	182
Gráfico N° 5.45: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Ginecología	184
Gráfico N° 5.46: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Enfermería	185
Gráfico N° 5.47: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Imagenología	187
Gráfico N° 5.48: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Laboratorio	189
Gráfico N° 5.49: Proceso Hospital Yerovi Makuart: Docencia e Investigación	191



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS
Latacunga – Ecuador

TITULO: “DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO – SALUD EN EL AÑO 2014. PROPUESTA DE UN MANUAL POR PROCESOS”

Autora: Herrera Corrales Lucila

Tutor: Milton Merino Zurita MSc.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito diagnosticar la situación actual en materia de medición del Desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud. El objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en los trabajadores que integran la institución. En el proceso de investigación se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño ya que de esta manera se pueden dar los correctivos necesarios dadas a las falencias que se están dando, ya que los resultados que se han dado en investigaciones anteriores indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los trabajadores de la institución. Las funciones que desarrollan los diferentes empleados no se coordinan, lo que permite que exista una duplicidad de tareas y otros diferentes problemas por la mala organización. La estandarización de procesos es una necesidad en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, se tiene en cuenta que a nivel institucional existen tareas que deben llevar a cabo funcionarios de la entidad para cumplir con los objetivos de eficacia de la cultura organizacional, mediante un manual de procesos con el cual se busca el mejoramiento de las mismas. Ya que se utilizará como instrumento de mejora de la institución un manual de procesos, ya que mediante este manual buscamos recopilar de forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una actividad, de una manera sencilla, sin temor a errores.

DESCRIPTORES: Desempeño laboral. Eficiencia Administrativa. Procesos Administrativos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Latacunga – Ecuador

TITLE: " JOB PERFORMANCE AND ADMINISTRATIVE EFFICIENCY IN THE MANAGEMENT DISTRICT 05D06 SALCEDO - HEALTH IN THE YEAR 2014 PROPOSAL FOR A MANUAL PROCESS ".

Author: Herrera Corrales Lucila

Tutor: Milton Merino Zurita MSc.

ABSTRACT

This study aimed to diagnose the current situation regarding work performance measurement of the administrative staff of the District Health Directorate-05D06 Salcedo. The main objective was to determine the importance of performance evaluation with a focus on job skills in workers who make up the institution. In the research process we were able to see the importance of performance evaluation since this way you can make the necessary corrections given to the failures that are occurring, since the results that have occurred in previous research indicates that is great positive influence on the performance of workers of the institution. The functions they perform different employees are not coordinated, which allows for a duplication of tasks and various other problems by poor organization. The standardization process is a necessity in the District Health Directorate-05D06 Salcedo, one considers that at the institutional level there are tasks to be carried out by officials of the entity to meet the objectives of efficiency of organizational culture through a manual process with which improvement is sought thereof. Since is used as a tool to improve the institution manual processes, because by this manual seek to collect a thorough and detailed all instructions to be follow to perform an activity in a simple way, without fear of mistakes.

DESCRIPTIONS: Job performance. Administrative efficiency. Administrative Processes

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación versado en el título “**DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO – SALUD EN EL AÑO 2014. PROPUESTA DE UN MANUAL POR PROCESOS**”, el cual es uno de los requisitos para optar por el título de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

El enfoque de la investigación se centra en determinar en las diferentes áreas de la actividad humana existe la preocupación de las condiciones en que se realizan los procesos y de los servicios o productos que ofertan las instituciones de Estado, a lo que se enuncian términos como calidad, excelencia, eficacia, eficiencia y efectividad a nivel organizacional y que hoy han sido trascendidas al nuevo modelo de gestión laboral. Estas actividades correlativas a toda organización, de manera particular a la de Salud, ayuda a obtener mejores productos y servicios con un mejoramiento de las relaciones humanas y de una u otra forma, cumplir los procesos.

En el presente trabajo de investigación se abordó como el desempeño laboral y la eficiencia administrativa incide en la calidad de servicio públicos del área de salud, en consideración de que las actividades administrativas se han tenido que ajustar al nuevo modelo de gestión en salud desarrolla sus actividades por procesos.

La estructura del presente informe de investigación contiene el desarrollo de los siguientes capítulos:

El **Capítulo I**, denominado **El Problema**, aborda el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos: general y específicos.

El **Capítulo II**, denominado **Marco Teórico**, se fundamenta en una visión teórica relacionado con el tema, como son los antecedentes investigativos y el marco

teórico del desarrollo de las dos variables.

El **Capítulo III**, denominado **Metodología**, se caracteriza el ámbito en el cual se va a desarrollar la investigación. Se describen la modalidad, los tipos de investigación, los instrumentos de recolección de datos, la población y la muestra que conduce al resultado que da solución al problema planteado.

El **capítulo IV**, denominado **Análisis e Interpretación de Resultados**, en la que se describe la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, su análisis e interpretación, se describen las conclusiones y recomendaciones.

El **Capítulo V**, denominado **Propuesta**, en la que se describe el título de la propuesta, justificación, objetivos, estructura y desarrollo de la propuesta.

Finalmente se enuncia la bibliografía y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización

Macro

Los países de América Latina a finales del siglo XX e inicios del siglo XXI, en el nuevo Milenio con respecto a la Administración Pública y las políticas de Estado se han empeñado en implementar acciones encaminadas al logro de resultados con la ejecución de la gestión laboral dinámica y adquirir la experiencia que se generará con los avances de los países, haciéndose importante mejorar la gestión pública.

En la actualidad no se dispone cuantificaciones precisas sobre la calidad de la ejecución de la gestión administrativa pública, pero si se evidencia significativamente de que se podrían mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad de la misma.

La importancia del control de la gestión administrativa de las administración pública de los países latinoamericanos en especial sobre los programas y los intentos de incrementar la productividad en el uso de los recursos públicos, no solo se sustenta en la escases de los mimos, sino en el reconocimiento del derecho que poseen los ciudadanos, como contribuyentes y usuarios de los servicios públicos, el impacto de dichos recursos y a recibir un trato como “clientes potenciales” cuya satisfacción es de particular importancia.

Los esfuerzos realizados durante la presente década por los países latinoamericanos han marcado ampliamente el desarrollo o estancamiento del desarrollo de cada país. Como señala la CEPAL (1998), en los procesos de reforma latinoamericanos, si bien se han seguido recomendaciones de carácter técnico respecto a la mejora de la administración pública, existe una gran distancia entre la formulación, diseño y ejecución de las políticas y los resultados que se obtienen de ellas, entre ellas:

- **Una mejora en la gestión del gasto público, alivia la rigidez presupuestaria y trasmite señales positivas al contribuyente con relación al destino de sus impuestos.**
- **Minimiza el desperdicio de los recursos, liberando recursos para otras necesidades no atendidas o servicios insuficientemente provistos.**
- **La mejora en la eficiencia en la provisión de servicios se traslada al sector privado, contribuyendo también a mejorar su eficiencia.**(CEPAL, 1998)

En el plano internacional, existen experiencias de reformas hacia una administración pública orientada a los resultados, con el establecimiento de responsabilidades de gestión y un mayor énfasis a la satisfacción de la población antes que a la satisfacción de esquemas procedimentales, muchas veces rígidos. Estas experiencias, dentro de las cuales se encuentran algunas latinoamericanas, han alimentado la literatura respecto del tema y sirven de ejemplo sobre errores y aciertos de estos procesos.

Ante lo cual, la medición y evaluación del desempeño forman parte de todo sistema de administración pública moderno orientado hacia el logro de resultados y, en el marco del proceso de Planeamiento Estratégico Multianual se ubica dentro de la fase de evaluación de los planes, programas y presupuestos.

La medición del desempeño implica la determinación de elementos mensurables, cuantitativa y cualitativamente, relacionados con el logro de los propósitos de la administración pública así como la determinación de expectativas sobre ellos. La

evaluación del desempeño, por su parte, incluye elementos de respuesta a las interrogantes sobre cómo ha sido el desempeño, en qué medida y en qué condiciones se cumplieron los objetivos inicialmente establecidos.

Meso

Según la OMS es: "La gestión y entrega de servicios de salud de forma tal que los personas reciben un continuo de servicios preventivos y curativos, de acuerdo a sus necesidades a lo largo del tiempo y a través de los diferentes niveles del sistema de salud"

Según la OPS los Sistemas de salud están conformados por un conjunto de elementos estructurales y funcionales esenciales que garantizan la cobertura y el acceso universal a los servicios, los cuales son aceptables para la población y promueven la equidad, presta atención integral, integrada y apropiada a lo largo del tiempo, pone énfasis en la prevención y la promoción y garantiza el primer contacto del usuario con el sistema, tomando a las familias y comunidades como base para la planificación y la acción.

"Una red de organizaciones que presta o hace los arreglos para prestar continuo coordinado de servicios de salud a una población definida, y que está dispuesta a rendir cuentas por sus resultados clínicos y económicos y por el estado de salud de la población a la que sirve" (Shortell, Universidad de Northwestern, USA).

Se requiere de un sólido marco legal, institucional y organizativo, además de recursos humanos, económicos y tecnológicos adecuados y sostenibles. Emplea prácticas óptimas de organización y gestión en todos los niveles del sistema para lograr calidad, eficiencia y efectividad, y desarrolla mecanismos activos con el fin de maximizar la participación individual y colectiva en materia de salud. Un sistema de Salud de esta naturaleza promueve acciones intersectoriales para abordar otros determinantes de la salud y la equidad.(ESPING-ANDERSEN, 2003)

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 determina que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial 294, del 6 de octubre del 2010, sustituye a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, a fin de regular el servicio público y contar con una norma que responda a las necesidades del recurso humano que labora en las instituciones y organismos del sector público.

Conforme lo establece la LOSEP, en su Art. 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo proponer al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

El Art. 51 de la LOSEP dispone a la Secretaría Nacional de la Administración pública establecer las políticas, metodologías de administración institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

Para la eficaz aplicación de los principios constitucionales y legales que regulan el desarrollo institucional, la administración de los recursos humanos y las remuneraciones del sector público a través de una norma técnica de proyectos, procesos, trámites y servicios al ciudadano.

La organización de las instituciones del Estado, debe estar regulada por normas de

aplicación general para que, en virtud de su cumplimiento, respondan a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio eficaz, eficiente y de calidad.

La LOSEP se sustenta en los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

El sistema propende a una gestión flexible, sustentada en puestos orientados a generar productos y servicios de los procesos, con grupos ocupacionales que integran puestos similares, para aplicar principios de equidad interna y competitividad externa que garanticen un trato equitativo a sus ocupantes, que estimule la profesionalización y capacitación del servidor público, promueva su desarrollo en la carrera institucional en función de los resultados de los concursos, que impulse en el servicio civil una cultura gerencial basada en la medición de objetivos y metas de la institución, de los procesos internos y del personal.

Micro

La Misión del Ministerio de Salud es ejercer como Autoridad Sanitaria Nacional, la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza, vigilancia de la salud pública, provisión de servicios de atención integral, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología y la articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

La Visión, será la Institución que ejerce plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad con calidez, garantizando la salud integral de la población y el

acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

Al tener una ley de aplicación nacional y en concordancia a los nuevos modelos de gestión administrativa de las entidades e instituciones del Estado, en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud no se logra visualizar las necesidades a nivel local y seccional lo que hace que la implementación de procesos que de nula y se note una baja productividad en la gestión administrativa. De mantener el mismo manejo administrativo se prevé demoras en el desarrollo del trabajo, subutilización de recursos tanto económicos, de tiempo y personal.

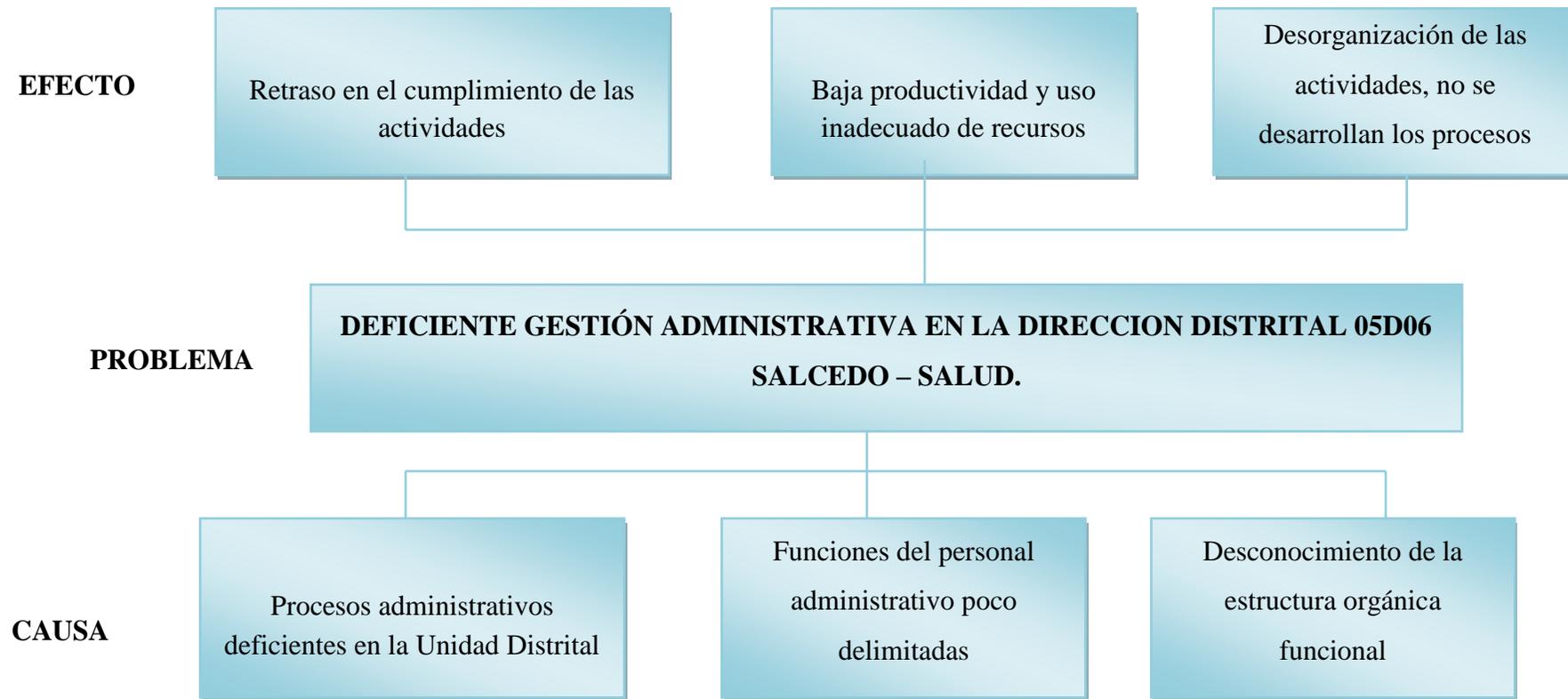
La deficiente aplicación de los procesos de gestión administrativos en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud ve reflejada no solo con el desperdicio de recursos sino en el impacto que tiene en el entorno, al tratarse de una institución del Estado de servicios públicos, la incidencia social de ofertar un servicio a destiempo, falta de respuestas y soluciones claras y baja calidad atentan contra los derechos de los ciudadanos y abusando de los recursos del estado.

El sector de salud es uno de los sectores más vulnerables ya que se trata de la vida de seres humanos que no se puede desplazar ni aplazar, al no tener un sistema administrativo eficiente se traduce en un mal servicio y puede ocasionar daños a la colectividad.

En la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud los empleados desempeñan funciones que no están acordes a la realidad lo que muestra una baja productividad en el recurso humano.

El personal interno y externo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo salud afrontan grandes inconvenientes por la falta de un manual de procesos que permita delimitar las funciones de cada empleado lo que provoca que se dé un mal servicio y por lo tanto no se satisfagan las necesidades los pacientes, haciéndose evidente el malestar e inconformidad de los usuarios.

Gráfico N° 2.1: ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

1.1.2. Análisis Crítico

Debido a las deficiencias en la gestión administrativa en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo– Salud, presenta problemas administrativos en las unidades administrativas de la institución, por lo que existe un retraso en el cumplimiento de las actividades de los funcionarios administrativos.

La falta de una delimitación de las funciones hacia el personal administrativo que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo– Salud, tiene gran impacto en la baja productividad y uso inadecuado de los recursos que dispone la institución.

La gestión administrativa que viene desempeñando cada unidad administrativa se fundamenta a desarrollar funciones apegadas a los lineamientos y políticas de Estado repetitivas; lo que conlleva afectar el incumplimiento de los procesos del nuevo modelo de gestión administrativa.

1.1.2.1. Prognosis

De no atenderse el problema planteado en el presente trabajo de investigación, al no emplear los procesos de gestión administrativo, la calidad de la atención y prestación de servicios públicos en salud en respuesta a satisfacer las necesidades de los usuarios será deficiente.

Por otro lado, la falta de asignación de tareas y el cumplimiento de procesos de gestión administrativa por parte de los funcionarios de las subáreas administrativas de salud limitarán la promoción de la calidad técnica, calidez en la atención, satisfacción e insatisfacción de los usuarios que reciben el servicio público.

1.1.2.2. Control de la Prognosis

Si no se logra una adecuada aplicación de la estructura organizacional de gestión

por procesos en todas las unidades administrativas de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo– Salud no podrá incrementar la eficiencia y efectividad del sistema nacional de salud, las capacidades y competencias del talento humano y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud.

La gestión organizacional del Ministerio de Salud se encuentra alineado a las políticas de Estado determinadas en la Constitución de la República del Ecuador, LOSEP y su reglamento, las normas del Buen Vivir; y a una filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y servicios públicos que oferta a los usuarios y a su satisfacción.

En atención al impacto, los efectos directos e indirectos producidos como consecuencia de los resultados y logros de las acciones sobre un determinado grupo de usuarios del bien y aceptable desempeño laboral y eficiencia administrativa, dado principalmente por el nivel de eficacia y calidad alcanzado.

1.2. Delimitación del Problema

Campo: Gestión Administrativa
Área: Procesos
Aspecto: Desempeño laboral – Eficiencia Administrativa

Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el ejercicio fiscal del año 2014.

Delimitación Espacial

La Investigación se realizó en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera incide el manejo de los procesos de gestión en el desempeño laboral y eficiencia administrativa del personal que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, durante el año 2014?

1.4. Justificación y Significación

El presente estudio de investigación está enfocado al diseño de un manual de procesos para la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, lo cual implica una revisión y evaluación de las actividades desarrolladas por cada uno de los miembros que labora en el centro para de esta manera determinar las falencias que poseen tomándolo como base para el desarrollo de la propuesta.

La investigación presenta una utilidad teórico-práctico para la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, puesto que es una herramienta que permite mejorar la productividad de la misma así como la atención brindada a los pacientes.

La utilidad metodológica de la investigación tiene su sustento en la necesidad de contar con procesos que hagan más eficientes las actividades que se realizan en la dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, para evitar un desperdicio de tiempo e incrementar la productividad.

En la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Saludno se han realizado estudios anteriores para la elaboración de un manual de procesos para el personal que permita mejorar la atención y con ello la productividad del recurso humano. Esta investigación se hace posible al contar con el apoyo de los funcionarios directivos y administrativos ya que se tiene acceso a la información lo cual ayuda para dar respuesta a la problemática planteada.

Es factible y viable realizar esta investigación ya que se cuenta con la aceptación

de los directivos y funcionarios de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud y cuenta con los recursos que son necesarios para su desarrollo.

El producto esperado es la elaboración de un manual por procesos del orgánico funcional permitirá asumir las competencias y responsabilidades debidamente delimitadas en todas sus áreas, para un mejor accionar

Es importante porque permite buscar alternativas que ayuden a promover las buenas prácticas de desempeño laboral y eficiencia administrativa en el personal que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud.

La finalidad de la investigación es el desarrollo de una propuesta fundamentada en un manual de procesos para orientar el trabajo cotidiano que deben realizar todo el personal de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud de manera que su desempeño laboral sea efectiva, eficiencia y de calidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Elaborar un manual de procesos de gestión internos para la mejora del desempeño laboral y eficiencia administrativa de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud en el año 2014

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis investigativo de los procesos de gestión del personal que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud, en el año 2014.
- Determinar desempeño laboral y la eficiencia administrativa y la delimitación de los procesos que desarrolla el personal en los puestos de trabajo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, en el año 2014.

- Elaborar una propuesta de solución que contribuyan para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia administrativa en el personal de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud y Unidad Operativa de Primer Nivel.

1.6. Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y comprobar la hipótesis establecida previamente, con datos contables, que luego fueron sometidos a un proceso estadístico para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. (HERNÁNDEZ, 2003, pág. 15)

El enfoque cualitativo, por lo común se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

Por lo tanto, el enfoque de la investigación es de carácter cualitativo – cuantitativo, lo que fue demostrado con la validación de los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Habiendo realizado un recorrido por la Biblioteca Virtual de la Universidad Técnica de Cotopaxi, no se ha encontrado alguna investigación que se relacione con el tema de investigación: desempeño laboral y eficiencia administrativa. Por lo que la investigación se garantiza de la autenticidad y originalidad de la investigación desarrollada.

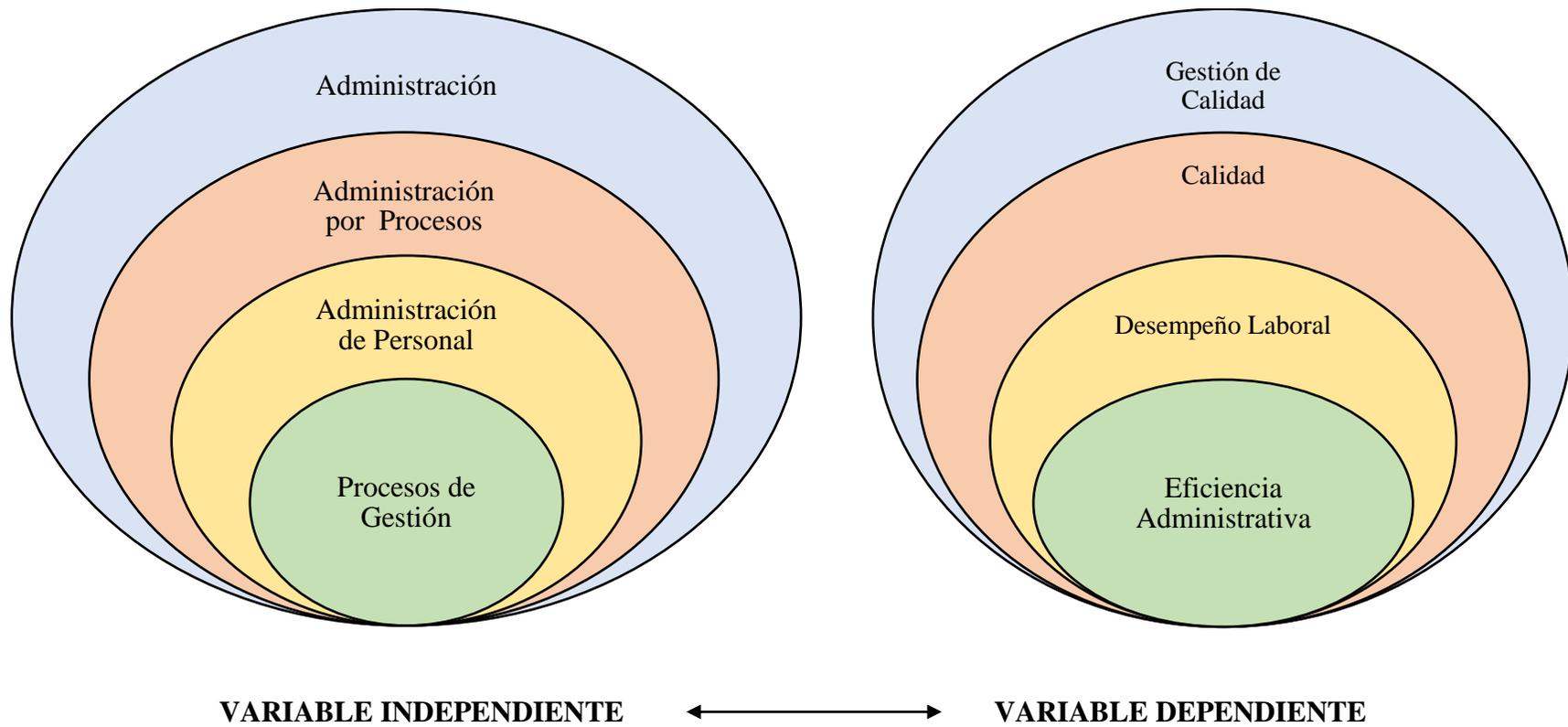
En la tesis de grado con el tema: La auditoría de gestión a los procesos de recursos humanos y su incidencia en la rentabilidad de la Florícola Marlen Roses Ecuador S.A., de la autora BALSECA LEMA NATALY MARISOL. Tesis para la obtención de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, la presente investigación extracta toda la indagación ya que se refiere a antecedentes, fundamentación filosófica, fundamentación legal, apoyada en leyes que sustenten el tema a realizar, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación anterior ya revisada y las más significativas. A la vez propone una Auditoría de Gestión a los procesos de Recursos Humanos, para dar solución al problema planteado y a sus diferentes objetivos, para de esta manera plantear recomendaciones para solucionar las falencias detectadas en Marlen Roses Ecuador S.A.

En la tesis de grado con el tema: La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014. De los autores: Lcda. VACA SÁNCHEZ MARÍA ALEXANDRA, PÉREZ RIERA JENNY ELIZABETH. Tesis para la obtención

de Licenciatura en Terapia Física. La presente investigación documenta la importancia de saber cómo se encuentra la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de rehabilitación del Hospital de IESS Latacunga, identificándose una falencia en calidad y satisfacción por motivos como infraestructura, el equipamiento y las instalaciones existentes no responden a la demanda y al sistema de prestación de los servicios, para solucionar el problema identificado se ha propuesto la aplicación de los protocolos de tratamiento de las 10 patologías más frecuentes, luego de la aplicación de los protocolos de tratamiento y gracias a la colaboración de usuarios y profesionales se apreció un alto nivel de satisfacción y por ende una mejoría en la calidad de atención, todo esto se realiza orientado al mejoramiento de la salud de los pacientes.

2.2. Categorías Fundamentales

Gráfico N° 2.2: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

2.3. Fundamento Teórico

2.3.1. Administración

La palabra administración etimológicamente procede del latín ad, que significa hacia, dirección, tendencia) y minister, subordinación u obediencia, y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Sin embargo, en la actualidad, la palabra administración enfoca un significado distinto y mucho más complejo porque incluye términos como “proceso”, “recursos”, “logro de objetivos”, “eficiencia”, “eficacia”, entre otros, que han cambiado radicalmente su significado original.

Además, entender éste término se ha vuelto más dificultoso por las diversas definiciones existentes hoy en día, las cuales, varían según la escuela administrativa y el autor.

Para CHIAVENATO, Idalberto, (2004), menciona que administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (pág. 10)

Según DÍEZ DE CASTRO, Emilio (2001), la administración es “el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización”. (pág. 4).

La postulante dice que la administración es un proceso que consistente en realizar las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de recursos humanos, materiales y financieros.

Cuando se habla de administración, siempre se debe de pensar en el ser humano y por lo tanto su marco de referencia, principios, medios y su dinamismo se los da

el, no solo como medio o proceso sino como principio y mordaz.

Por su aplicación debe estar siempre concebida y orientada en términos humanos, por ello sus sistemas deben ser regidos por normas que tengan tal baje, puesto que no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si tales factores constituyen la médula o lo más importante.

La coordinación de ideas y voluntades de acción sólo se logra en forma continuada, cuando los componentes coadyuvan para alcanzar un objetivo común.

La administración establece un sistema de labor conjunta en el cual cada uno de sus componentes tiene su propia personalidad que influye positivamente o negativamente según su participación en el logro de los objetivos comunes.(JIMENEZ Castro, 2006, pág. 25)

2.3.1.1. Características de la Administración

Según HERNÁNDEZ Rodríguez (1994), la administración posee características inherentes que la diferencian de otras disciplinas y tiene un carácter universal al existir en cualquier grupo social, posee valor instrumental dado que su finalidad es eminentemente práctica y resulta ser un medio para obtener un fin y no un fin en sí misma.(pág. 12)

Para CHIAVENATO, Idalberto (2000), menciona las características más relevantes que fundamentan la importancia de la administración y su aplicación a cualquier actividad que se encuentre encaminada al cumplimiento de objetivos establecidos, como son:

- ***Universalidad.***- El fenómenos administrativo surge donde quiera que exista un organismo social, debido a la existencia de la coordinación sistémica de medios y es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos mediante la planificación, organización, mando y control. La

administración es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier actividad.

- **Especificidad.**- el fenómeno administrativo es específico y distinto a cualquier otro al poseer características propias que no permiten confundirlo con otras ciencias o técnicas.
- **Simplificación del trabajo.**- Simplifica el trabajo y el cumplimiento de los objetivos trazados para realizar cualquier actividad al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad.
- **Productividad y eficiencia.**- La productivas y eficiencia de cualquier actividad está en relación directa con la aplicación de una buena administración encaminada al logro de objetivo preestablecidos.
- **Flexibilidad.**- Los principios y funciones administrativas se adaptan a cualquier actividad con objetivos definidos.(CHIAVENATO, 2004, pág. 24)

2.3.1.2. Elementos de la Administración

- **Eficiencia.**- Es la capacidad de reducir la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización: hacer correctamente las cosas. Se puede aumentar la eficiencia cuando:
 - Logramos incrementar la cantidad de producto obtenidos manteniendo constante el volumen de recursos empleados.
 - Mantenemos constante la cantidad de productos obtenidos disminuyendo la cantidad de recurso empleado.
- **Eficacia.**- Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, cuando se consiguen las metas que se habían definido.

- **Productividad.-** Es la relación resultado (producto) e insumo dentro de un periodo con la debida consideración de la calidad. La productividad implica eficacia y eficiencia en el desempeño individual y organizacional.
- **Coordinación de recursos.-** La organización para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, y que administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Entre los recursos están los materiales: dinero, instalaciones físicas, maquinaria, muebles, materia prima, etc.

Entre los recursos técnicos: los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc., En los recursos humanos, el esfuerzo, la actividad humana, el conocimiento, experiencia, motivación, interés vocacional, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Los recursos humanos son más importantes que los otros dos, pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

- **Grupo social.-** Comprende el grupo de personas, empresas, instituciones. Este elemento es de gran importancia, sin él no sería posible la administración, que de alguna forma comparten los mismos objetivos.
- **Objetivo.-** La administración siempre se enfoca a lograr fines o resultados, utilidades o beneficios. Para muchas empresas de negocios, una meta importante es el aumento a largo plazo del valor de sus acciones comunes.

En un sentido muy real, en todo tipo de organizaciones, tanto lucrativa o no, el objetivo lógico y públicamente deseable de los administradores deben ser obtener un superávit: tienen que establecer un ambiente en el que las personas puedan alcanzar metas de un grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacción personal, o en el que puedan

lograr al máximo posibles una meta deseada con los recursos disponibles.(CHIAVENATO, 2004, pág. 24)

2.3.1.3. Valores Institucionales de la Administración

Para CHIAVENATO, Idalberto (2004), la administración, de carácter eminentemente social, se rige por una serie de valores que le proporcionan no sólo una validez moral ante la población, sino también información ética que debe orientar la conducta del administrador en la sociedad. (pág. 24)

Los valores institucionales de la administración son:

- ***Sociales***: Estos son los más importantes, ya que contribuyen al bienestar de la sociedad a través de:
 - El mejoramiento de la calidad y precio del producto o servicio para satisfacer adecuadamente las necesidades reales del ser humano.
 - El mejoramiento de la situación socioeconómica de la población.
 - El cumplimiento de obligaciones fiscales que permiten sostener a los gobiernos locales y federales.
 - Evitar la competencia desleal.
 - La promoción del desarrollo a través de la creación de fuentes de trabajo.
 - Incrementar y preservar las riquezas naturales y culturales de la sociedad.

- ***Organizacionales***: Aquellos que tienden a mejorar la organización de los recursos con que cuenta el grupo social, y que tienden a:
 - Impulsar la innovación, investigación y desarrollo tecnológicos.
 - Optimizar la coordinación de recursos.
 - Maximizar la eficiencia en métodos, sistemas y procedimientos.

- Conciliar intereses entre los diferentes miembros del grupo social.
- **Económicos:** Son los que se orientan a la obtención de beneficios económicos y que puede ser:
 - Generando riqueza
 - Maximizando la obtención de utilidades.
 - Manejando adecuadamente los recursos financieros.
 - Propiciando el desarrollo económico del grupo social.
 - Promoviendo la inversión.

2.3.2. Administración por Procesos

Proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo. En otras palabras “por proceso queremos decir sencillamente una serie de actividades que, tomada conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente”.

La administración se define como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente. (DIEZ DE Castro, GARCÍA el Junco, MARTÍN Jiménez, & PERIÁÑEZ, 2001)

Esta definición se subdivide en cinco partes fundamentales que a saber son:

- a) Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar.
- **Planificar**, consiste en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Se debe determinar las políticas, proyectos, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluye la toma de decisiones para una acción futura. Planea con anticipación lo que se quiere lograr a futuro y cómo se lo va a lograr.

- **Organizar**, es determinar qué tareas hay que hacer, quien las hace, cómo se agrupan, elaboración y socialización de informes y toma de decisiones.
 - **Dirección**, es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan con su trabajo con el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; tiene que ver con la interrelación del personal.
 - **Controlar**, es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar el logro de los objetivos propuestos. Mide el desempeño con base en metas y planes, detecciones de barreras que dificultan el avance de la organización y corrección de éstas.
- b) **Uso de recursos**, consiste en la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización, sean: humanos, financieros, materiales y de comunicación.
 - c) **Actividades de trabajo**, como el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.
 - d) **Logro de objetivos o metas de la organización**, ya que el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos y realización de actividades para el logro de los objetivos y metas de la organización.
 - e) **Eficiencia y eficacia**. Eficacia en el cumplimiento de objetivos y eficiencia en el logro de objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos. (KOONTZ & WEIHRICH, 2004)

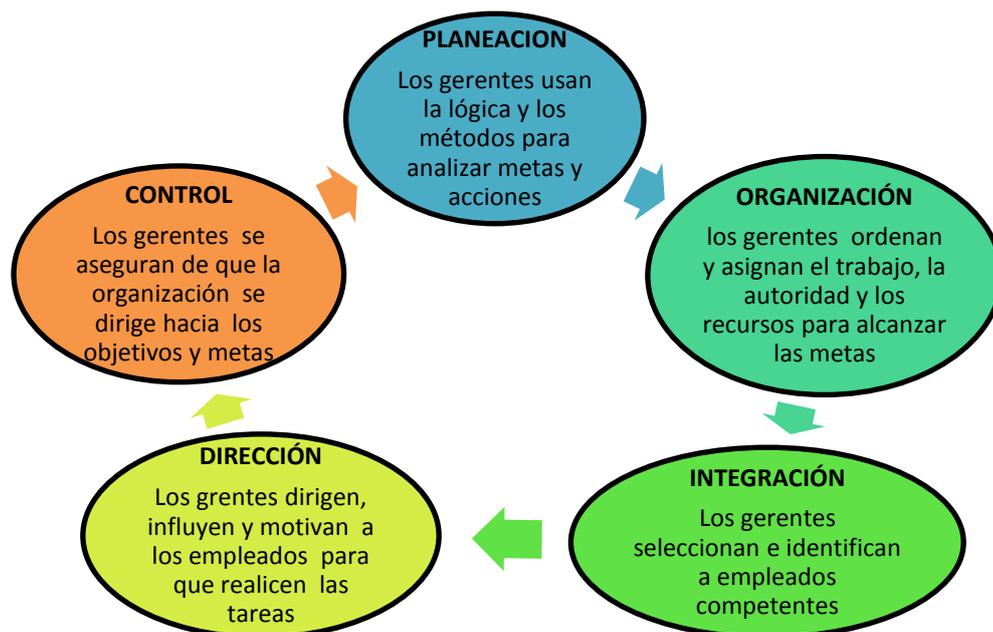
SESCAM. (2002), menciona que la administración por procesos es:

Una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son

gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización. La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar o rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes. (Pág. 6)

La postulante dice que la administración por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

Gráfico N° 2.3: PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

MUÑOZ, P. (2002), menciona que administración de personal es: “La selección, educación y dirección de las personas que han de participar en las tareas gubernamentales proporcionando el papel más decisivo de toda situación administrativa, la calidad humana; con especial referencia en los problemas de relaciones humanas en el trabajo”. (Pág. 25).

La postulante dice que la administración de personal es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y el recurso humano coordinado.

2.3.3. Administración de Personal

Para ARIAS Galicia Fernando (1978), la administración de recursos humanos “es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización y del país en general”. (pág. 10)

La administración de personal se refiere a las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que ocupa. Para una buena administración se efectúa lo siguiente:

- Realizar análisis de los puestos.
- Planificar las necesidades laborales y reclutar a candidatos para esos puestos.
- Seleccionar candidatos para los puestos.
- Orientar y capacitar a los nuevos empleados.
- Administrar los sueldos y salarios
- Brindar incentivos y prestaciones
- Evaluar el desempeño
- Comunicar, capacitar y desarrollar.
- Fomentar el compromiso de los empleados.

2.3.3.1. Factor Humano

El factor humano se refiere a todas las personas que laboran en una organización,

así sus actividades y esfuerzos. En las actividades están: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

El valor del capital humano describe la manera en que el esfuerzo de los gerentes y directivos se relaciona con todos los aspectos del personal y demuestra las contribuciones que hacen a este campo los profesionales del área.

2.3.3.2. Objetivos de la Administración del Recurso Humano

El objetivo de la actividad profesional del administrador del recurso humano es el logro de las metas de la organización, con un máximo de eficacia, en un marco de acciones responsables y éticas.

CHIAVENATO, Idalberto. (2007), menciona que: “los objetivos principales de la ARH son:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
- Lograr eficiencia y eficacia por medios de las personas”. (pág. 122)

La postulante dice que los objetivos de la administración de recurso humano son: crear mantener y desarrollar empleados con habilidades, motivación y satisfacción, condiciones organizaciones adecuadas, logrando eficiencia y eficacia en el personal.

GRÁFICO N° 2.4: ACTIVIDAD PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	OBJETIVOS DE CAPITAL HUMANO
OBJETIVOS CORPORATIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las obligaciones legales 2. Proporcionar prestaciones 3. Relaciones del sindicato y la empresa
OBJETIVOS FUNCIONALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación del capital humano 2. Relaciones con los empleados 3. Selección 4. Capacitación y desarrollo 5. Evaluación 6. Ubicación 7. Realimentación
OBJETIVOS PERSONALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación 2. Ubicación 3. Realimentación
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación y desarrollo 2. Evaluación 3. Ubicación 4. Compensación 5. Realimentación

Fuente: Administración de personal y recursos humanos. Wether William

2.3.4. Gestión de Procesos

La gestión y mejora de procesos es uno de los pilares sobre los que descansa la gestión según los principios de Calidad Total, se puede decir de forma muy genérica que un proceso es cualquiera de las secuencias repetitivas de actividades que ocurren normalmente en una organización.

Los procesos son la materia prima de la apuesta que las organizaciones hacen cuando deciden gestionarse, según los principios de Calidad Total, en una organización es evidente que a través de los procesos como consigue hacer llegar al usuario los servicios y productos que genere, y que son por tanto sus procesos los que condicionan la satisfacción de éstos y por lo tanto la probabilidad de que en el futuro sigan contando con la organización.

Un sistema de gestión, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, demás actividades que le permiten una gestión

orientada hacia la obtención de los resultados esperados, o lo que es lo mismo, el logro de los objetivos establecidos.

Una de las referencias más universalmente utilizada ha sido y es en la actualidad la familia de normas ISO 9000 que permiten establecer requisitos y directrices relativos a un Sistema de Gestión de la Calidad. Son normas internacionales que pretenden asegurar la calidad de los procesos y actividades de la organización, promoviendo la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

A continuación se muestra el gráfico de algunas definiciones de la gestión por procesos según la ISO 9000:2000.

Gráfico N° 2.5: GESTIÓN POR PROCESOS SEGÚN LA ISO 9000:2000



Fuente: Normas ISO 9000-2000

Una organización calidad total tiene también claro que la única estrategia que la va a mantener desarrollando su actividad a largo plazo es la que consiga implicar a todo su personal en la mejora continua de esos procesos.

Las organizaciones líderes más destacadas están ya aplicando a sus procesos los conceptos de gestión y mejora que se describen en este documento y por lo tanto experimentando sus ventajas.

2.3.4.1. Modelos de gestión y enfoque basados en procesos

El Sistema de Gestión para cumplir con los objetivos de recuperar las capacidades de gestión, planificación, regulación y redistribución de las funciones públicas.

En base a eso, la gestión ministerial se la realiza a través de procesos los cuales se ordenan y clasifican primero en función de su Grado de Contribución y segundo por el valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los principios de gestión de calidad en la familia ISO 9000 del 2000, sostiene que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso, y son:

- **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.
- **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.
- **Participación del personal.**- El persona, 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.
- **Enfoque basado en procesos.**- Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **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.

- **Mejora continua.-** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.-** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **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.(ISO 9000:2000)

Este enfoque conduce a una organización hacia una serie de actuaciones como:

- Definir de manera sistemática las actividades que componen el proceso.
- Identificar la interrelación con otros procesos.
- Definir las responsabilidades respecto al proceso.
- Analizar y medir los resultados de la capacidad y eficacia del proceso.
- Centrarse en los recursos y métodos que permiten la mejora del proceso.

2.3.4.2. Manual de Procesos

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Proceso es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, recopila las instrucciones para realizar una actividad, de puede

definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

GÓMEZ, (1993), dice: “son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones”. (Pág.125).

La postulante dice que el manual de procesos es un documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas.

AYALA, E. (2005), define al proceso como: “el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, los recursos pueden incluir personal, finanzas, equipos, técnicas, métodos, etc.”. (Pág. 88).

La postulante dice que el proceso es un es un conjunto de actividades o eventos coordinados que se realizan o suceden simultáneamente bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

2.3.4.3. Tipos de Procesos

- ***Procesos gobernantes o de dirección.***- Se denominan a los procesos gerenciales de planificación y control, orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, normas, procedimientos, planes, acuerdos y resoluciones para la adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la institución. Se encarga el Direccionamiento Estratégico del Sistema Nacional: Despacho Ministerial y Dirección General, entre estos tenemos:
 - Planificación financiera
 - Desdoblamiento de la estrategia

- ***Procesos operativos, de producción o institucionales.***- Sirven para obtener el producto o servicio que se entrega al cliente mediante la transformación física de recursos, son los encargados de generar y administrar los productos y servicios destinados a usuarios internos y externos y permiten cumplir con la misión institucional y los objetivos estratégicos. Los viceministerios de Gobernanza y Vigilancia de la Salud Pública, el de Atención Integral en Salud, como:
 - Desarrollo de productos
 - Servicio al cliente
 - Formación profesional

- ***Proceso de asesoría.***- Genera productos y servicios para los procesos gobernantes y para sí mismos, y apoya a la gestión institucional
 - Jurídico
 - Planificación
 - Comunicación

- ***Procesos de apoyo (STAFF) habilitantes o de la empresa.***- Tienen como misión contribuir a mejorar la eficacia de los procesos operativos. generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregados de valor y para sí mismos, apoyando y viabilizando la gestión institucional. Se incluyen los procesos:
 - Administrativo
 - Financiero
 - De gestión de recursos humanos
 - De mantenimiento, etc. (KOONTZ & WEIHRICH, Administración. Una Perspectiva global, 2004)

AYALA, E. (2005), menciona que: “en la organización se cita diferentes tipos de

procesos:”. (Pág. 91).

- **Proceso clave.-** Los que representan la razón de ser de la unidad o departamento, el objeto principal de actividad.
- **Procesos de soporte.-** Que tiene como misión apoyar a uno o más procesos clave.
- **Procesos gobierno.-** Orientan y dirigen todos los procesos, marcando la estrategia de la organización.

2.3.4.4. Características del Manual

El manual debe estar escrito en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión.

Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización.

2.3.4.5. Aplicación del Manual de Procesos

El manual de procesos en la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la organización (planeación y gestión) a los intereses primarios de la organización.

Se identifica las siguientes funciones:

- Establecimiento de objetivos
- Definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- Evaluación del sistema de organización
- Limitaciones de autoridad y responsabilidad
- Normas de protección y utilización de recursos
- Aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- Creación de sistemas de información eficaces
- Establecimiento de procedimientos y normas
- Institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal
- Elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

2.3.4.6. Procedimientos Administrativos

Procedimiento es la gestión del proceso. Cuando se habla de administración y gestión administrativa, la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

KOONTZ, Harold (1975), definen que: “los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar" (Pág.32).

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

La postulante dice que el procedimiento administrativo es el cauce formal de la

serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

2.3.4.7. Registro y Análisis del Proceso

GARCÍA Ramón, (1998), menciona que:

Con el análisis de los procesos se trata de eliminar las principales deficiencias en ellos y además lograr la distribución posible de la maquinaria equipo y área de trabajo dentro de la planta. Para lograr trabajo propósito, la simplificación del trabajo se ayuda de dos diagramas que son el diagrama del proceso y el diagrama de flujo o circulación. (Pág. 34).

La postulante dice que el registro y análisis del proceso es detallar cada paso del proceso y deben ser: confiables, libres de defectos, oportunos y completos.

2.3.4.8. Diagrama de Proceso

GARCÍA Ramón, (1998), menciona que el diagrama de proceso es:

Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza; incluye, además, toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como distancias recorridas, cantidad considerada y tiempo requerido. (Pág. 34).

La postulante dice que un diagrama de proceso es una representación gráfica de los pasos la cual ayuda a comprender el trabajo como un proceso y a identificar en qué parte del proceso está el problema. Es muy importante comprender que cada paso en el proceso crea relaciones o dependencias entre unos y otros para lograr la realización del trabajo.

El Diagrama de proceso o diagrama de flujo es una representación gráfica de la

secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos.

Sus componentes ayudan a:

- **Nombre del proceso:** permite identificar y clasificar cada uno de los procesos.
- **Actividades:** Constituyen los pasos a seguir dentro de cada proceso, estas actividades podrán o no agregar valor.
- **Entradas:** “insumo” son todos aquellos recursos e insumos necesarios para dar inicio a un proceso.
- **Salidas:** Son los resultados obtenidos en un proceso.
- **Frecuencia:** identifica las veces que se da el proceso al año.
- **Tiempos:** El tiempo de cada una de las actividades dentro de un será calculado en minutos.
- **Costos:** Los costos de cada actividad serán calculados por minuto, y esto se calculará por las hojas de costo calculadas.
- **Observaciones:** Se incluye los problemas detectados, novedades, dificultades, y otras actividades que influyen en el desarrollo del proceso.
- **Símbolos:** Representa las etapas del proceso, las personas de los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos.

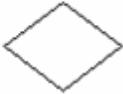
Una de las aplicaciones del diagrama de flujo es la obtención de un conocimiento global y específico de un proceso. Esta herramienta posibilita un conocimiento común que sirva de base para un determinado estudio, planificación, etc., para la construcción de los diagramas de flujo se utilizarán los siguientes símbolos.

Debido a sus características principales, la utilización del diagrama de flujo será muy útil cuando:

- Se quiere conocer o mostrar de forma global un proceso.

- Es necesario tener un conocimiento básico, común a un grupo de personas, sobre el mismo.
- Se deben comparar dos procesos o alternativas de uno dado.
- Se necesita una guía que permita un análisis sistemático de un proceso.

Tabla N° 4.1: COMPONENTES DEL DIAGRAMA DE PROCESOS

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI" – "NO"		Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		Inspección / Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o "visto bueno").
	Conector de proceso: Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.		Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.
	Base de datos/aplicación: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo. Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Fuente: <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>

2.3.5. Gestión de Calidad

La gestión de calidad o reingeniería de procesos es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente.

Para ISHIKAWA Kaoru (1979), padre de esta teoría, dice que la gestión de calidad total, es:

Un enfoque humanista que reconoce la singularidad e importancia

de los colaboradores como seres humanos que son. No se trata de máquinas, por lo tanto, no pueden ser tratados como tales, deben ser reconocidos en sus valores, con su voluntad que los hace diferentes a los demás componentes de la institución; hay que apelar a su motivación, a su deseo de ser importantes, de hacer las cosas bien. (ORELLANA, 2012, pág. 12)

La reingeniería de procesos surge como respuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las instituciones y sigue un método estructurado consistente en:

- Identificar los procesos clave de la institución.
- Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un "propietario".
- Definir los límites del proceso.
- Medir el funcionamiento del proceso.
- Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento.

Un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna. Los objetivos clave de la institución dependen de procesos interfuncionales eficaces, y, sin embargo, estos procesos no se gestionan. El resultado es que los procesos de la institución se convierten en ineficaces e ineficientes, lo que hace necesario adoptar un método de gestión por procesos.

Durante muchos años, casi todas las organizaciones empresariales e institucionales se han organizado verticalmente, por funciones. Actualmente, la organización por procesos permite prestar más atención a la satisfacción del cliente, mediante una gestión integral eficaz y eficiente: se produce la transición del sistema de gestión funcional al sistema de gestión por procesos.

La gestión por procesos se desarrolla en tres fases, después de identificar los procesos clave y asignar las responsabilidades (propietarios y equipos).

2.3.5.1. Modelo de Gestión en Salud

Ofertar calidad de servicios y atención al usuario interno y externo constituye brindar servicios de salud eficientes, con calidad, calidez y seguridad para el paciente, de éste se desprende implementar estrategias para elevar la calidad de los servicios de salud, con enfoque en la mejora de la calidad administrativa, técnica, operativa, la calidad percibida y calidad en la gestión de los servicios de salud.

Es considerable determinar la importancia que las intervenciones del personal de diversas disciplinas constituyen una acción imprescindible en la atención y preservación de la salud, debe promoverse la superación, calidad y el sentido humano con el que desempeñan sus actividades diarias.

La competencia profesional, la búsqueda de la superación continua y la actualización sistemática, son valores que deben identificarse entre el personal de la salud, ya que permite contar con personal mejor preparado, que cumple su trabajo con responsabilidad, sentido profesional, esmero y actitud humanitaria, y todo esfuerzo por contar con las mejores características para la prestación de los servicios es fundamental para elevar la calidad de los servicios de salud y prestar una atención adecuada y oportuna a los usuarios.

La situación anterior del Ministerio de Salud Pública las brechas y barreras en salud de escasez o ausencia de personal, calidad y capacidad resolutive heterogénea; y de acceso a los servicios fueron en los aspectos: geográficas, culturales, por congestión y por desabastecimiento. En el enfoque de atención a los usuarios internos y externos, había duplicidad de funciones y confusión de roles entre áreas y falta de estándares de atención desarrollados e implementados, de oferta de servicios y de distribución de recursos aplicando principios de equidad, transparencia y eficiencia.

El CONASA por un débil protagonismo del MSP cumplía funciones de rectoría

cuando la Constitución de la República del Ecuador determina que solo puede cumplir este rol la Autoridad Sanitaria Nacional MSP.(MSP, 2012)

La Subsecretaría General de Salud se enfocaba más sobre los procesos de apoyo y la Dirección General de Salud tenía responsabilidad sobre todos los procesos de valor agregado.

El Modelo de Gestión en Salud actual, tiene los siguientes objetivos:

- Fortalecer la rectoría del MSP.
- Organizar, clarificar y racionalizar la distribución de funciones institucionales (definición de procesos y reorganización del talento humano).
- Contar con estructuras organizacionales y entidades adscritas que permitan cumplir con las competencias y objetivos del MSP.
- Construir unidades territoriales inteligentes con mayores posibilidades de planificación, desarrollo e integración a través del desarrollo y fortalecimiento de los procesos del MSP en sus niveles desconcentrados, mejorando la capacidad resolutoria de los territorios.
- Acercar la atención a la ciudadanía a través de las Direcciones Distritales de funcionamiento, registro de títulos, autenticación de certificados médicos.
- Disminuir brechas de cobertura de prestación de servicios de salud.
- Fortalecer el enfoque en la prevención de enfermedades y promoción de la salud. (MSP, Nuevo modelo de gestión desconcentrado, 2012)

El Estado mejora la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios a la ciudadanía del Ministerio de Salud Pública en procesos desconcentrados: 9 zonas y 153 distritos; y en procesos descentralizados en infraestructura y equipamiento.

La Planta Central, se encarga de la rectoría, regulación y control, coordinación y planificación, que lo constituyen las Coordinaciones Zonales que se encargan de la planificación, coordinación y control; las Direcciones de Salud, son Jefaturas

transitorias y las Direcciones Distritales, para las funciones de planificación, coordinación, gestión y control.

Gráfico N° 2.6: FACULTADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS POR NIVELES - MSP



Fuente: Nuevo modelo de gestión en Salud 2012.

2.3.6. Calidad

Calidad, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, es “el conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Para OYARZUN Fernando (2000), el término calidad presenta el enfoque integrador de la calidad tres perspectivas:

- a) **Perspectiva Interna:** Pone énfasis en la eficiencia. Parte del supuesto de que la entidad ofrece productos que le interesan al mercado, por lo que lo importante es elaborar el producto o servicio con especial atención a los costos y la productividad,

respetando lo pactado con el cliente de forma tácita o explícita.

- b) **Perspectiva Externa:** Pone la eficacia ante la eficiencia; énfasis en los deseos y satisfacción del cliente. En mercados con alto grado de rivalidad entre competidores, fuerte cambio tecnológico y cambios en las preferencias de los consumidores, es necesario centrarse en el cliente, que es quien indicará qué clase de productos necesita, con qué prestaciones y a qué precio.

- c) **Perspectiva Global:** Parte de la base de la entidad excelente es aquella que satisface las necesidades de todos los grupos de influencia relacionados con ella y lo hace con criterios de eficiencia. La excelencia pasa de ser un estado a alcanzar a "una filosofía de trabajo que da lugar a un proceso dinámico de mejora en el que el objetivo es alcanzar la eficiencia y la eficacia", cumpliendo al mismo tiempo con las exigencias de los diversos grupos de personas relacionadas con la organización, que son quienes justifican y posibilitan su existencia.(REBATTA Ayala, pág. 12)

El enfoque reúne el concepto de calidad desde el punto de vista del cumplimiento de los estándares impuestos por la empresa que produce en bien o producto, desde el punto de vista de los estándares demandados por el mercado (clientes), y el punto de vista de la excelencia: "hacer las cosas bien a la primera"

Para DEMING Edward, el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica". "La calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la calidad que el mercado demanda". (DINAMEP - MEC, 1997, pág. 7)

Para SILVIO José (1997), la calidad no es otra cosa que "la adecuación de un objeto (material o inmaterial) a una norma o modelo ideal, que permite evaluar y determinar el grado de adecuación, a las características de ese objeto a esa norma".(DINAMEP - MEC, 1997, pág. 7)

Demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y

productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos.

DEMING mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "planear, hacer, verificar y actuar". El Círculo de Calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerlo mejor y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso.

Para JURAN Joseph, Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en la entregas, fallos durante los servicio, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es "adecuación al uso".(DINAMEP - MEC, 1997, pág. 7)

De las conceptualizaciones de los autores se determina que la calidad es hacer correcta las cosas, con un mínimo o ínfimo defecto o falla posible. La calidad puede ser cara y también barata o económica, ya que no solo los productos o servicios de calidad tienen que ser relativamente caros, sin embargo podemos encontrar la calidad en productos y servicios con un costo mínimo.

2.3.6.1. Importancia de la Calidad

La calidad total adquiere una dimensión dinámica e integradora de procesos y se concibe en términos de una relación sistémica e interdependiente. El encontrarnos en el siglo XXI y los cambios violentos en el proceso productivo como respuesta a la revolución científica – tecnológica, a la globalización del mercado, la proletarianización de la información entre otros aspectos, determinan la necesidad de trabajar en la búsqueda de alcanzar la producción de bienes y servicios de calidad capaces de competir en el mercado andino y mundial, que imponga a la

satisfacción de necesidades básicas de aprendizaje de nuestros usuarios que les permitan tener éxito en la vida.

La calidad en la organización de una empresa o institución, debe constituir el nervio de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito deben cimentarse en estas dos palabras. En toda organización para una buena calidad debe existir una adecuada comunicación entre trabajadores, proveedores y clientes.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la institución.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

Los obstáculos que impiden el avance de la calidad pueden ser:

- El hecho de que la dirección no defina lo que entiende por calidad.

- No se trata de hacer bien las cosas, sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho.
- Todos creen en su concepto, pocos en su importancia y son menos los que la practican.

2.3.6.2. Calidad Total

La calidad total, ve al mundo desde una perspectiva positiva y de convencimiento de trabajar con espíritu de desarrollo. Está en la cabeza y en el corazón de todos los miembros de una organización.

Se basa en la motivación del personal hacia la excelencia, se evidencia cuando cada una de las personas involucradas garantiza la perfección de lo que hace o produce y cuando haya desaparecido la función de inspección del proceso. Por esto, calidad total es una actitud, es el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez.

Es una estrategia administrativa, que integra a toda la organización con el propósito de alcanzar el completo dominio y control de todos los procesos: formativo, administrativo y operativo. Tiene como objeto alcanzar, no solo la calidad del funcionario, sino además la calidad del servicio que oferta, la calidad de cumplimiento, la calidad de la satisfacción del usuario o cliente externo, mediante un esquema de gerencia participativa y de trabajo en equipo orientado hacia el mejoramiento continuo de la calidad.

Por lo expuesto, se determina la calidad es reconocida cuando aumenta la satisfacción del usuario. Y la calidad total, genera en la alta dirección y va arraigando al resto de la organización, a través de la aplicación de métodos, técnicas y estrategias dirigidas a mejorar en forma permanente la calidad de cada etapa del proceso de formación y en la disminución de los costos del servicio.

En la Calidad Total, el trabajador es el colaborador, es la participación activa de

todos los actores del proceso, sus criterios son incorporados metodológicamente al proceso productivo.(DINAMEP - MEC, 1997, pág. 12)

2.3.6.3. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales de una organización; en la cual se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Las operaciones de gestión administración enfocan primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos generales y archivos.

a) Administración de los Recursos Humanos

La administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.

La administración de recursos humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.

Los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, desarrollo y satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.
- La gestión de recursos humanos realiza el manejo integral en diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral como son:
- Reclutar y seleccionar el personal con el perfil seleccionado
- Capacitar y entrenar
- Evaluar el desempeño laboral
- Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización
- Desarrollar programas, talleres, cursos y otros programas que vayan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.
- Promocionar el desarrollo del liderazgo
- Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.
- Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal
- Informar a los empleados mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos.
- Supervisar la administración de los programas de ensayo
- Desarrollar un marco personal basado en competencias
- Avalar la variedad de puestos de trabajo como forma o vía de que una empresa triunfe en los distintos mercados.

Se concluye, que la gestión de recursos humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Administrar recursos humanos significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

b) Administración de los asuntos generales y archivos

El trabajo de administración de los asuntos generales y archivos de una

organización cubren las principales áreas: adquisición, activos fijos, documentos, archivos, mantenimiento, asuntos varios, gastos y recursos.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo.

Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

2.3.7. Desempeño Laboral

Para ARIAS Galicia, Fernando (2000), el desempeño laboral:

La administración, el adecuado manejo de los recursos de una organización y su funcionamiento es indispensable y fundamental el talento humano, por lo que es imprescindible que el mismo posea la capacidad necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva. (pág. 84)

CHIAVENATO, Idalberto (2007). Define al desempeño como: “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza, más relevante con la que cuenta una organización”. (pág. 241).

La postulante dice que el desempeño laboral son las conductas de los empleados ante una determinada actividad a cumplir dentro de la organización y que la misma conlleva al cumplimiento de los objetivos, y que pueden ser medidos en

términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Según, GARCÍA Richard (2010), dice:

El desempeño que los trabajadores tienen está determinado por la forma de organización y por las condiciones bajo las cuales se estructura este trabajo. Tal como menciona la OIT, la emergencia del concepto de desempeño laboral “surge en un marco de transformación de la producción y del trabajo, y de nuevas exigencias respecto a la forma de desempeño del individuo en el sitio de trabajo. (pág. 79)

Esto implica que la forma en cómo se evalúa el actuar del trabajador no puede estar desconectada de la forma de organización ni de las condiciones de su trabajo, lo que nos da un primer indicio respecto de la manera de entender los procesos de desempeño laboral.

Por esto, durante las últimas décadas el desempeño de los sujetos se ha ligado al desarrollo de determinadas competencias laborales, en la búsqueda de la generación de indicadores medibles, observables y objetivos. En este afán se ha desarrollado un enfoque de competencias laborales que se manifiesta en diferentes aspectos de la transformación productiva, como por ejemplo: la generación de ventajas competitivas en mercados globales, la gestión y producción del trabajo y el desarrollo de mecanismos de regulación ad hoc.

2.3.7.1. El Coaching

El coaching es una técnica que ha surgido para mejorar el desempeño de los empleados, trabajando con ellos en diferentes áreas. El coaching desarrolla metódicamente las aptitudes y habilidades de las personas, haciendo que mejore la autoestima de las personas y el desempeño de las funciones y tareas del puesto de trabajo.

El coaching ayuda de varias maneras dentro de la empresa, como:

- Desarrollar las habilidades de los empleados.
- Identificar problemas de desempeño.
- Corregir el desempeño pobre.
- Diagnosticar y mejorar problemas de comportamiento.
- Fomenta relaciones laborales.
- Brinda asesoría.
- Mejora el desempeño y la actitud.

2.3.7.2. Administración de Desempeño

CHIAVENATO, Idalberto (2007), menciona que la administración de desempeño es: “es el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación de desempeño y el desarrollo en un solo sistema común, cuyo objetivo es asegurarse de que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa”. (pág. 242).

La postulante dice que la administración de desempeño es el proceso mediante el cual la institución asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

2.3.7.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

- 2) **La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- 3) **Adecuación / ambiente de trabajo:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- 4) **Establecimiento de objetivos:** el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.
- 5) **Reconocimiento del trabajo:** el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- 6) **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y

planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la institución. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

- 7) **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.(MOSQUERA, 2012)
- 8) **Análisis de puesto de trabajo:** El análisis ocupacional es la fuente más importante de información de entrada para el logro de un adecuado ajuste entre los programas de capacitación y las demandas de calificación que presentan los trabajadores.

Mediante el análisis ocupacional que se obtienen datos relacionados con la determinación de contenidos y exigencias de las ocupaciones existentes, con sus niveles de calificación, sus relaciones de promoción y transferencia y en general, se obtiene toda la información sobre la estructura ocupacional.

La aplicación rigurosa de técnicas y procedimientos que permiten obtener el perfil de cada ocupación y cuáles son las calificaciones que debe tener la persona para desempeñarla.

A cada ocupación o puesto de trabajo le corresponde una descripción descriptiva de las características laborales y la valoración de los factores en que se compone la ocupación: número de tareas que se ejecutan, las tareas describen las funciones del puesto de trabajo, los conocimientos profesionales que debe tener el empleado; la maquinaria-herramientas-equipos que requiere para ejecuta cada tarea.

2.3.8. Eficiencia y Eficacia Administrativa

La eficiencia se refiere a la medición de metas, y como tal interviene el factor tiempo, el gasto de energía y recursos empleados en el proceso. Emplear menos tiempo y optimizar recursos implica hablar de eficiencia. Un empleado será eficiente si al evaluar el desempeño laboral, de sus tareas profesionales, se comprueba que emplea menos tiempo y recursos que otros, para realizar una tarea determinada, sin disminuir la calidad de la misma, demostrando capacidad en la solución de problemas profesionales.(DINAMEP - MEC, 1997, pág. 12)

Eficiencia es la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Así como, el empleo de medios que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas.

La eficiencia administrativa constituye el alto grado de racionalidad en la planeación, organización, dirección, coordinación y control.

La eficiencia personal, es la combinación de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas personales de los individuos y de su vocación y entusiasmo en el trabajo. Se refiere al arte de administrar.

La eficiencia técnica, se relaciona con la clase de trabajo que se ejecuta, la idoneidad de los métodos que se emplean en el proceso, la adecuación de las instalaciones, máquinas, equipos y procedimientos que se utilizan, que en su conjunto conduce a un producto bien elaborado o a un servicio de óptima calidad.

La eficiencia del servicio público debe alcanzar ciertas metas sociales, satisfacción de las necesidades de la comunidad, materiales y culturales. Es la racionalidad, el interés público que guía la acción administrativa hacia el logro de objetivos y resultados, un servicio satisfactorio, la ejecución de un buen gobierno.(MILLER, 1956, pág. 23)

Eficacia es la virtud, actividad y poder, es la capacidad de las administraciones públicas de lograr los objetivos que se propone como también, eso sí, de alcanzarlos utilizando tan solo los recursos que sean estrictamente necesarios.(GÓMEZ, 2010, pág. 8)

Según GALINDO, Lourdes (2007), manifiesta:

Las competencias productivas se refieren a “la capacidad de estar abierto e inmerso en los cambios que se suceden a gran velocidad para orientar y estimular los aprendizajes de niños y jóvenes; las interactivas están destinada a estimular la capacidad de comunicarse y entenderse con el otro; ejercer la tolerancia, la convivencia, la cooperación entre diferentes. (pág. 177)

El hecho evidente el desarrollo de nuevas propuestas en torno a las competencias pedagógicas, sin que estas necesariamente estén totalmente ligadas con los cambios en los procesos de satisfacción laboral o en las condiciones materiales de los trabajadores.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo.

La eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido. Mientras que la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

AYALA, (2005), en relación a la evaluación del desempeño, manifiesta que se requiere promover estándares de desempeño, que constituyen los parámetros que

permiten realizar mediciones más objetivas, abiertamente; por el contrario, se desprenden en forma directa del análisis de puesto. (pág. 87).

Basándose en las responsabilidades y labores listadas en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben ser evaluados en todos los casos. Cuando se carece de ésta información, o no es procedente, por haber ocurrido modificaciones en el puesto, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones directas con el supervisor inmediato.

2.3.8.1. La Excelencia

La excelencia es un concepto superior, es calidad, bondad, perfección. Asociado este concepto al trabajo, significa alcanzar los mayores índices de eficiencia y eficacia, cuya meta se centra en lograr la producción de bienes o servicios que den satisfacción al cliente externo.(DINAMEP - MEC, 1997, pág. 17)

La excelencia organizacional se caracteriza por contar con miembros que no sólo se identifican con las metas de la organización, sino que también se dedican con entusiasmo y alegría a la consecución de esas metas. Así, cada colaborador aporta sus mejores esfuerzos, talento y capacidad a la tarea diaria. Esa excelencia es el resultado de una administración exigente y abierta:

Es exigente, en el sentido de que la gerencia no se conforma con esfuerzos de segunda categoría ni con segundos lugares

Es abierta, en cuanto el comportamiento gerencial se basa en la premisa de que las necesidades de los colaboradores y de la institución, son en gran medida interdependientes.

Para estimular a los colaboradores a que realicen su mejor esfuerzo y contribuyan al máximo en pro del cumplimiento de las metas de la empresa, los directivos

conscientes reconocen que las necesidades de los colaboradores deben satisfacerse durante el proceso.

Resumiendo, la excelencia institucional solo puede alcanzarse cuando los directivos en general demuestran consistentemente, con sus acciones y una genuina preocupación tanto por las personas con las que trabajan como por sus resultados alcanzados.

El modelo EFQM de Calidad y Excelencia Empresarial se considera a sí mismo como un marco de trabajo no-prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques. La relación de fundamentos de gestión que contempla este modelo no obedece a ningún orden en particular ni trata de ser exhaustiva, ya que los mismos pueden cambiar con el paso del tiempo a medida que se desarrollen y mejoren las organizaciones excelentes, que pueden ser:

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y constancia en los objetivos
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Aprendizaje, innovación y mejora continuos
- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad social.(EFQM, 2003, pág. 1)

2.4. Fundamento Legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 226, determina las facultades que tienen las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos para ejercer las competencias y facultades que la Constitución les atribuye y el deber de coordinar

las acciones para el cumplimiento de sus fines.

Art. 361, establece que: “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”.

2.4.2. Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir

Objetivo 12.-establece que la construcción del Estado democrático para el Buen Vivir requiere consolidar la nueva organización y rediseño institucional del Estado, que recupere las capacidades estatales de rectoría, planificación, regulación, control, investigación y participación, consolide el modelo de gestión estatal articulado, promueva el desarrollo territorial equilibrado, fomentando un servicio público eficiente.

2.4.3. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Ministerio de Salud Pública

Mediante Acuerdo Ministerial No. 00001034 de fecha 01 de noviembre de 2011 publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 279 de 30 de marzo de 2012, se emitió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

2.5. Marco Conceptual

2.5.1. Definición de Términos Básicos

Administración.- Es la coordinación actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz.

Cadena de valor.- Es esencialmente una forma de análisis de la actividad

empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.

Calidad.- Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Capital humano.- Cuantificación y valoración de los recursos humanos. Valor de las habilidades, capacidades, experiencias y conocimientos de las personas que integran una organización.

Controlar.- Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa.

Dirección.- Habilidad gerencial y de liderazgo mediante la cual se dirige, influye y motiva a los seguidores y miembros de la compañía a la consecución de tareas relativas al mejoramiento empresarial.

Desempeño laboral.- Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

Diagrama de flujo.- Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

Eficacia.- Con la que una entidad es administrada se reconoce generalmente como el factor individual más importante en su éxito a largo plazo.

Eficiencia.- Es el uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

Gestión.- Se hace referencia a la acción de administrar un negocio, empresa, entidad para llegar al logro de sus objetivos.

Macroprocesos.- Constituyen cada una de las actividades macro de la Cadena de Valor Genérico de un organización.

Manual.- Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Organigrama.- Es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización.

Organización.- Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización.

Organizar.- Es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa.

Planificar.- Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos.

Proceso.- Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Proceso administrativo.- Diferentes actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar.

Recurso Humano.-Conjunto de experiencias, habilidades, aptitudes, actitudes, conocimientos, voluntades, etc. de las personas que integran una organización.

Salida.- Producto resultante de la transformación.

Servicio.- Producto intangible, resultado de una actividad, que tiende a satisfacer una necesidad de un cliente.

Subproceso.- Es el resultado de la disgregación a un nivel inferior de un proceso particular.

Táctica.- Conjunto de habilidades necesarias para dirigir un asunto.

Tareas.- Son las actividades de micro-visión del proceso, que normalmente está a cargo de un individuo.

Valor.- Grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite.

Variables.- Es cualquier característica o cualidad observable con una capacidad de variación de una persona, objeto o hecho.

Visión.- Parte del Plan Estratégico que ayuda a la organización a concentrarse en el futuro, normalmente a un plazo de tres a cinco años, dependiendo del tipo de institución.

2.6. Hipótesis

El manejo de los procesos de gestión incide en el desempeño laboral y la eficiencia administrativa del personal que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salud, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, en el año 2014.

2.6.1. Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Procesos de Gestión

Variable Dependiente

Desempeño Laboral y Eficiencia Administrativa

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño de la Investigación

3.1.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación planteada en la exploración adopta las modalidades paradigmáticas cualitativa y cuantitativa.

3.1.1.1. Cualitativa

Por la naturaleza de la investigación, se basa en cortes metodológicos de principios teóricos, interacción social que emplea métodos de recolección de datos no cuantitativos, con el propósito de explorar y describir la realidad tal como la experimentan sus correspondientes protagonistas. Además, requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan.

La característica fundamental de la modalidad cualitativa es ver los acontecimientos, acciones, normas, desde la perspectiva de las personas que están siendo estudiadas. Sustentada en las tendencias subjetivistas, que pretenden una comprensión del fenómeno social, concediendo a lo subjetivo la principal fuente de los datos; antes que generar leyes universales, buscan la descripción y comprensión de escenarios particulares en este caso las un laboratorio virtual.

3.1.1.2. Cuantitativa

La modalidad de esta investigación permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de

herramientas del campo de la estadística, requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe.

3.2. Modalidad de la Investigación

3.2.1. Investigación de Campo

En esta modalidad, se tomó contacto en forma directa con la realidad, a fin de obtener información de los hechos en el lugar en el que se producen los mismos es decir en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud.

El desempeño del trabajador y la productividad de la misma, lo cual impacta positivamente; mientras que la aplicación de la misma ayudara a realizar un análisis detallado de la situación actual en los puestos de trabajo, con el fin de evaluar e identificarlos además proporcionara la información oportuna para realizar una visita técnica a las empresas del sector de servicios.

3.2.2. Investigación Documental – Bibliográfica

Para BAENA, (1985) “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información.(PÉREZ Trejo, 1992, pág. 32)

Esta modalidad tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones que tenga a la mano.

3.3. Tipos de Investigación

3.3.1. Exploratoria

En el desarrollo del presente trabajo se utilizó el tipo de investigación exploratoria, porque permitió aumentar la familiaridad de la investigadora con el fenómeno a investigar. Para explorar las condiciones que presenta el objeto de estudio para la realización de la investigación en el ámbito del abordaje, en el lugar definido con sus unidades de observación, como base para futuras investigaciones.

3.3.2. Descriptiva

Esta investigación nos permitirá conocer las características de la situación prevaleciente en el momento de realizar. Se utilizará la estadística descriptiva para el análisis de los datos cuantitativos, así como para describir los diferentes resultados, su análisis e interpretación cualitativa, basadas en el marco teórico.

3.3.3. Asociación de variables

Se realizó un análisis de correlación de las variables, a fin de evaluar las variaciones de comportamiento que permitieron determinar las tendencias o modelos de comportamiento mayoritario.

3.4. Metodología

3.4.1. Inductivo

Con este método se analizó el problema paso a paso, para el estudio del desempeño laboral y la eficacia administrativa de los funcionarios de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud., partiendo de los casos particulares a los casos generales, para tener conocimiento de la satisfacción e insatisfacción de los

usuarios por los servicios públicos recibidos.

3.4.2. Deductivo

Se empleó este método para analizar el desempeño laboral y la eficiencia administrativa en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud al aplicar una gestión administrativa por procesos.

3.4.3. Analítico

Se empleó este método para estudiar la incidencia del desempeño laboral y la eficiencia administrativa de la gestión por procesos, cada parte puede ser examinada en forma separada en un proceso de observación, atención y descripción.

Además, para la comprobación de métodos teóricos se utilizó la estadística descriptiva la misma que permitió obtener la tabulación de los datos obtenidos, representar gráficamente mediante pasteles, para que en lo posterior pueda establecer con mayor precisión conclusiones y recomendaciones.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.5.1. Encuesta

La encuesta, una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos (hechos, hábitos de conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes).

Se aplicó una encuesta como técnica de recolección de información, a una población de 100 empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud., quienes respondieron por escrito a un cuestionario previamente elaborado y

validado por profesionales expertos.

3.5.2. Cuestionario

Se elaborará un cuestionario con 12 ítems, dirigido al personal de las diferentes sub-áreas de la Unidad de salud Salcedo, y que sirvieron de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada. La finalidad es obtener, de manera sistemática, información de la población investigada, sobre las variables que interesan estudiar.

3.6. Población y Muestra

En la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud.se cuenta con 136 empleados, tanto de nombramiento como de contrato, los mismos que son tomados como población.

Es importante determinar el tamaño adecuado de una muestra, por lo que se tomará en cuenta lo siguiente:

- a) El nivel de confianza se determina en el 95 %
- b) Se conoce que el número de empleados es de 136.
- c) El error de muestreo se establece en el 5%.

Se aplica la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{Z^2 p Q + Ne^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad 95 % → $z_{.95/2} = 0,4750 \rightarrow Z = 1,96$

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0,5 = 0.5$

N = Población = 136

e = Error de muestreo 0.05 (5 %)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,5) \cdot (0,5) \cdot 136}{(1,96)^2 (0,5) (0,5) + 136 (0,05)^2}$$

$$n = 100.44 = 100$$

Para el presente estudio se tomará como muestra a 100 empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud, los mismos que estarán divididos proporcionalmente de acuerdo a su área de trabajo.

3.7. Operacionalización de Variables

Tabla N° 4.2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE GESTIÓN					
Conocimiento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumentos
<p>Procesos de gestión.- percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente.</p>	Manual de procesos	Proceso gobernante	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha recibido inducción sobre los procesos de su puesto de trabajo? • ¿Considera usted, que el trabajo por procesos disminuye el tiempo y recursos? 	Encuesta	Cuestionario
		Proceso de apoyo y asesoría	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está Usted satisfecho con el trabajo y las funciones que desempeña? 		
	Flujogramas	Diagrama de flujo por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyaría la realización de un manual de procesos que mejoren la calidad administrativa? 		
		Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Practica los protocolos de atención al usuario? • ¿Las instalaciones y el ambiente físico de su puesto de trabajo son cómodas? 		

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA					
Conocimiento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumentos
<p>Desempeño laboral.- es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p> <p>Eficiencia administrativa.- Es una cualidad de una empresa que desarrolla y obtiene el grupo humano o recurso humano que conforma dicha empresa.</p>	Recursos administrativos	Calidad total	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted, que las condiciones del equipo de trabajo optimizan el desempeño laboral? • ¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre compañeros se desarrollan en un clima organizacional fuera de conflictos laborales? 	Encuesta	Cuestionario
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Un buen desempeño laboral denota con la eficiencia y eficacia administrativa? 		
	Administración de personal	Evaluación de procesos y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce las funciones que debe cumplir cada puesto de trabajo? 		
		Evaluación del desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Luego de la evaluación del desempeño se puede realizar una retroalimentación? 		
		Atención y satisfacción al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha recibido capacitación en calidad de atención al usuario? 		

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

3.8. Recolección de la Información

Para recolectar la información se utiliza como herramienta la encuesta que se aplicó a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud, es una técnica en la cual los informantes responden por escrito a un cuestionario, el investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

En la entrevista se mantuvo una conversación directa con el Director Distrital 05D06 Salcedo – Salud y los Jefes de todas las áreas, con preguntas previamente elaboradas.

3.9. Procesamiento y Análisis

3.9.1. Plan de procesamiento de información

Los datos recogidos se transforman siguiendo los siguientes procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación de datos.
- Presentación de resultados de forma escrita y gráfica.

3.9.2. Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Novedades de la Investigación

La Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, se localiza en el cantón salcedo, provincia de Cotopaxi, forma parte de la red de salud del Ministerio de Salud del Ecuador.

El Hospital Básico de Salcedo Yerovi Mackuart, perteneciente ala Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud, fue creado mediante Decreto N° 232 del 14 de abril de 1972, publicado en el Registro Oficial N° 048 del mismo mes y año. Mediante Decreto Ejecutivo 1997 del 24 de enero de 1992, se crea el Área de Salud como nivel básico en el Ecuador y que pasa a constituir el centro de referencia para el funcionamiento administrativo, financiero y técnico de la Jefatura del Área.

En el Registro Oficial N° 3345, del 17 de mayo de 2013, sustituye la denominación de Áreas de Salud de Salcedo a Direcciones Distritales de Salud 05D06 Salcedo.

La Dirección Distrital de Salud 05D06 Salcedo, tiene como objetivo estratégico:

Brindar atención integrada de fomento, prevención y protección específica, así como atención de morbilidad a la población asignada que corresponde a la delimitación geográfica respectiva. Además a contribuir a solucionar los problemas y necesidades de salud más frecuentes, más trascendentes y de mayor demanda que afecta a la población y al ambiente en su jurisdicción, reduciendo significativamente la morbilidad general.

Los objetivos específicos, son:

1. Contribuir al mejoramiento del nivel de salud y vida de la población.
2. Brindar atención médica universal, eficiente y eficaz a la población que demanda servicios de salud.
3. Coadyuvar el desarrollo técnico-administrativo y científico en la prestación de salud y de las ciencias de salud.
4. Reducir la morbi mortalidad infantil.
5. Definir y establecer lineamientos básicos para la organización del área para el mejor desempeño técnico administrativo del personal.
6. Promover y coordinar el trabajo interinstitucional tendiente a alcanzar los objetivos y metas del sector

La Visión de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, es:

Ser el nivel de atención reconocido por la población como puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, articulados con los servicios de la Red Pública Integral de Salud y Red Complementaria para garantizar la continuidad de la atención con estándares de calidad y contar con servicios de salud acreditados internacionalmente, actuando sobre los determinantes de la salud para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la población.

La Misión, es:

Promover condiciones de vida saludables y prestar servicios de salud a la población de acuerdo a la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento, mediante la operativización del Modelo de Atención Integral de Salud con enfoque Familiar, Comunitario e Intercultural, articulado con los otros niveles de atención de la red pública y complementaria que conforman el sistema nacional de salud acorde a las políticas del Ministerio de Salud Pública, en el marco del derecho con equidad social, de género e inter-generacional garantizando la atención integrada, continua con calidad y calidez.

Los valores que propenden, son:

- **Respeto.-** Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión.-** Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- **Vocación de servicio.-** Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- **Compromiso.-** Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- **Integridad.-** Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento”.
- **Justicia.-** Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.
- **Lealtad.-** Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Los servicios de salud que en la actualidad oferta la Dirección Distrital 05D06 Salcedo– Salud, son los siguientes:

- Consulta Externa en las siguientes especialidades
 - Pediatría
 - Ginecología
 - Obstetricia
 - Medicina Interna
 - Cirugía
 - Odontología

- Servicios Auxiliares de Diagnóstico, en:
 - Laboratorio Clínico
 - Rayos X
 - Ecografía

- Servicios de colaboración médica, como:
 - Farmacia
 - Control sanitario
 - Trabajo social
 - Inmunización

- Hospitalización: capacidad de 15 camas.

- Atención de emergencia

- Procesos de carácter administrativo que regulan y estandarizan las actividades inherentes a cada tipo de servicio al que los usuarios desean y requieran acceder.

- Con nueve Centros de Salud de Atención de Primer Nivel Tipo A y uno Tipo B

Estructura organizacional

La Dirección Distrital del área de Salud 05D06Salcedo Salud, tiene una estructura organizacional que a continuación se detalla:

GRÁFICO N° 4. 1: ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD



Fuente: http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2014/abril/organigrama_msp2014.pdf

4.2. Análisis de Interpretación de Resultados

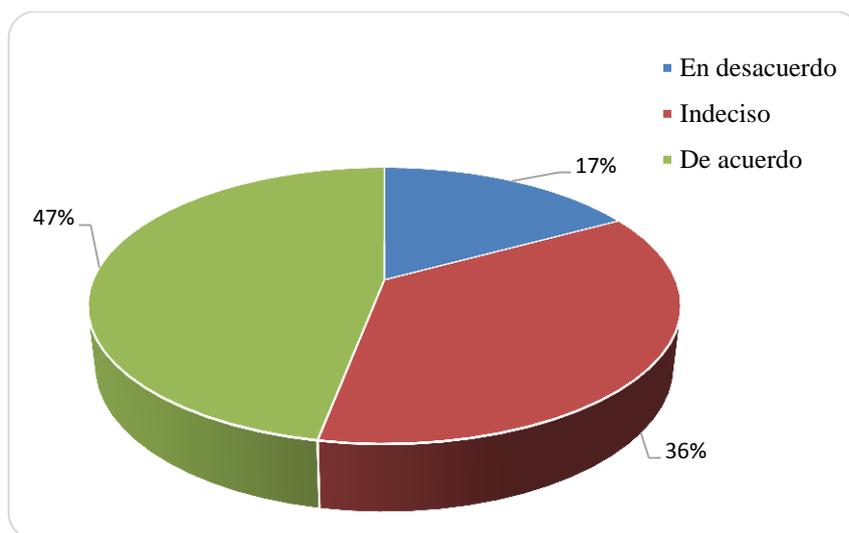
4.2.1. Análisis e interpretación de encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud.

1.- ¿Está Usted satisfecho con el trabajo y las funciones que desempeña?

TABLA N° 4.3: SATISFACCIÓN DE TRABAJO Y FUNCIONES

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
En desacuerdo	17	17 %
Indeciso	36	36 %
De acuerdo	47	47 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.2: SATISFACCIÓN DE TRABAJO Y FUNCIONES



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: La investigación indica que de los 100 empleados que representan el 100%, el 47 % sienten de acuerdo con el trabajo y las funciones que desempeña están de acuerdo; el 36 %, indeciso; y el 17%, en desacuerdo.

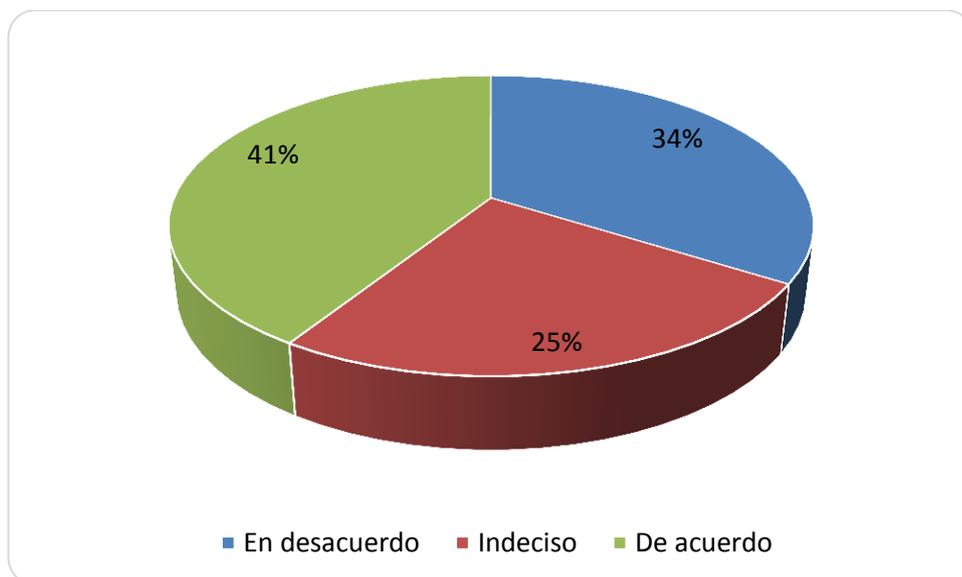
Interpretación: Con relación a la satisfacción que siente con el trabajo y las funciones que desempeña existe acuerdo e indecisión; por lo que se debe motivar al personal a desempeñar sus funciones de la mejor manera.

2.- ¿Las instalaciones y el ambiente físico de su puesto de trabajo son cómodas?

Tabla N° 4.4: PUESTO DE TRABAJO ADECUADOS

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
En desacuerdo	34	34 %
Indeciso	25	25 %
De acuerdo	41	41 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.3: PUESTOS DE TRABAJO ADECUADOS



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Se observa que de 100 personas que representan el 100%, el 41% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo en que las instalaciones y el ambiente físico de su puesto de trabajo son cómodas; el 34% en desacuerdo; y el 25 % indeciso.

Interpretación: Con relación a las instalaciones y el espacio físico de los puestos de trabajo les resulta cómodo a casi la mitad de los resulta cómodo; por lo que se deben mejorar y adecuar los entornos laborales de tal forma que satisfagan las necesidades de los empleados y de los usuarios externos.

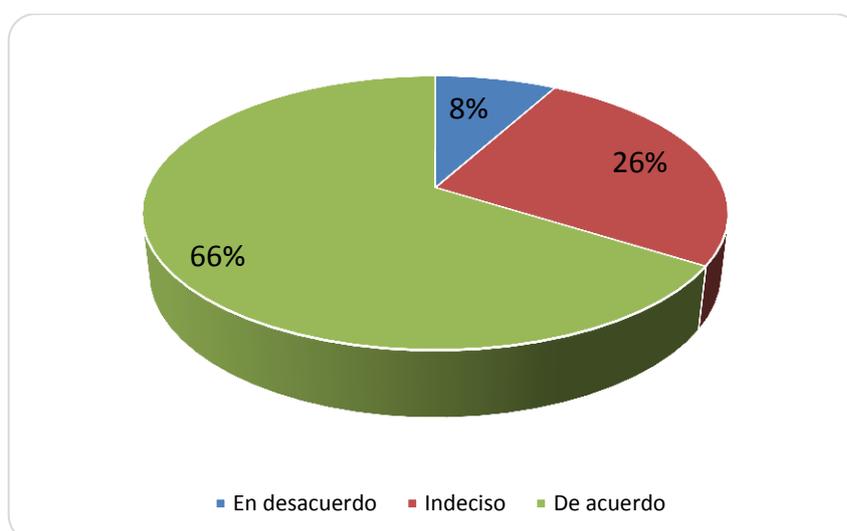
3.- ¿Considera usted, que las condiciones del equipo de trabajo (computadoras, internet, impresora) optimizan el desempeño laboral?

Tabla N° 4.5: EQUIPO DE TRABAJO ÓPTIMIZA DESEMPEÑO LABORAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
En desacuerdo	8	8%
Indeciso	26	26 %
De acuerdo	66	66 %
Total	100	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Lucila Herrea

Gráfico N° 4.4: EQUIPO DE TRABAJO OPTIMIZA DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: De la población total de 100 personas que representan el 100%, el 66% de los encuestados están de acuerdo en que las condiciones del equipo de trabajo (computadoras, internet, impresora) optimizan el desempeño laboral; el 26% indeciso; el 8% en desacuerdo.

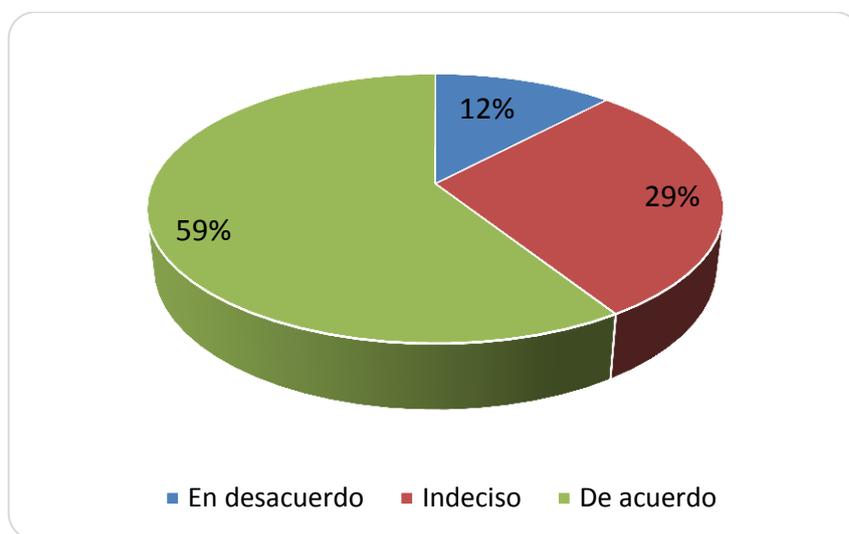
Interpretación: Respecto a las condiciones en que se encuentren los equipos de trabajo, como son computadoras, internet, impresora, será el desempeño laboral de los funcionarios; por lo que se debe dar el mantenimiento preventivo y correctivo a éstos, a fin de que no se suspendan o retrasen los trabajos y la atención a los usuarios externos.

4.- ¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre compañeros se desarrollan en un clima organizacional fuera de conflictos laborales?

Tabla N° 4. 6. CLIMA ORGANIZACIONAL SIN CONFLICTOS LABORALES

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
En desacuerdo	12	12 %
Indeciso	29	29 %
De acuerdo	59	59 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.5: CLIMA ORGANIZACIONES SIN CONFLICTOS LABORALES



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Se determina que de 100 personas que representan el 100%, el 59% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en las relaciones interpersonales entre compañeros se desarrollan en un clima organizacional fuera de conflictos laborales; el 29 % indeciso; el 12 %, en desacuerdo.

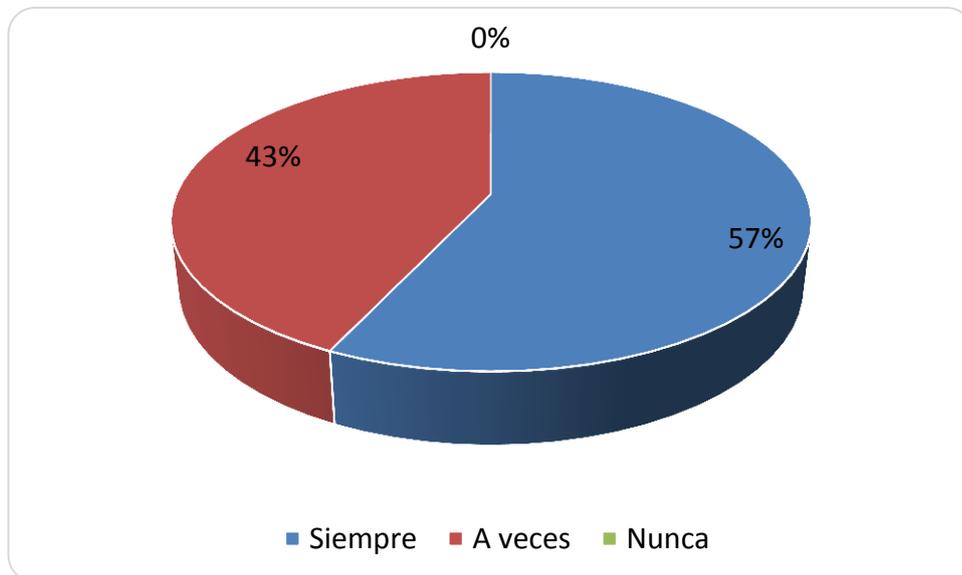
Interpretación: Se determina que el clima organizacional de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud es bueno por lo que no existen conflictos laborales; por lo que se debe mantener motivados e incentivados al personal para que exista un mejor desempeño laboral.

5.- ¿En el desempeño de su trabajo practica los protocolos de atención al usuario conforme el nuevo modelo de gestión administrativa?

Tabla N° 4.7: PRÁCTICA LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	57	57 %
A veces	43	43 %
Nunca	0	0 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.6: PRACTICA LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Se analiza que de 100 personas que representan el 100%, el 57% de los encuestados manifiestan que siempre practica los protocolos de atención al usuario conforme el nuevo modelo de gestión administrativa; el 43 % a veces.

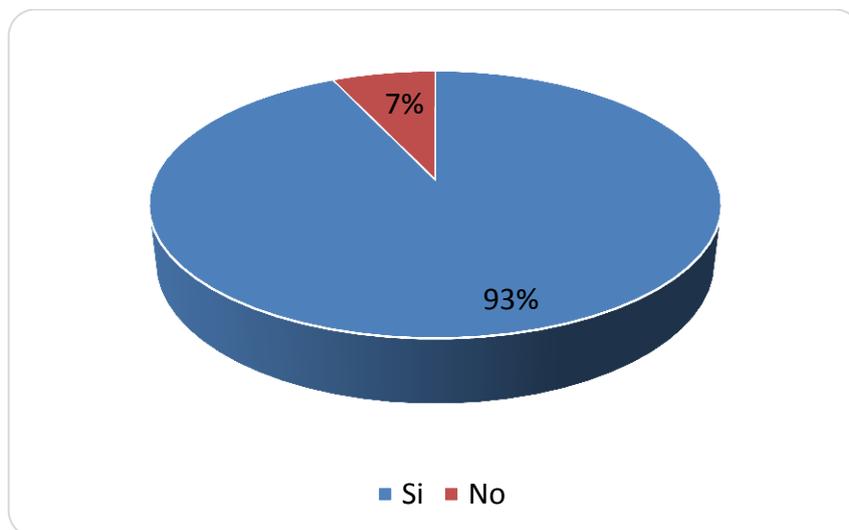
Interpretación: Se puede determinar que la mitad de la población encuestada en el desempeño laboral emplea los protocolos de atención al usuario de acuerdo al nuevo modelo de gestión administrativa; por lo que se deben socializar éstos a fin de que todo el personal se un buen servicio al usuario.

6.- ¿Usted, apoyaría en la realización de un manual de procesos que mejoren su desempeño laboral en su puesto de trabajo?

Tabla N° 4.8: MANUAL DE PROCESOS MEJORA DESEMPEÑO LABORAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	93	93 %
No	7	7 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.7: MANUAL DE PROCESOS MEJORA DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: La investigación indica que de 100 personas que representan el 100%, el 93% de los encuestados manifiestan que Sí apoyaría en la realización de un manual de procesos que mejore el desempeño laboral en su puesto de trabajo; el 7% No.

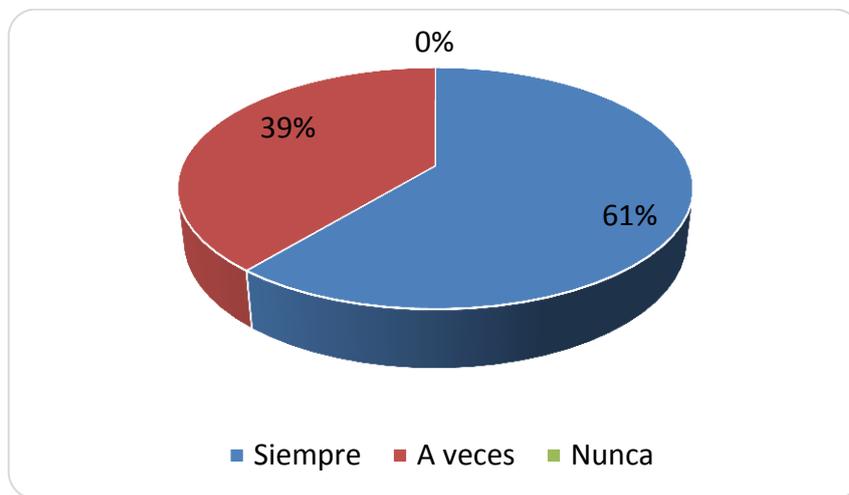
Interpretación: Los resultados indican que los empleados sienten interés en mejorar su desempeño laboral, por lo que están dispuestos a formar parte de un equipo que diseñe y ejecute un manual por procesos de cada uno de los puestos de trabajo.

7.- ¿Considera usted, después de la evaluación anual del desempeño profesional, de acuerdo a los resultados se debe realizar una retroalimentación y capacitación para mejorar la eficiencia administrativa?

Tabla N° 4.9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	61	61 %
A veces	39	39 %
Nunca	0	0 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.8: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: La investigación indica que de 100 personas que representan el 100%, el 61% de los encuestados manifiestan que Siempre después de la evaluación anual del desempeño profesional, de acuerdo a los resultados se debe realizar una retroalimentación y capacitación para mejorar la eficiencia administrativa; el 39 % A veces.

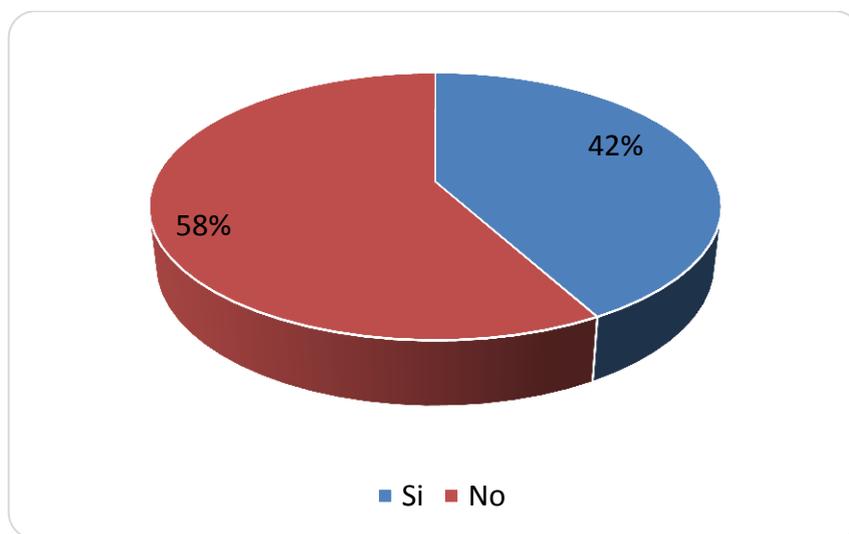
Interpretación: Los resultados indican que más de la mitad de los encuestados indican que el salario, prestaciones y compensaciones que percibe por su trabajo, satisfacen sus necesidades y aspiraciones laborales; ante lo cual se debe motivar al personal a desempeñar su trabajo con entusiasmo, profesionalismo y verdadera ética.

8.- ¿Ha recibido inducción sobre los procesos que debe cumplir para desempeñar su trabajo de manera eficiente?

Tabla N° 4.10: RECIBIÓ INDUCCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE DESEMPEÑO LABORAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	42	42%
No	58	58 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.9: RECIBIÓ INDUCCIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Es importante denotar de 100 personas que representan el 100%, el 58% de los encuestados manifiestan que No ha recibido inducción sobre los procesos que debe cumplir para desempeñar su trabajo de manera eficiente; el 42 % que Si.

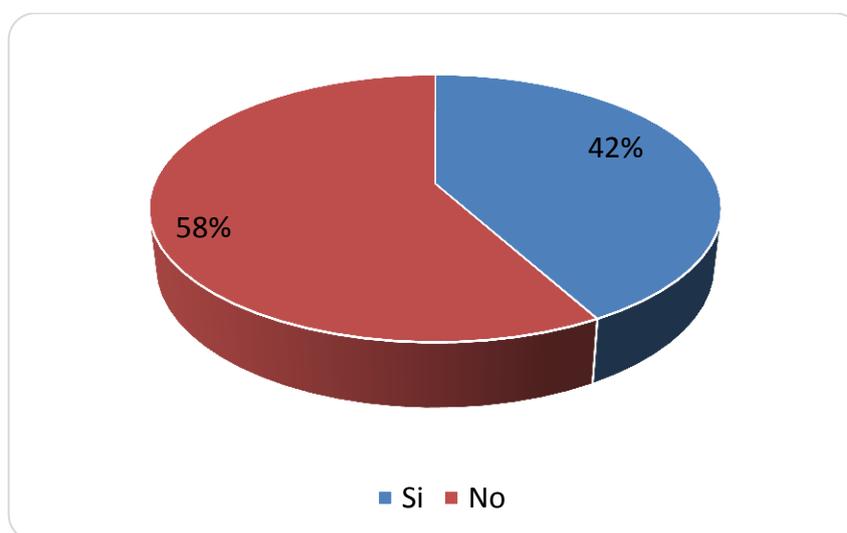
Interpretación: Es importante denotar que la mitad de la población encuestada ha recibido la debida inducción y conoce de los procesos que debe cumplir para desempeñar su trabajo de manera eficiente; por lo que se requiere que el personal reciba la inducción y conozca los procesos y protocolos conforme los lineamientos del modelo de gestión administrativa por Distritos y por procesos.

9.- ¿El Distrito 05D06 Salcedo – Salud le ha capacitado en temas de calidad de atención o satisfacción del usuario en salud?

Tabla N° 4.11: EL DISTRITO 05D06 SALCEDO-SALUD LE HA CAPACITADO EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	42	42%
No	58	58 %
Total	100	100 %

Gráfico N° 4.10: DISTRITO 05D06 SALCEDO-SALUD LE HA CAPACITADO EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Se puede determinar que de 100 personas que representan el 100%, el 58% de los encuestados manifiestan que el Distrito 05D06 Salcedo – Salud No le ha capacitado en temas de calidad de atención o satisfacción del usuario en salud, el 42 %, dice que Si.

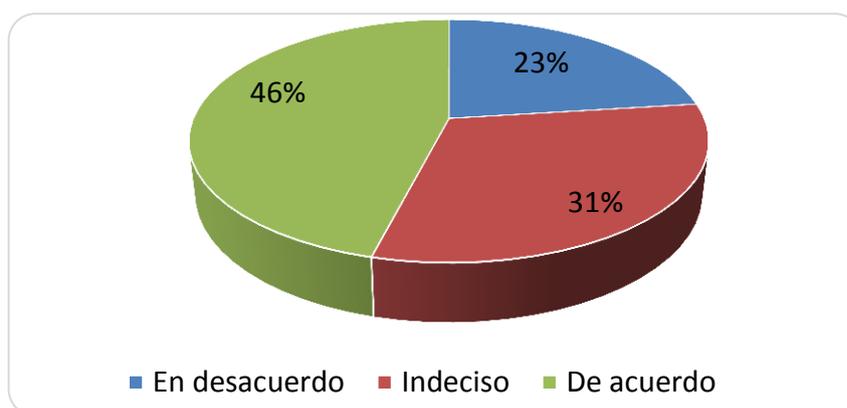
Interpretación: Se puede determinar que más de la mitad de los encuestados no ha sido capacitado en temas de calidad de atención o satisfacción del usuario en salud por parte del Distrito 05D06 Salcedo-Salud; por lo que se debe capacitar a todo el personal, a fin de que mejore su desempeño laboral y la eficiencia administrativa de la organización.

10.- ¿Considera usted, que el desempeño laboral que vienen desempeñando los funcionarios del Distrito de salud, redunda en la eficiencia y eficacia administrativa?

Tabla N° 4.12: DESEMPEÑO LABORAL, EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
En desacuerdo	23	23 %
Indeciso	31	31 %
De acuerdo	46	46 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.11: DESEMPEÑO LABORAL, EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: El análisis indica que de 100 personas que representan el 100%, el 46% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que el desempeño laboral que vienen desempeñando los funcionarios del Distrito de salud, redunda en la eficiencia y eficacia administrativa; el 31 % indeciso; el 23 % en desacuerdo.

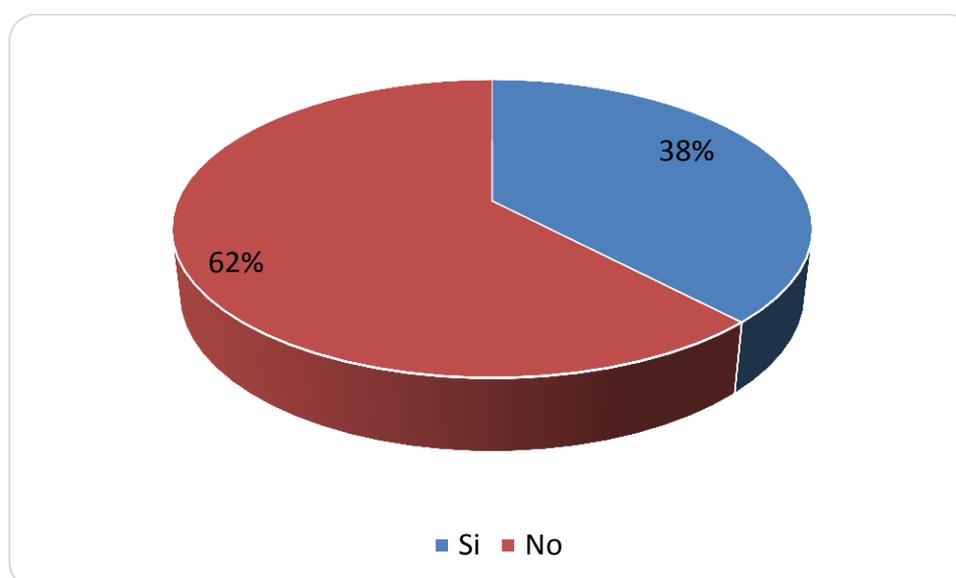
Interpretación: El análisis indica que casi la mitad de los encuestados está de acuerdo en que el desempeño laboral que vienen desempeñando los funcionarios del Distrito de salud, redunda en la eficiencia y eficacia administrativa; por lo que se debe sensibilizar en los funcionarios la necesidad de cumplir con su trabajo con responsabilidad y buen desempeño.

11.- ¿Conoce usted, las funciones que debe cumplir cada puesto de trabajo conforme el organigrama posicional y funcional de la institución?

Tabla N° 4.13: IDENTIFICA LA FUNCIONES DE SU PUESTO DE TRABAJO

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	38	38 %
No	62	62 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.12: IDENTIFICA LAS FUNCIONES DE SU PUESTO DE TRABAJO



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Se puede determinar que de 100 personas que representan el 100%, el 62% de los encuestados no conoce las funciones que debe cumplir cada puesto de trabajo conforme el organigrama posicional y funcional de la institución; el 38 % Sí.

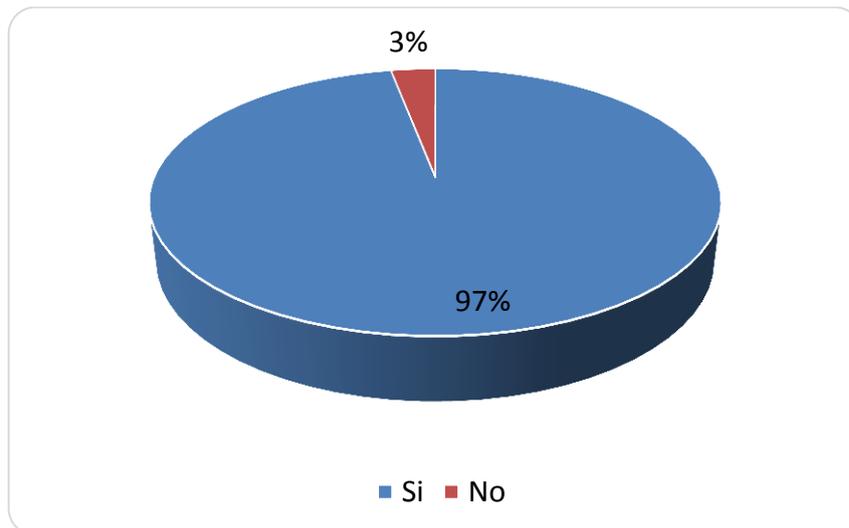
Interpretación: Se puede determinar que en gran mayoría del personal no identifica las funciones que debe cumplir cada puesto de trabajo conforme el organigrama posicional y funcional de la institución; por lo que es necesario que el personal sea capacitado en estos temas a fin de que pueda desempeñar su trabajo de manera eficiencia y eficaz.

12.- ¿Colaboraría usted, en el diseño de un manual de procesos que ayude a mejorar la eficiencia y eficacia administrativa de los servicios que ofrecen el personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud?

Tabla N° 4.14: MANUAL DE PROCESOS PARA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	97	97 %
No	3	3 %
Total	100	100%

Gráfico N° 4.13: MANUAL DE PROCESOS PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Análisis: Se puede determinar que de 100 personas que representan el 100%, el 97% de los encuestados Si colaboraría para diseñar y ejecutar un manual de procesos que ayude a mejorar la eficiencia y eficacia administrativa de los servicios que ofrecen los funcionarios de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud; el 3 % No.

Interpretación: Se puede determinar que los empleados administrativos de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud están dispuestos a colaborar en el diseño y ejecución de un manual de procesos para mejorar la eficiencia y eficacia administrativa.

4.3. Comprobación de la Hipótesis

Para comprobar la hipótesis: El manejo de los procesos de gestión incide en el desempeño laboral y eficiencia administrativa del personal que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salud, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. Se realiza un análisis cualitativo de la aplicación de la encuesta a los empleados de la Dirección Distrital 95D06 Salcedo-Salud.

De la encuesta aplicada a los empleados de la Dirección Distrital 05D06 en las preguntas 6 y 11, apoyarían en la realización de un manual de procesos que mejoren su desempeño laboral en los puestos de trabajo; en razón de que las funciones que debe cumplir cada funcionario está determinado en el organigrama posicional y funcional de la organización.

Por lo que se infiere que la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, no cuentan con un manual de procesos para cada puesto de trabajo, y todavía se vienen desempeñando labores administrativas enfocadas a la concentración de actividades y no al nuevo modelo de gestión operativa por procesos del Ministerio de Salud Pública.

4.4. Conclusiones

- El personal administrativo que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, no ha recibido la capacitación debida con respecto a la gestión de procesos debe aplicar en su puesto de trabajo acorde al nuevo modelo de gestión administrativa en salud.
- Los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud vienen desempeñando su trabajo aplicando procesos y procedimientos laborales con el modelo anterior del MSP, lo que contribuye a la insatisfacción y aceptación del usuario externo que solicita una atención y servicios públicos de primera.
- Las relaciones interpersonales entre compañeros de la Dirección Distrital 05D065 Salcedo – Salud es muy buena, por lo que se debe aprovechar para generar actividades de inducción y capacitación en los diferentes puestos de trabajo en pro de mejorar las condiciones laborales y la eficiencia administrativa.
- Los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, consideran beneficioso después de la evaluación anual del desempeño profesional se les realice retroalimentación y capacitación en gestión de procesos enfocando diversas temáticas que apoyen la realización de su trabajo de manera eficiente.
- Los empleados de la Dirección Distrital 05D06 están dispuestos a formar parte de equipos de trabajo para el diseño y ejecución de un Manual por Procesos que oriente los procedimientos que deben desarrollar en sus puestos de trabajo de acuerdo al nuevo modelo de gestión en salud emitido por el Ministerio de Salud Pública.

4.5. Recomendaciones

- La Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, a fin de mejorar los procesos de gestión administrativa del uso eficiente de recursos materiales y de talento humano promoverá la capacitación mediante la práctica de procesos, procedimientos e instrumentos requeridos en cada uno de los puestos de trabajo para ofertar a los usuarios externos una atención efectiva, eficiente y de calidad.
- Los empleados de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, definirán los procesos de gestión que deben ejecutar en el normal desenvolvimiento de sus puestos de trabajo, al igual contribuir en la elaboración de manuales para la retroalimentación de los subsistemas de reclutamiento y selección de personal y para actualizar los perfiles ocupacionales.
- El personal que labora en el Distrito 05D06 Salcedo-Salud debe tener amplio conocimiento de los procesos que se desarrollan en las diferentes unidades administrativas y constituirse en apoyo a los procesos de gestión, desempeño laboral y eficiencia administrativa que satisfaga las necesidades de los potenciales usuarios externos.
- En la dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud se debe diseñar y ejecutar el manual por procesos con énfasis en la capacitación en el buen desempeño laboral, eficiencia, eficacia administrativa y el uso eficiente de los recursos materiales y tecnológicos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA UNIDAD OPERATIVA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD.

5.2. Presentación

El presente Manual por Procesos y Procedimientos se elaboró conforme a lineamientos generales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, que es el ente público encargado de la “Planificación, gestión, coordinación y control de la salud pública”, que en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Unidades Operativas de Primer Nivel, establece el lineamiento estratégico.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo General

Optimizar el sistema integrado de procesos y procedimientos de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, en función de la planificación estratégica de la institución y del servicio de salud ecuatoriana, de acuerdo a las políticas nacionales de salud diseñadas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

5.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos requeridos para la provisión de los servicios de primer nivel de salud en la Dirección Distrital 50D06 Salcedo-Salud.
- Establecer los parámetros, naturaleza, propósitos y lineamientos de los procesos administrativos que se deben realizar a través de un mapa de procesos.
- Fortalecer la sistematización de los procesos administrativos y operativos para optimizar las actividades y asegurar la estandarización, comprensión y control de los mismos que lleve al logro de los propósitos y objetivos estratégicos de la institución.

5.4. Justificación

La importancia del diseñar el manual de procesos y procedimientos administrativos para la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, radica en la instrucción que representa el brindar a los empleados un conocimiento exacto de los pasos que deben seguir para ejecutar de forma adecuada y oportuna las actividades específicas de cada puesto de trabajo, garantizando mejores inversiones en tiempo y recursos.

Este manual de procesos da lugar al surgimiento y evaluación de otros procedimientos, constituyendo un antecedente para otras investigaciones relacionadas con el tema.

El desarrollo de un manual de procesos para la organización y estandarización de acciones llevadas a cabo en el manejo de los documentos y procesos administrativos de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo, en el área de administración, gerencia, de asesoría y de apoyo a las gestiones propias de la organización.

5.5. Propuesta

La presente propuesta busca resumir los procedimientos que dentro de los procesos que son parte de la actividad administrativa y operativa de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, desarrollado en base a un enfoque sistémico para la integración de los procesos en la provisión del servicio de salud en el Primer Nivel de Atención de Salud, en la búsqueda de una gestión de calidad y un mejoramiento continuo de dicha prestación.

El Manual de Procesos, busca ser una herramienta que permita a la Dirección Distrital 05D06 Salcedo Salud y a la Unidad Operativa de Primer Nivel, integrar una serie de actividades articuladas y sistematizadas, y la provisión de un servicio ágil, estandarizado y de alta calidad, tanto en los procesos administrativos como operativos, para que los usuarios del servicio de salud, se sientan satisfechos con el mismo. Además, esta herramienta cumplirá un rol muy importante que deberá complementarse con un cambio de actitud y de involucramiento de quienes conforman el área de salud y el hospital de primer nivel asociado al Manual de Procesos diseñado.

5.5.1. Desarrollo de la Propuesta

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 1	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	SALCEDO- SALUD

Introducción

El Manual de procesos de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud, es parte constituyente y esencial del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que abarca los procedimientos que se desarrollan con un nivel de detalle apto para ejecutar las actividades de la forma más eficiente.

Este manual es de carácter formal a la ejecución de las actividades y representa la guía básica de la unidad para asegurar que todo se desarrolla de la forma adecuada, justificándose en el Estatuto Orgánico por Procesos Distrito en el nivel de salud, emitido por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Este documento muestra la estructura organizacional actual, siendo el Manual de Procesos, una herramienta de trabajo, que radica en la información contenida en ellos, por lo tanto mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades.

Es importante mencionar, que el presente documento está dirigido tanto a los servidores públicos del Ministerio de Salud Pública; así como, a los distintos funcionarios de Gobierno del Estado y Público en General, que deseen conocer en forma ordenada la información básica de la organización y funcionamiento de cada órgano administrativo de las Direcciones Distritales de Salud.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 2	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	

Propósito del Manual de Procesos

El Manual de Procesos en su calidad de instrumento administrativo, tiene como propósitos fundamentales los siguientes:

- Definir de forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un proceso, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades distritales.
- Promover en el servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle de una forma gráfica sus procesos en conjunto, así como las interrelaciones que existen entre las diferentes unidades para la realización de las funciones de conformidad a sus puestos de trabajo.
- Establecer responsabilidades operativas para la planificación, ejecución y control de las actividades.
- Fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora del desempeño laboral y eficiencia administrativa.
- Servir de consulta a todos los funcionarios públicos del Ministerio de Salud Pública, así como a los usuarios de los servicios que presta la organización.

Alcance y ámbito de aplicación

El presente Manual de Gestión Organizacional por Procesos está dirigido a todo el personal de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, como guía de

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 3	DIRECCIÓN DISTRITAL
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	05D06 SALCEDO- SALUD

consulta y adiestramiento, así como también a Directores y jefes distritales que ejecutan proyectos de salud, y para quienes deben manejar toda la información de los procedimientos que deben llevarse a cabo en cada Unidad Administrativa, para dar fiel cumplimiento al nuevo modelo de gestión en Salud.

Normatividad

Fundamentación Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Plan del Buen Vivir
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normativa Técnica de Procesos
- Estatuto orgánico de Gestión organizacional de Procesos – Distrito

Atribuciones

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Que, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Administración Pública establece a la administración por procesos como uno de los ejes u orientaciones estratégicas para lograr una administración pública de calidad centrada en el ciudadano.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 4	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	

Que, el Art. 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público dispone a la Secretaría Nacional de la Administración Pública establecer las políticas, metodologías de administración institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente.

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública señala como misión de la Dirección Nacional de Administración de Procesos el: Garantizar la implementación del modelo de gestión de procesos en la institución, de manera que los productos y servicios públicos respondan a las necesidades de los ciudadanos/as a través de una gestión pública de calidad.

Objetivo General

Presentar de forma clara la descripción de los procedimientos que deben ser ejecutados por cada Unidad Distrital a fin de cumplir con los lineamientos para las Direcciones Distritales de Salud; así como los instrumentos y los formatos que deben emplearse en cada proceso.

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de los procesos del Ministerio de Salud Pública, mediante la definición de los procesos y detectar oportunidades de mejoramiento.
- Adiestrar y capacitar al talento humano en base al Estatuto Orgánico por Procesos de Distrito en el nivel de salud.
- Mejorar la comprensión de la nueva estructura organizacional facilitando de esta manera su implementación para el mejoramiento continuo de los procesos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 5	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	SALCEDO-SALUD

- Servir de guía, orientación y comunicación.

Estructura organizacional de gestión por procesos

La estructura organizacional de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud se encuentra alineada con su misión y las políticas determinadas en la constitución de la República del Ecuador, las Políticas de Estado, leyes y otras normas vigentes. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos o servicios.

Gráfico N° 5.1: CADENA DE VALOR – PROCESOS

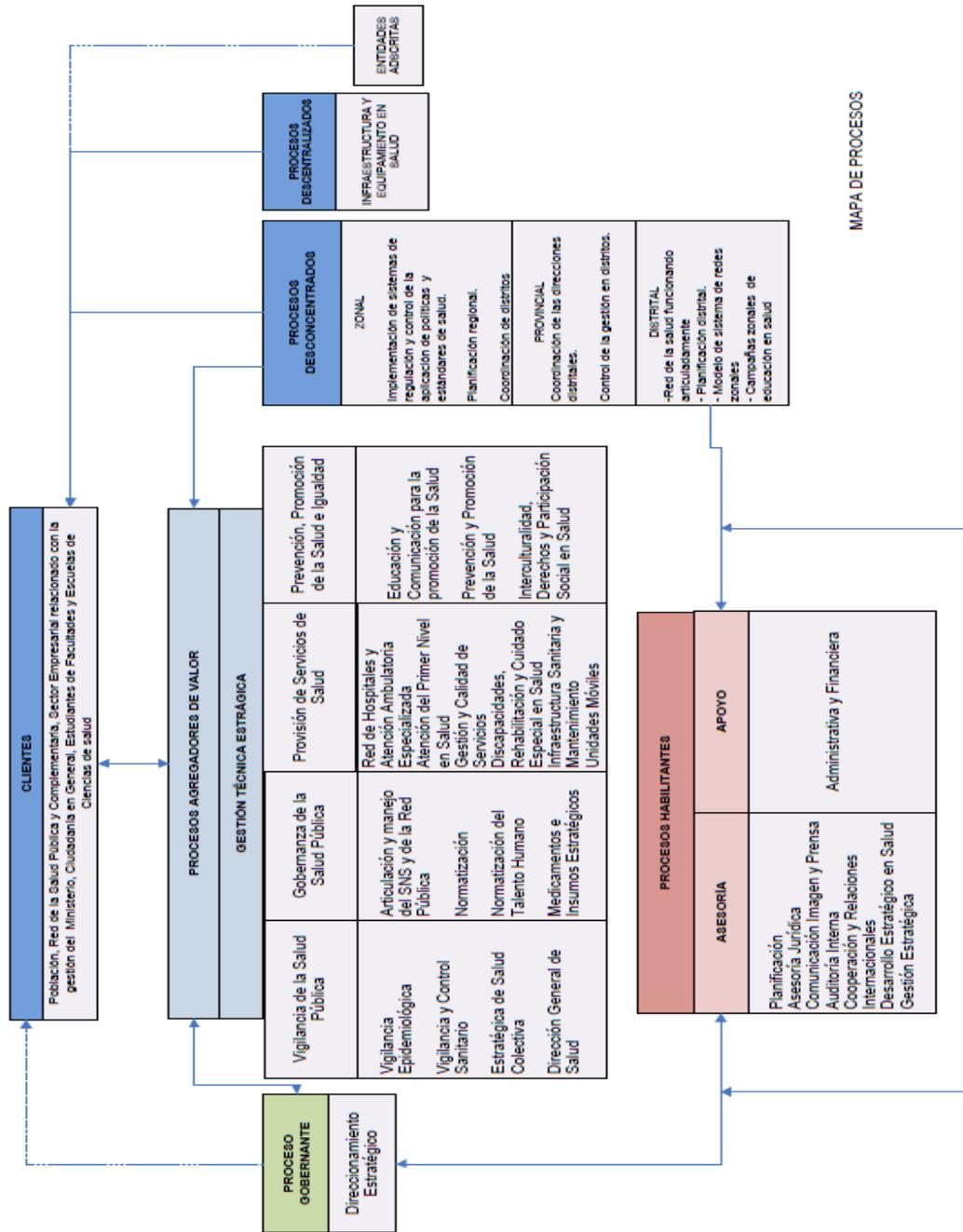


Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distritos

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 6	DIRECCIÓN DISTRITAL
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	05D06 SALCEDO-SALUD

Gráfico N° 5.2: MAPA DE PROCESOS



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distritos
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 7	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	

Procesos

Los procesos de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud se ordenan y clasificación en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Estos son:

- Gobernantes
- Agregados de Valor
- Habilitantes de Asesoría
- Habilitantes de Apoyo

Tabla N° 5.1: SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	Indicador de inicio de un procedimiento
	Representa un tarea o una actividad
	Representa información escrita pertinente al proceso.
	Representa una actividad de decisión o de conmutación.
	Representa una actividad combinada
	Representa una entrada o una salida
	Representa el fin de un procedimiento

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 8	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	

Estructura Básica de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud

Gráfico N° 5.3: DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD



Fuente: instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2014/abril/organigrama_msp2014.pdf

Estructura Orgánica Descriptiva

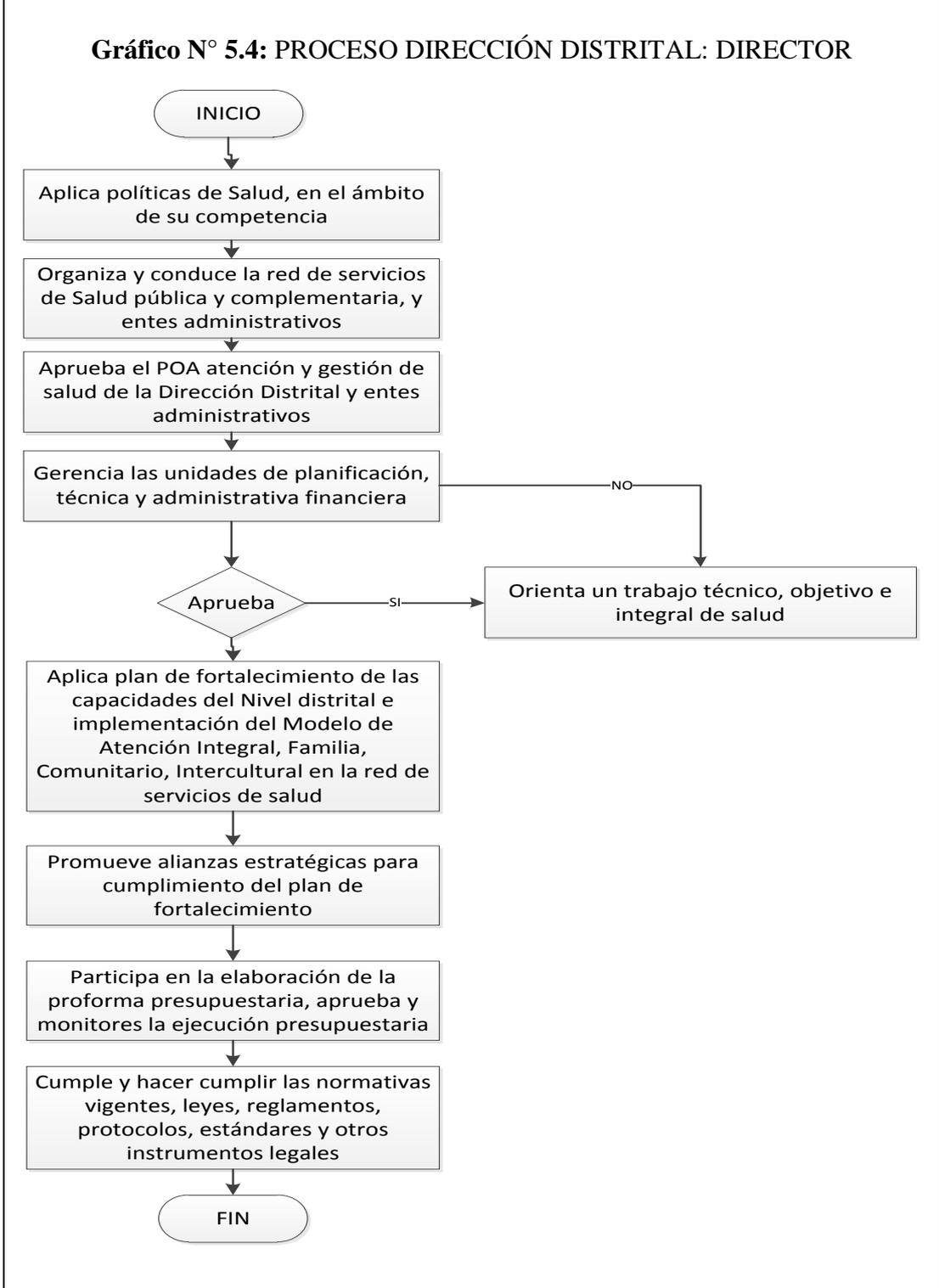
Tabla N° 5.2: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: DIRECTOR/A

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 9	DIRECCIÓN DISTRITAL
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	05D06 SALCEDO-SALUD
NOMBRE DEL PROCESO	GOBERNANTE		
SUBPROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
MISIÓN DEL PROCESO	Desarrollar técnica y gerencialmente la red de servicios de salud de su zona de influencia, para brindar atención de salud integral, de calidad, eficiencia y equidad que permita contribuir al buen vivir de la población.		
RESPONSABLE	DIRECTOR/A DISTRITAL DE SALUD		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Director / a Distrital		
1	Aplicar las políticas de Salud, en el ámbito de su competencia;		
2	Organizar y conducir la red de servicios de Salud pública y complementaria del nivel distrital y los entes administrativos sujetos a su jurisdicción;		
3	Aprobar en plan operativo anual de atención y gestión de salud del nivel distrital y los entes administrativos sujetos a su jurisdicción;		
4	Conducir gerencialmente las unidades de planificación, técnica y administrativa financiera orientando a un trabajo técnico, objetivo e integral de salud;		
5	Disponer la elaboración del plan de fortalecimiento de las capacidades institucionales del nivel distrital, para la implementación del Modelo de Atención Integral, Familiar, Comunitario, Intercultural en la red de servicios de salud;		
6	Promover alianzas estratégicas en el distrito para el cumplimiento del plan de fortalecimiento.		
7	Realizar el análisis de situación de salud y mantener un subsistema de alerta para la detección oportuna y control de brotes;		
8	Aprobar y disponer la elaboración de la proforma presupuestaria del distrito y monitorear la ejecución presupuestaria;		
9	Cumplir y hacer cumplir en el distrito las normativas vigentes: Leyes, Reglamentos, Protocolos, estándares y otros instrumentos legales;		

10	Las demás que disponga la autoridad superior.
----	---

MAPA DE PROCESOS:

Gráfico N° 5.4: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: DIRECTOR



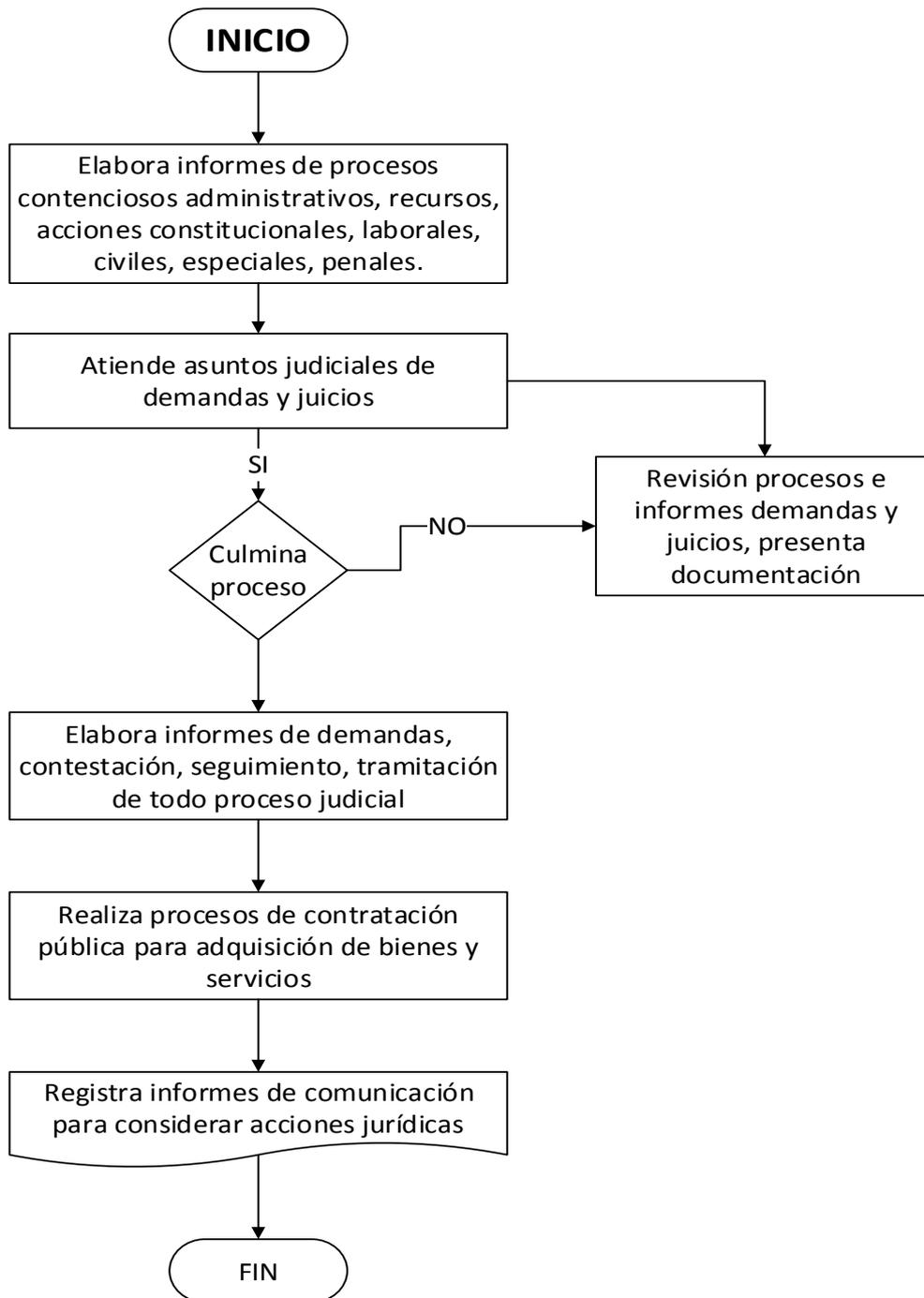
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.3: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ASESORÍA JURÍDICA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 11	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ASESORÍA JURÍDICA	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ASESORÍA JURÍDICA		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL DE ASESORÍA JURÍDICA		
MISIÓN DEL PROCESO	Garantizar el cumplimiento del principio de legalidad en los actos del Distrito, proporcionando patrocinio y asesoría jurídica.		
GESTIÓN INTERNA	JEFE UNIDAD DISTRITAL DE ASESORÍA JURÍDICA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Unidad Distrital de Asesoría Jurídica		
1	Elabora informe de procesos contenciosos administrativos, recursos, acciones constitucionales, laborales, civiles, especiales, penales. Defensoría del Pueblo, Mediación y arbitraje (demandas y juicios).		
2	Realiza procesos de contratación pública y realiza consultas legales a nivel distrital para la adquisición de bienes y servicios.		
3	Elabora informes distritales de gestión jurídica		
4	Realiza procesos de contratación pública a nivel distrital para la adquisición de distintos bienes y servicios		
5	Elabora informes de demandas, contestación, seguimiento, tramitación de todos los procesos judiciales en el distrito y el Ministerio de Salud Pública actúe como actor o demandado.		
6	Elabora informes de comunicación a los diferentes registros, para que se tome nota de que los sancionados pasan a ser deudores morosos del Estado, como devengantes de beca, contratistas fallidos, sancionados por no obtener permisos de funcionamiento, en la Zona.		

MAPA DE PROCESOS:

Gráfico N° 5.5: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ASESORÍA JURÍDICA



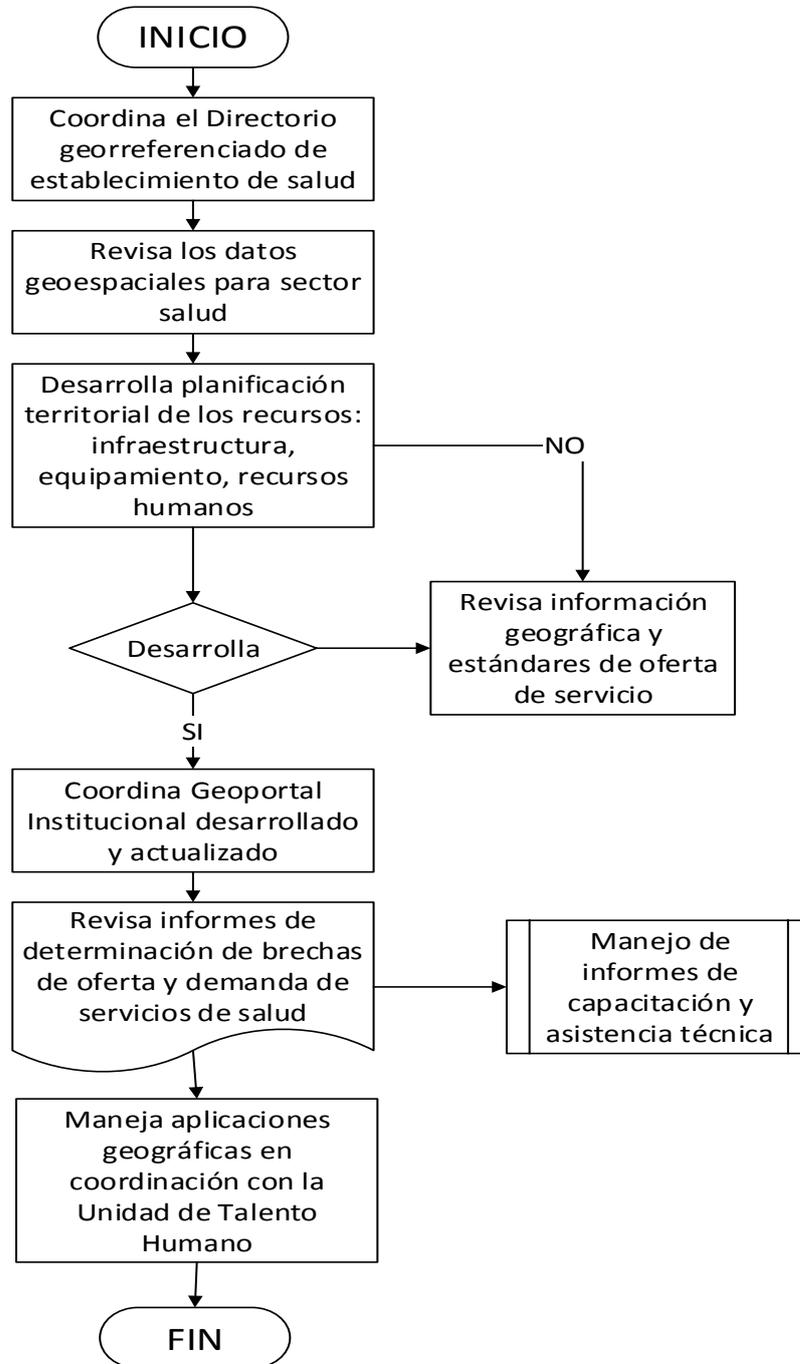
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.4: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 13	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PLANIFICACIÓN		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Coordinar actividades relacionadas con la información georeferenciada de establecimientos de salud a nivel nacional.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Unidad Distrital de Planificación		
1	Coordina el Directorio geo referenciado de establecimientos de salud a nivel nacional.		
2	Revisa bases de datos geoespaciales para sector salud.		
3	Desarrolla la planificación territorial de los recursos basada en información geográfica y estándares de oferta de servicios (Infraestructura, equipamiento y recursos humanos), en coordinación con las instancias respectivas del Ministerio de Salud Pública.		
4	Coordina el Geoportal Institucional desarrollado y actualizado		
5	Revisa informes de determinación de brechas de oferta y demanda de servicios de salud.		
6	Revisa informes de capacitación y asistencia técnica para el manejo de las aplicaciones geográficas desarrolladas en coordinación con la Dirección Nacional de Talento Humano.		

MAPA DE PROCESOS:

Gráfico N° 5.6: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN



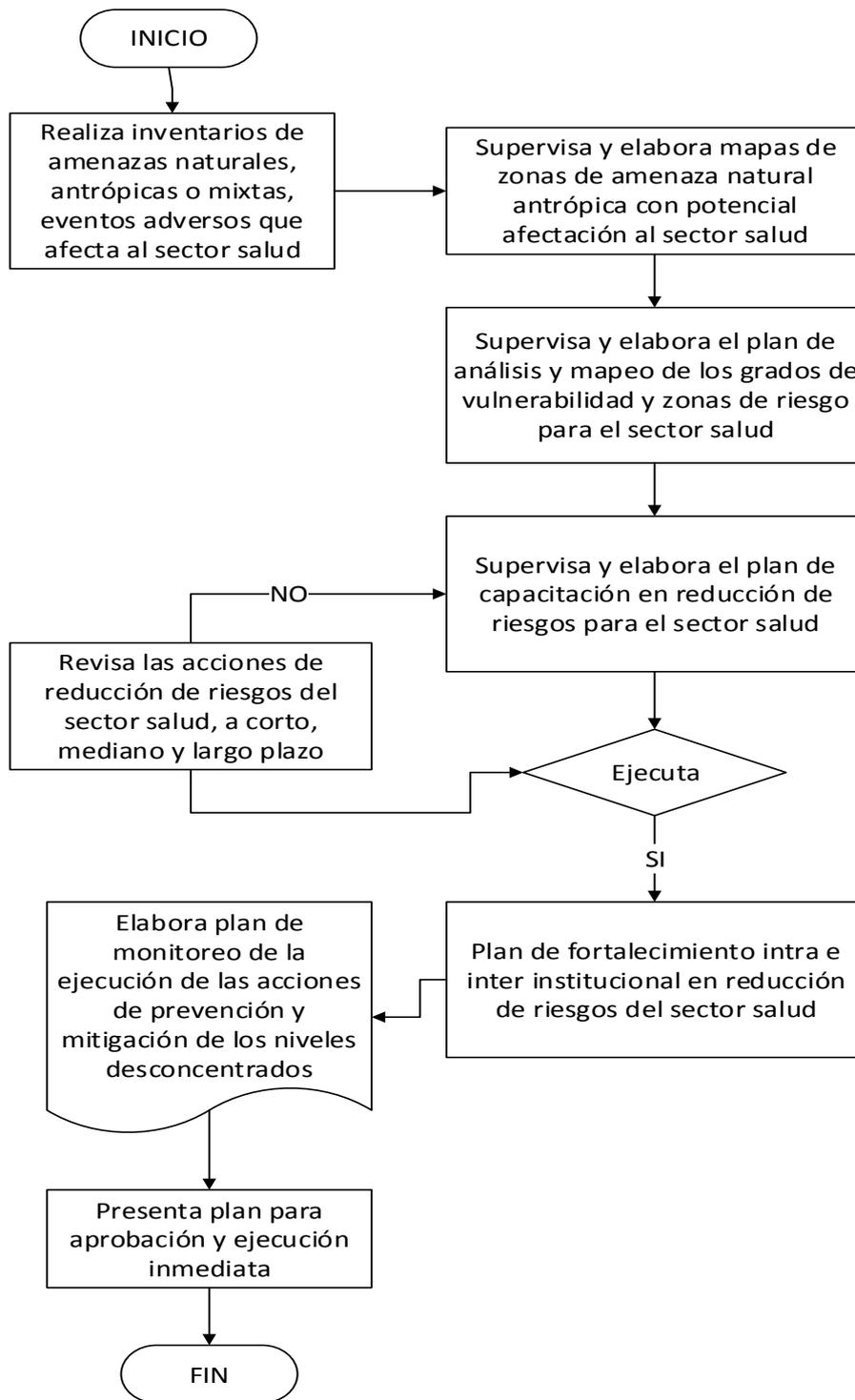
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.5: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: GESTIÓN DE RIESGOS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 15	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PLANIFICACIÓN		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Supervisa y realizar planificación de reducción de riesgos inherentes al sector de la salud, para mejorar los niveles de seguridad frente a emergencias y desastres.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA EN REDUCCIÓN DE RIESGOS		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Gestión de Riesgos		
1	Realiza inventario nacional de amenazas naturales, antrópicas o mixtas en relación a eventos adversos que afecten al sector salud.		
2	Supervisa y elabora mapas de zonas de amenaza natural antrópica con potencial afectación al sector salud.		
3	Supervisa y elabora plan de análisis y mapeo de los grados de vulnerabilidad y zonas de riesgo para el sector salud.		
4	Supervisa y elabora el plan de capacitación en reducción de riesgos para el sector salud.		
5	Supervisa elabora plan de fortalecimiento intra e inter institucional en reducción de riesgos del sector salud, a través de acciones a corto, mediano y largo plazo.		
6	Supervisa y elabora el plan de monitoreo de la ejecución de las acciones de prevención y mitigación de los niveles desconcentrados.		

MAPA DE PROCESOS:

Gráfico N° 5.7: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: GESTIÓN DE RIESGOS



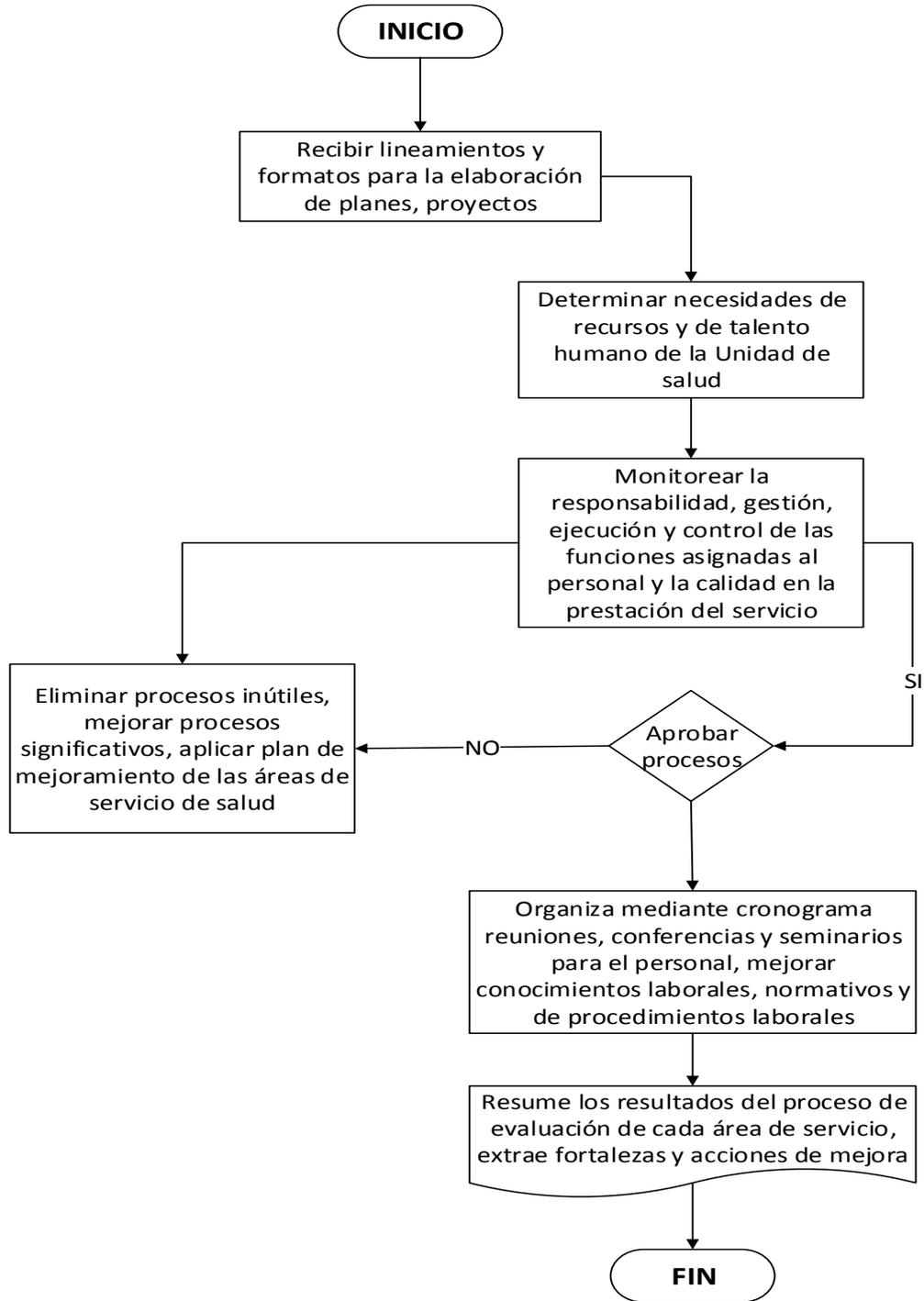
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.6: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: PLANIFICACIÓN

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 17	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PLANIFICACIÓN		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Planificar el cumplimiento de estándares e indicadores de la oferta de servicios del nivel del distrito		
GESTIÓN INTERNA	JEFE DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Unidad Distrital de Planificación		
1	Informa de cumplimiento de políticas, normas, lineamientos y procedimientos de planificación e inversión, gestión de la información, seguimiento, evaluación y control de la planificación y gestión institucional y gestión de riesgo en su distrito;		
2	Informe de control del cumplimiento de estándares e indicadores de planificación en su respectivo distrito;		
3	Diseña plan estratégico distrital, plan operativo, programación indicativa, plan anual de compras, anual distrital		
4	Informe consolidado distrital de la matriz de vínculo programática con presupuesto;		
5	Informes de seguimiento al avance de la ejecución de proyectos de inversión en el respectivo distrito;		
6	Informes de la ejecución de la planificación y gestión institucional distrital;		
7	Informes del cumplimiento de estándares e indicadores de la oferta de servicios del Ministerio de Salud Pública en su distrito;		
8	Informes consolidados de determinación de brechas de oferta y demanda de servicios en su distrito;		
9	Reportes de información institucional, incluyendo tendencias y proyecciones, en base a requerimientos técnicos de las demás instancias del distrito;		
10	Informes de análisis estadísticos de la situación de salud a nivel distrital;		
11	Plan consolidado de gestión de riesgo y movilización de su distrito.		

MAPA DE PROCESOS:

Gráfico N° 5.8: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: PLANIFICACIÓN



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

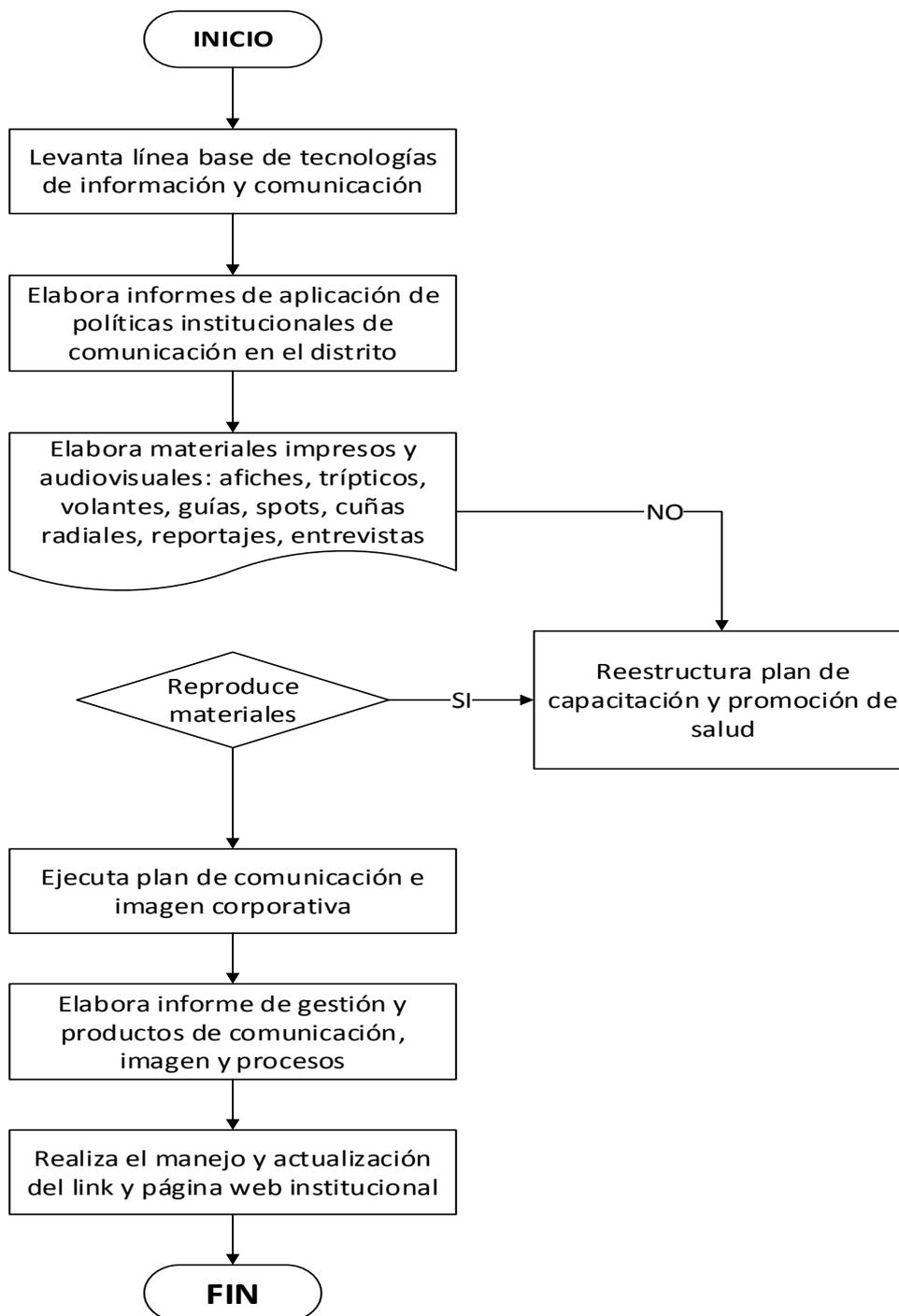
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.7: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 19	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN ESTRATÉGICA		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Aplicar e implementar las políticas, normas y procedimientos que efectivicen la gestión y administración de las tecnologías de la información y comunicación orientados a la optimización de recursos, sistematización y automatización de los procesos en el ámbito de su gestión.		
GESTIÓN INTERNA	JEFE DE LA UNIDAD DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Unidad Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicación		
1	Informe de aplicación de las especificaciones técnicas de los recursos tecnológicos;		
2	Informe de aplicación de sistemas de información; crecimiento de redes y comunicaciones del nivel distrital		
3	Plan de implementación de buenas prácticas de acceso y utilización de los recursos y servicios tecnológicos en conformidad a la normativa vigente;		
4	Informe de desarrollo y funcionamiento de la infraestructura tecnológica del distrito;		
5	Informe de las vulnerabilidades existentes y brechas en los sistemas de comunicación de red de la institución a nivel distrital;		
6	Informes del avance y desempeño de los proyectos tecnológicos que están siendo implementados y de los proyectos a ejecutarse a nivel distrital;		
7	Informe de ejecución del soporte técnico brindado al usuario; del inventario periódico de equipo; de la entrega de equipamiento tecnológico a nivel distrital		
10	Informe de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de hardware a nivel distrital;		
11	Informes de ejecución de planes de capacitaciones a usuarios sobre la utilización y manejo de aplicaciones a implementarse.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.9: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



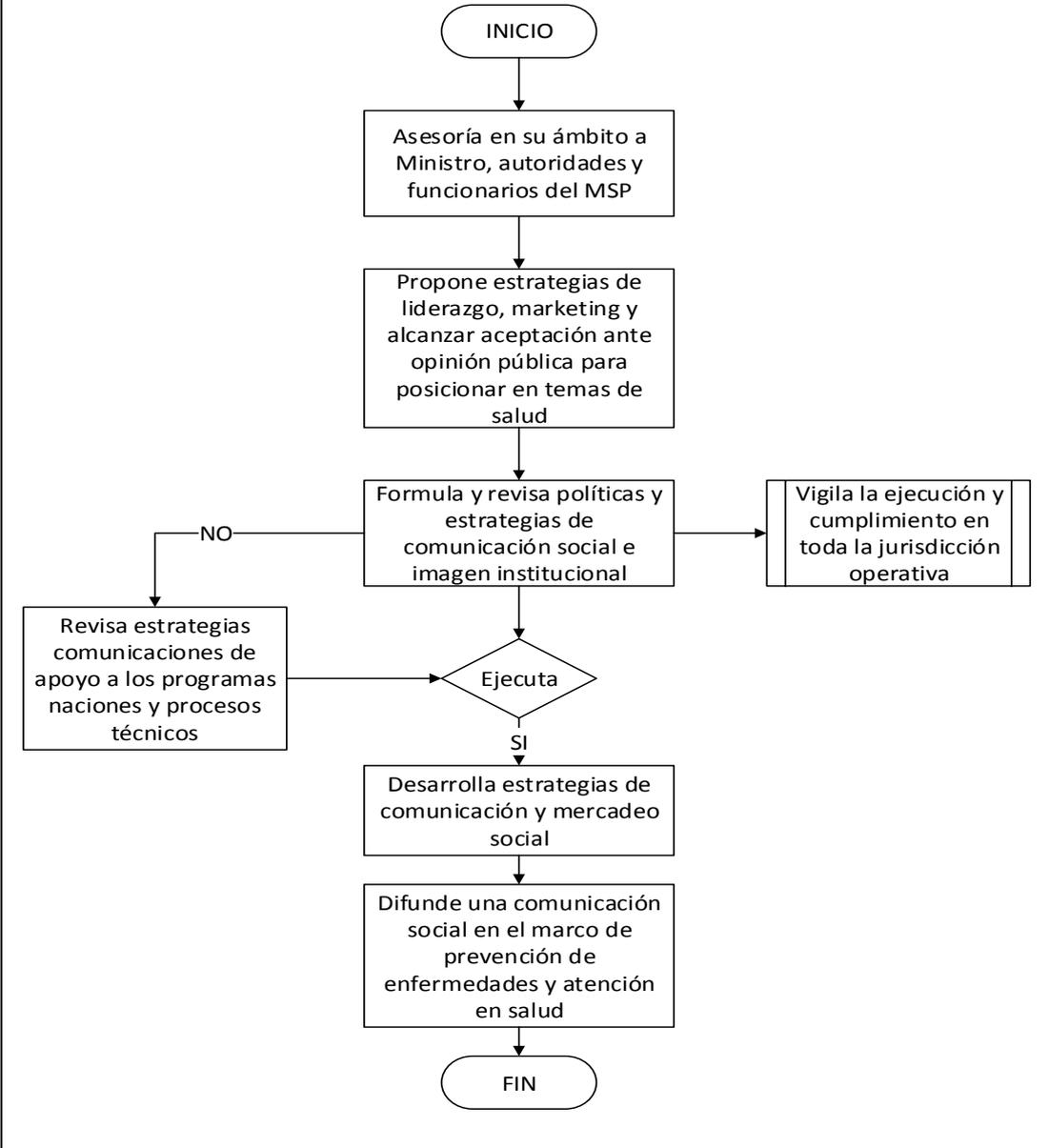
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.8: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 21	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	COMUNICACIÓN E IMAGEN	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA		
SUBPROCESO	COMUNICACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Dirigir, normar y asesorar a nivel nacional la administración de la comunicación Institucional, mediante la definición y ejecución de estrategias, planes y programas en el marco de la Política Gubernamental y los lineamientos del Ministerio de Salud Pública, que contribuyan a la construcción de una sociedad saludable, mediante procesos de participación social e intercultural que viabilicen el posicionamiento positivo de la institución en la opinión ciudadana y en los medios de comunicación.		
GESTIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Comunicación, imagen y prensa		
1	Asesoría en su ámbito al Ministro, autoridades y funcionarios del Ministerio de Salud.		
2	Dirige estrategias para potenciar el liderazgo del Ministerio de Salud ante la opinión pública en la rectoría del Sistema Nacional de Salud y posiciona en la agenda pública los temas de salud.		
3	Dirige la formulación y revisión de políticas y estrategias de comunicación social e imagen institucional y vigila su ejecución y cumplimiento en toda su jurisdicción operativa.		
4	Planifica estrategias comunicacionales de apoyo a todos los programas nacionales y procesos técnicos del Ministerio de Salud Pública, dirigidos a la población en general.		
5	Dispone y dirige el desarrollo de estrategias de comunicación en crisis, en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión de Riesgos.		
6	Administra acciones de información y difusión de comunicación social en el marco de las líneas de Comunicación del Gobierno, prevención de enfermedades y atención en salud, incorporando estrategias de mercadeo social con el fin de motivar la participación ciudadana.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.10: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

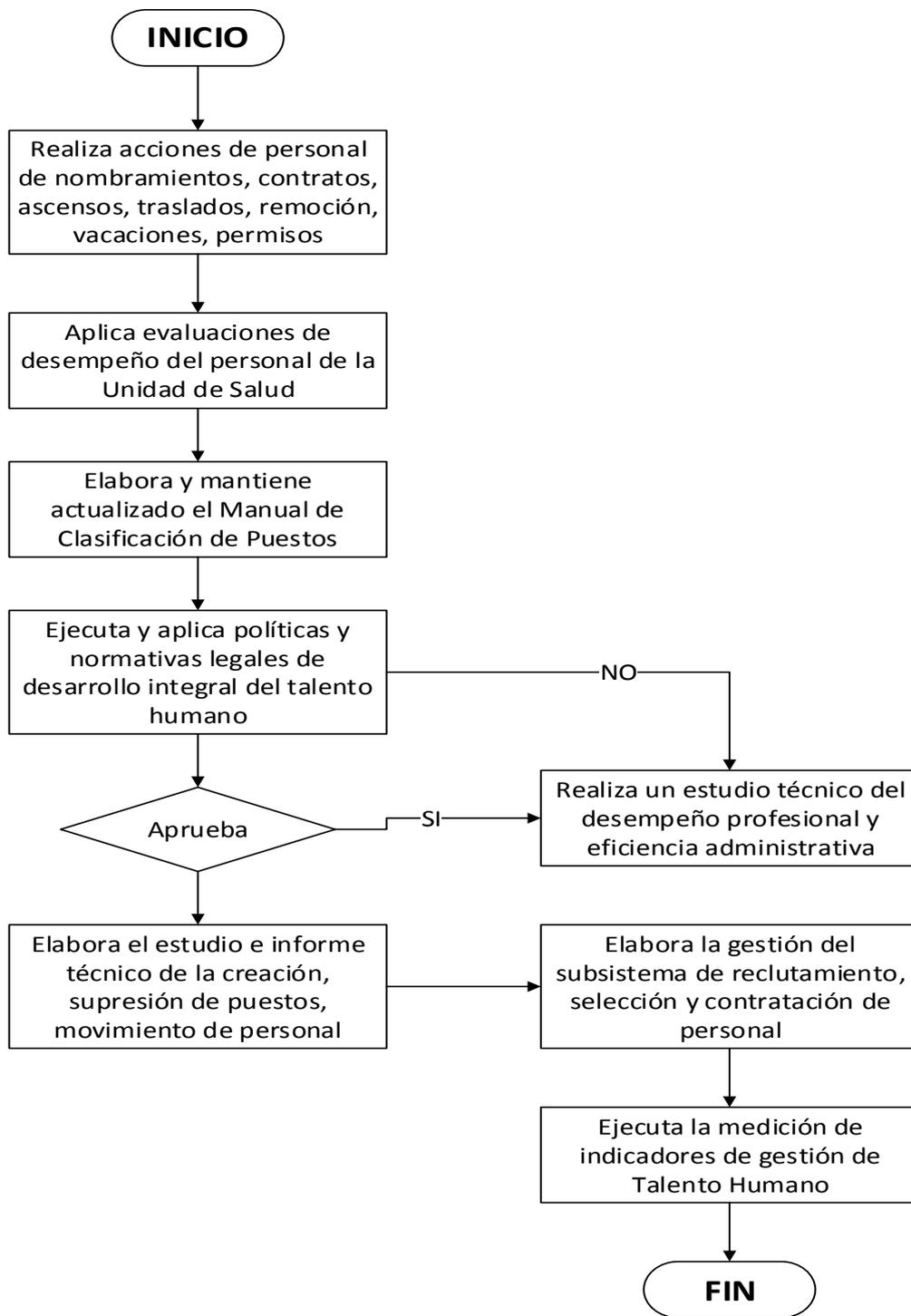
Tabla N° 5.9: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: TALENTO HUMANO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 23	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVA FINANCIERA		
SUBPROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
MISIÓN DEL PROCESO	Controlar, gestionar e implementar políticas, normas y procesos de la Administración del talento Humano del nivel distrital.		
GESTIÓN INTERNA	TALENTO HUMANO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Talento Humano – Reclutamiento, selección y contratación		
1	Informe de ejecución de concursos de méritos y oposición de acuerdo a normativa vigente en los entes administrativos que están bajo su jurisdicción ;		
2	Informe de ejecución de procesos de selección y contratación de Servicios Ocasionales y de Servicios Profesionales;		
3	Informe de ejecución de los procesos de Reclutamiento, Selección contratación y nombramiento en el distrito;		
4	Informe de validación de los requerimientos de talento humano en base a la planificación del talento humano institucional del distrito.		
No.	Productos: Talento Humano – Desarrollo Institucional		
1	Informe de aplicación de políticas y estándares de cambio de cultura organizacional;		
2	Informe de ejecución de los Programas de Inducción de Personal;		
3	Lista de asignaciones del distrito;		
4	Informe técnico para creación, supresión y optimización de puestos del distrito;		
5	Informe consolidado del Proceso de Evaluación de Desempeño de los entes administrativos bajo su jurisdicción;		
6	Base de datos de la calificación de Evaluación;		
7	Planes de Carrera del distrito;		
8	Informe de ejecución de políticas y normas en Talento Humano regidos por la Dirección Nacional de Talento Humano;		

9	Orgánico Posicional del distrito y de los entes administrativos sujetos a su jurisdicción
No.	Productos: Talento Humano – Bienestar Laboral
1	Informe de aplicación de Plan de Salud Ocupacional del distrito;
2	Informe de ejecución de Atención a casos sociales del distrito;
3	Informe de ejecución del Programa de prevención médico-dental del distrito;
4	Informe de aplicación de los beneficios establecidos por la normativa vigente del distrito;
5	Informe de aplicación del Programa de Incentivos remunerados y no remunerados para el personal de salud y administrativo del distrito;
6	Informe de aplicación del Programa de retención de Talento Humano del distrito;
7	Reporte de la aplicación del Programa de Jubilaciones del distrito;
8	Informe de aplicación de los Programas de pasantías del distrito.
No.	Productos: Talento Humano – Remuneraciones e ingresos complementarios
1	Base de datos de personal actualizada;
2	Distributivo de remuneraciones mensuales unificadas a nivel distrital;
3	Acciones de Personal elaboradas, legalizadas y registradas en el Sistema Informático de Talento Humano (movimientos de personal: nombramientos, contratos, creación, supresión de puestos, renunciaciones, pasantías etc.);
4	Registros del Sistema Informático de Nómina;
5	Reportes de Control de permanencia de personal de los entes administrativos bajo su jurisdicción;
6	Informes de jornadas especiales
No.	Productos: Talento Humano – Formación y Desarrollo
1	Cronogramas de Capacitación del distrito;
2	Informe de aplicación del Plan Anual de Capacitación del distrito.
3	Diagnóstico de necesidades de capacitación a nivel distrital.

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.11: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: TALENTO HUMANO



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

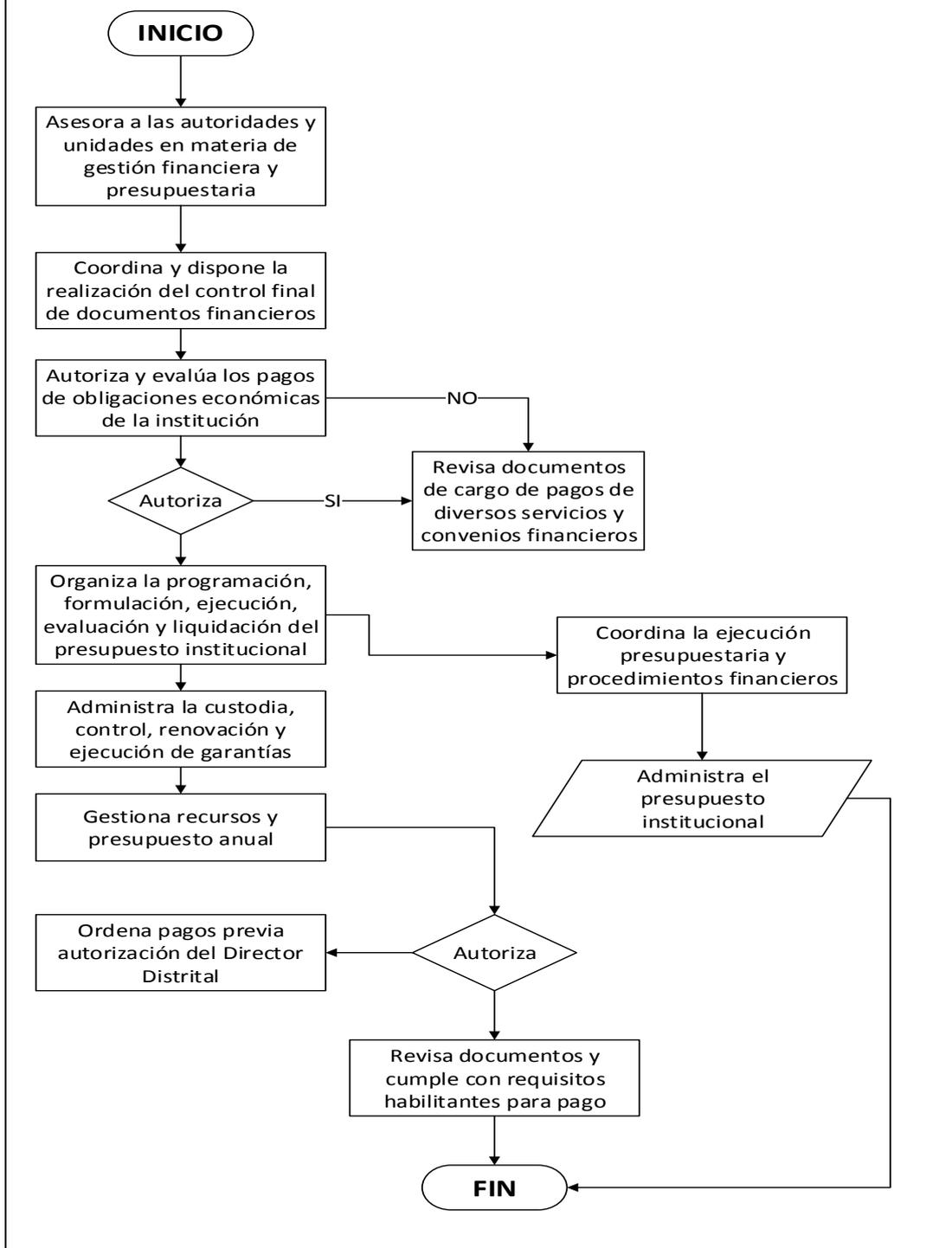
Tabla N° 5.10: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: FINANCIERO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 26	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVA FINANCIERA		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA		
MISIÓN DEL PROCESO	Planificar, coordinar, controlar y gestionar la ejecución de los recursos financieros para que se cumplan los objetivos del distrito.		
GESTIÓN INTERNA	JEFATURA DISTRITAL FINANCIERO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Financiero – Presupuesto		
1	Certificación de disponibilidad presupuestaria en el nivel distrital;		
2	Proforma presupuestaria del nivel distrital;		
3	Informe de ejecución presupuestaria de ingresos y gastos del nivel distrital;		
4	Informe de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria del nivel distrital;		
5	Informe de clausura y liquidación del presupuesto del nivel distrital;		
6	Informe de reformas presupuestarias del nivel distrital;		
7	Reforma o modificaciones presupuestarias del nivel distrital;		
8	Reprogramación presupuestaria cuatrimestral del nivel distrital;		
9	Programación indicativa anual del nivel distrital;		
10	Informe de control previo al compromiso del nivel distrital;		
11	Comprobante único de registro del compromiso presupuestario del nivel distrital.		
No.	Productos: Financiero – Contabilidad / Tesorería		
1	Fondo global de anticipos y de viáticos; de caja chica del nivel distrital;		
2	Informe de arqueo de Caja Chica del nivel distrital;		
3	Informes de reportes y estados financieros del nivel distrital;		
5	Inventarios de arqueo de recaudaciones por venta de especies valoradas del nivel distrital;		

6	Informe de constatación física de bienes de larga duración valorados del nivel distrital;
7	Informe de constatación física de suministros y materiales valorados del nivel distrital;
8	Comprobante único de registro contable por consumo interno de suministros y materiales del nivel distrital;
9	Comprobante único del registro de gasto devengado, de registro contable, de registro de reposición del fondo de caja chica del nivel distrital;
10	Inventario de arqueo de recaudaciones por venta de especies valoradas del nivel distrital;
11	Declaración de Impuestos del nivel distrital;
12	Anexos transaccionales al SRI del nivel distrital;
13	Informe de control previo al pago del nivel distrital.
No.	Productos: Financiero – Gestión de Pago de Nómina
1	Informe de anticipos de remuneraciones del nivel distrital;
2	Pago e informe de la Décima Cuarta y Décima Tercera Remuneración del nivel distrital;
3	Pago e informe de horas suplementarias o extraordinarias del nivel distrital;
4	Liquidación de fondos de reserva, a servidores cesantes del nivel distrital;
5	Liquidación del Impuesto a la Renta en Relación de Dependencia del nivel distrital;
6	Comprobante único de registro contable de nómina del nivel distrital.

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.12: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: FINANCIERA



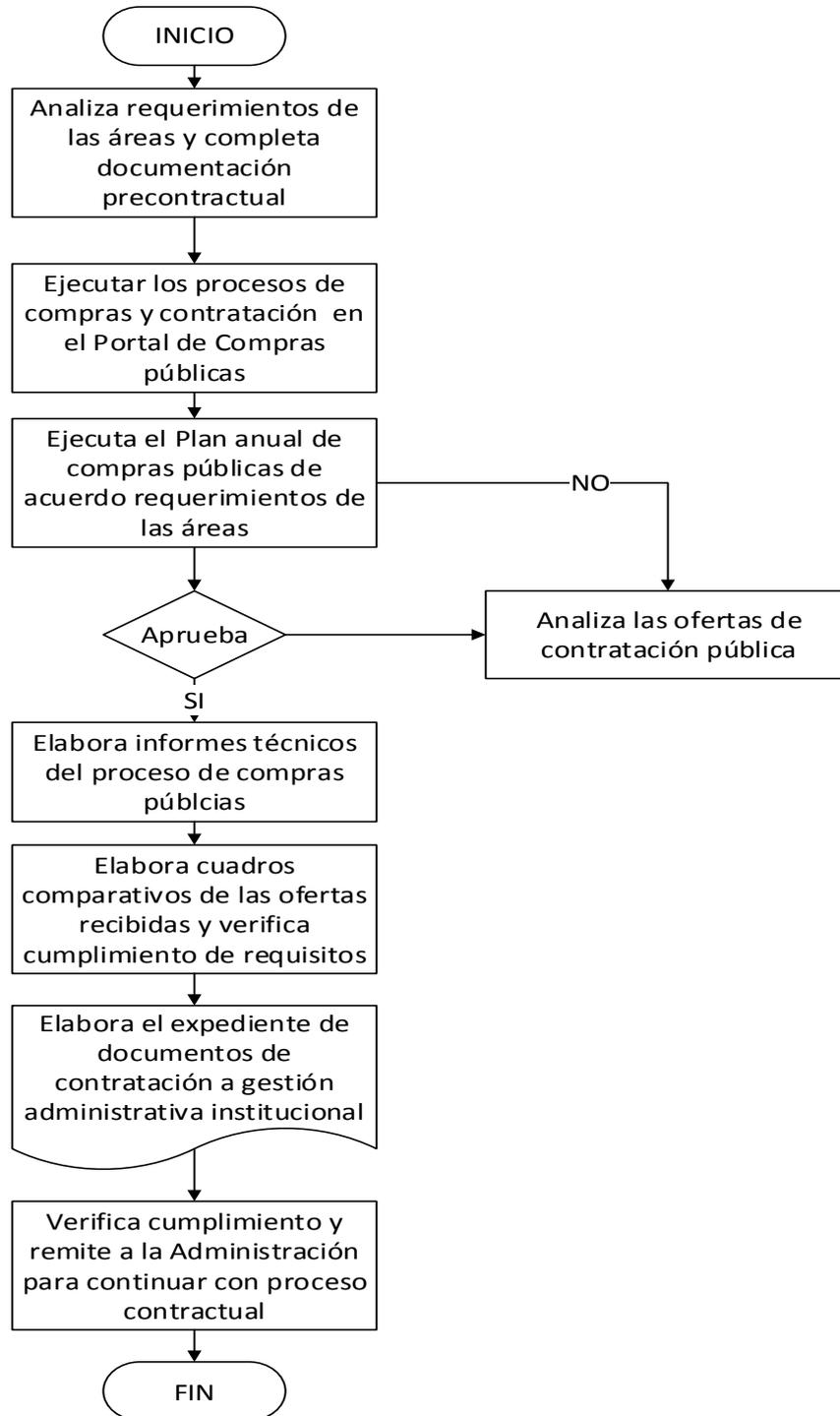
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.11: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ADQUISICIONES

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 29	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	ADMINISTRATIVO		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar procesos contractuales según la necesidad de las diferentes áreas, aplicando las disposiciones legales y reglamentarias que son de cumplimiento obligatorio para la adquisición de bienes, ejecución de obras y servicios.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA ADQUISICIONES		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Adquisiciones		
1	Analiza los requerimientos de las diferentes áreas con los documentos precontractuales: requerimiento de la necesidad, solicitud de compra y certificación presupuestaria.		
2	Ejecuta de los procesos en el portal compras públicas realizadas por las diferentes áreas y procesos de contratación pública.		
3	Ejecuta el plan anual de compras públicas en conformidad a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.		
4	Analiza los sobres recibidos de las ofertas de los procesos de contratación y elabora el informe técnico del proceso de compras públicas.		
5	Solicita y analiza la documentación recibida de parte de las comisiones técnicas o informes técnicos, para la respectiva adjudicación.		
6	Elabora y analiza cuadros comparativos de las ofertas recibidas y que la documentación cumpla con los requisitos.		
7	Elabora pliegos y de acuerdo a los términos de referencia en cuanto a los requerimientos de las áreas del hospital.		
8	Elabora el expediente con la documentación del proceso de contratación a gestión administrativa institucional para la verificación del cumplimiento (control previo), a fin de que continúe el proceso contractual.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.13: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ADQUISICIONES



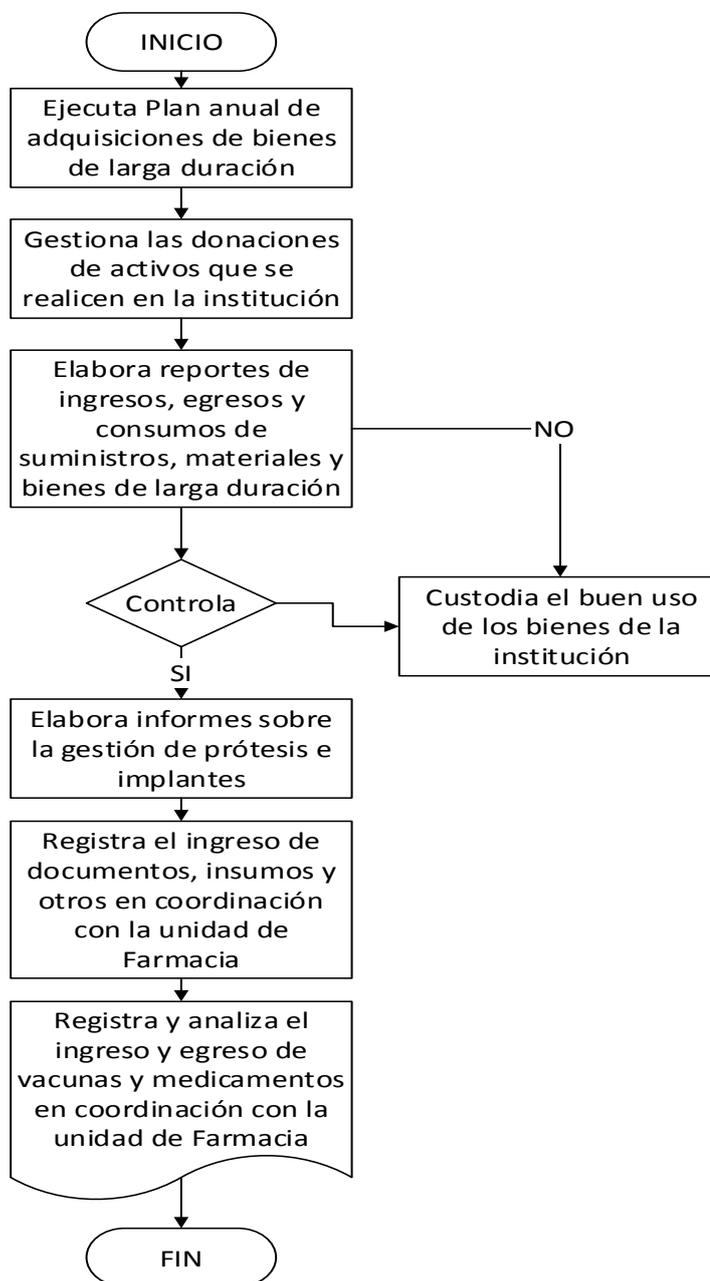
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.12: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ACTIVOS FIJOS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 31	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	ADMINISTRATIVO		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar actividades que permitan el manejo adecuado y eficiente de los activos fijos, inventarios, bodegas, donaciones que realice el hospital en coordinación con las diferentes áreas según la normativa legal vigente.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA ACTIVOS FIJOS		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Activos Fijos		
1	Ejecuta el plan anual de adquisición de bienes de larga duración para el Hospital, en coordinación con la Dirección Asistencial, unidades asistenciales y los comités respectivos.		
2	Gestiona las donaciones de activos que se realicen en el hospital.		
3	Custodia el buen uso de los bienes del hospital.		
4	Elabora reportes de ingresos, egresos y consumos de suministros, materiales y bienes de larga duración del Hospital.		
5	Elabora informes sobre la gestión de bodegas.		
6	Elabora reportes sobre la gestión de Prótesis e Implantes.		
7	Registra el ingreso de medicamentos, insumos y otros en coordinación con la unidad de Farmacia.		
8	Registra y analiza el ingreso y egreso de vacunas y medicamentos que requieren cadena de frío en coordinación con la unidad de Farmacia.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.14: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ACTIVOS FIJOS



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

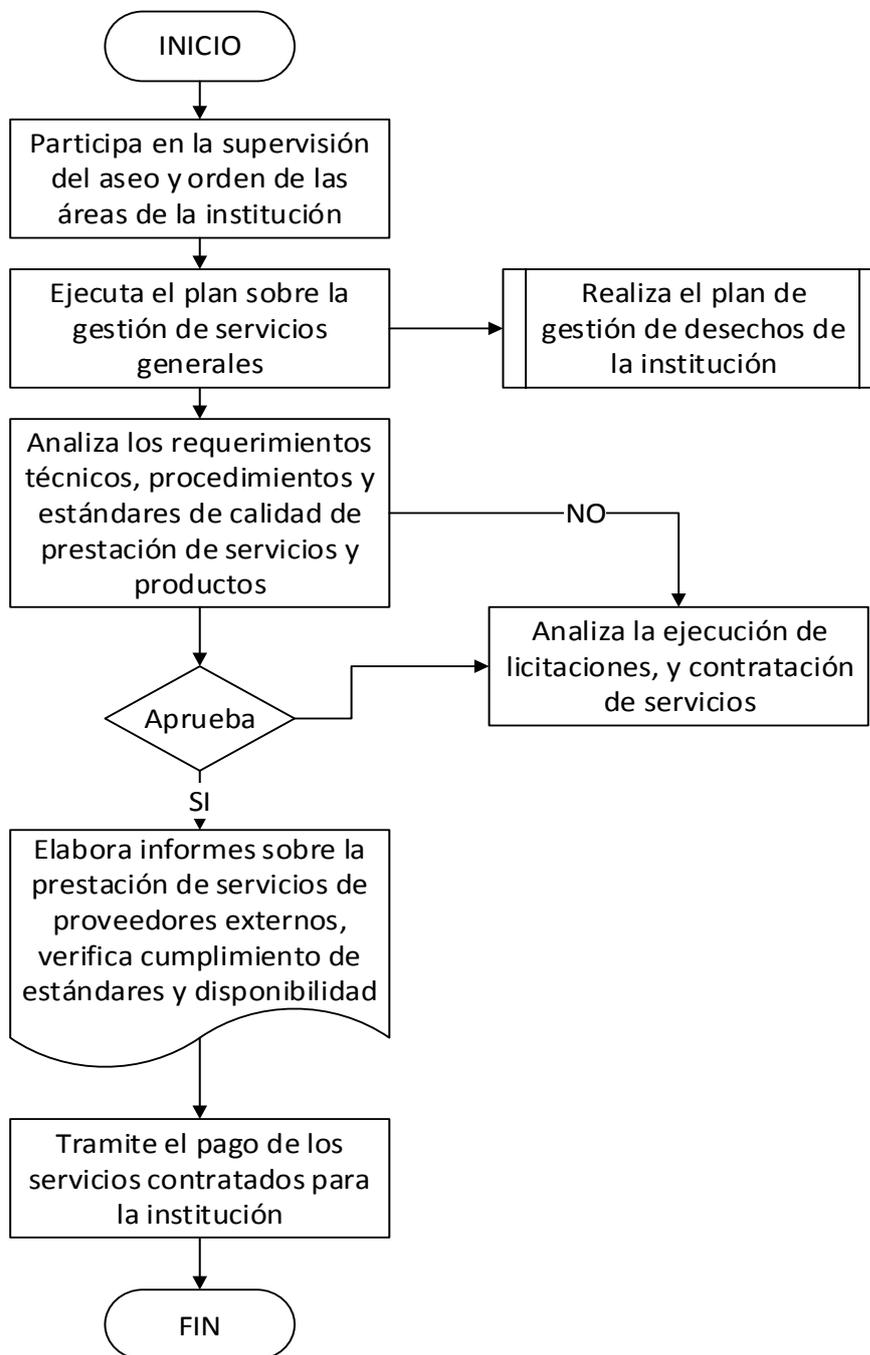
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.13: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: SERVICIOS GENERALES

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 33	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	ADMINISTRATIVO		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar la planificación de la gestión de servicios generales del hospital para garantizar la prestación de servicios de la institución orientada al beneficio de los pacientes.		
GESTIÓN INTERNA	SERVICIOS GENERALES		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Servicios Generales		
1	Participa en la supervisión de las áreas del hospital para verificar el orden y aseo de las mismas.		
2	Ejecuta el plan anual sobre la gestión de servicios generales.		
3	Analiza los términos de referencia para contratación de servicios y productos, que contengan los requerimientos técnicos, procedimientos y estándares de calidad de la prestación de los servicios generales.		
4	Ejecuta el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de las ambulancias, vehículos a su cargo mediante inventarios.		
5	Analiza la ejecución de proyectos de pliegos de licitación, contratación de los servicios que cumplan los requerimientos y estándares de calidad y disponibilidad prefijados.		
6	Realiza el plan de gestión de desechos del hospital.		
7	Elabora informes sobre la prestación de los servicios prestados por proveedores externos, para ejecutar su respectiva penalización económica en caso de incumplimiento de los estándares y disponibilidad prefijados.		
8	Tramita el pago referente a los servicios contratados para la institución.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.15: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: SERVICIOS GENERALES



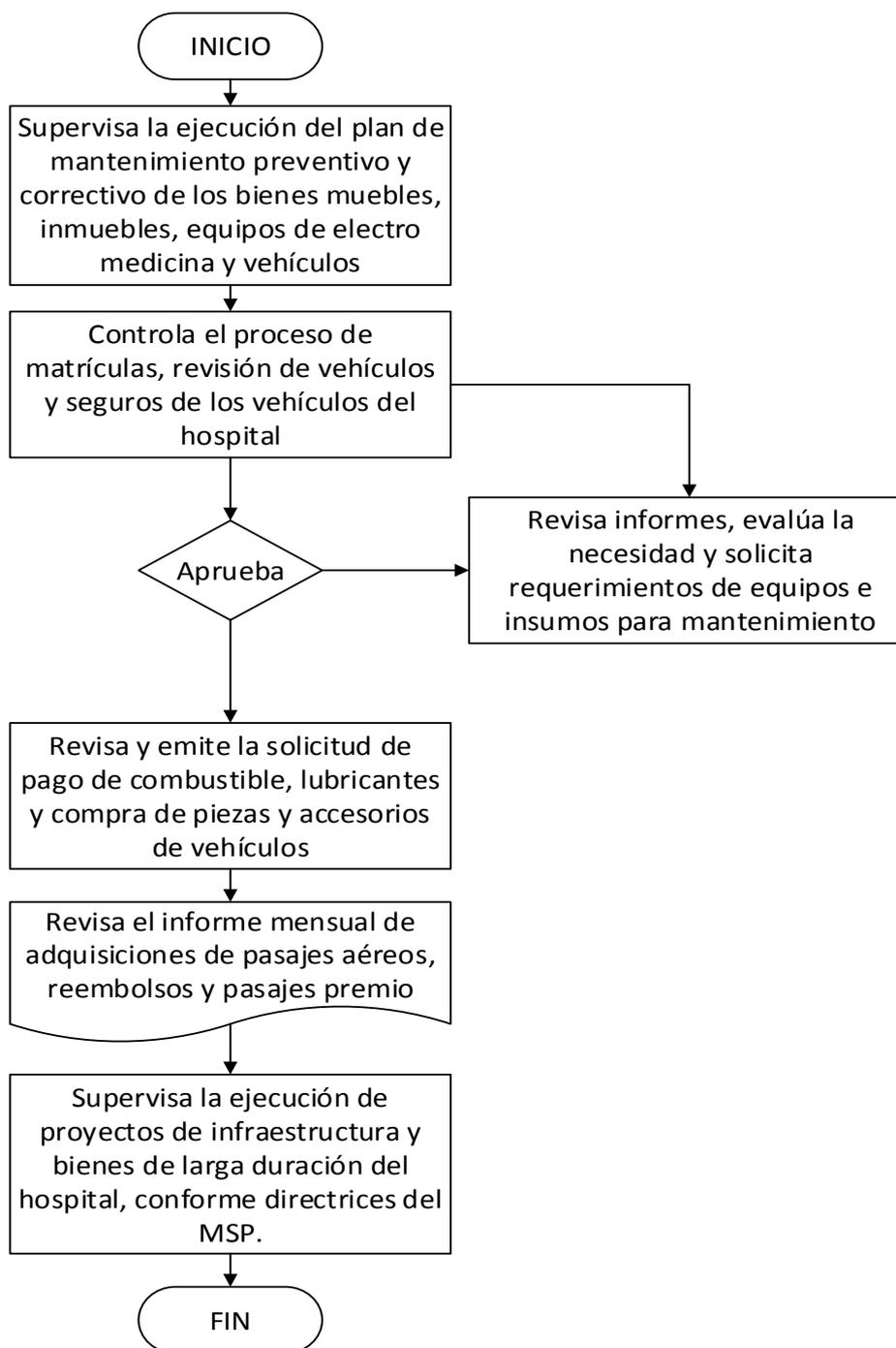
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.14: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: MANTENIMIENTO

 Ministerio de Salud Pública	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 35	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	ADMINISTRATIVO		
MISIÓN DEL PROCESO	Supervisar y controlar el funcionamiento óptimo a través de mantenimientos preventivos y correctivos en el nivel operativo de la infraestructura y la maquinaria del Hospital según normativa legal vigente.		
GESTIÓN INTERNA	MANTENIMIENTO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Mantenimiento		
1	Supervisa la ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles, equipos de electro medicina y vehículos a cargo del hospital.		
2	Revisa informes, evalúa la necesidad y solicita requerimientos de equipos o insumos para mantenimiento.		
3	Controla el proceso de matrículas, revisión de vehículos y seguros de los vehículos del hospital.		
4	Formula indicadores de gestión de consumos energéticos y el plan de mantenimiento.		
5	Revisa y emite la solicitud de pago por utilización de combustible, lubricantes y compra de piezas o accesorios de vehículos.		
6	Revisa el informe mensual de la adquisición de pasajes aéreos, reembolsos y pasajes premio.		
7	Supervisa la ejecución de proyectos de infraestructura y bienes de larga duración del hospital, de acuerdo con las directrices del MSP.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.16: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: MANTENIMIENTO



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

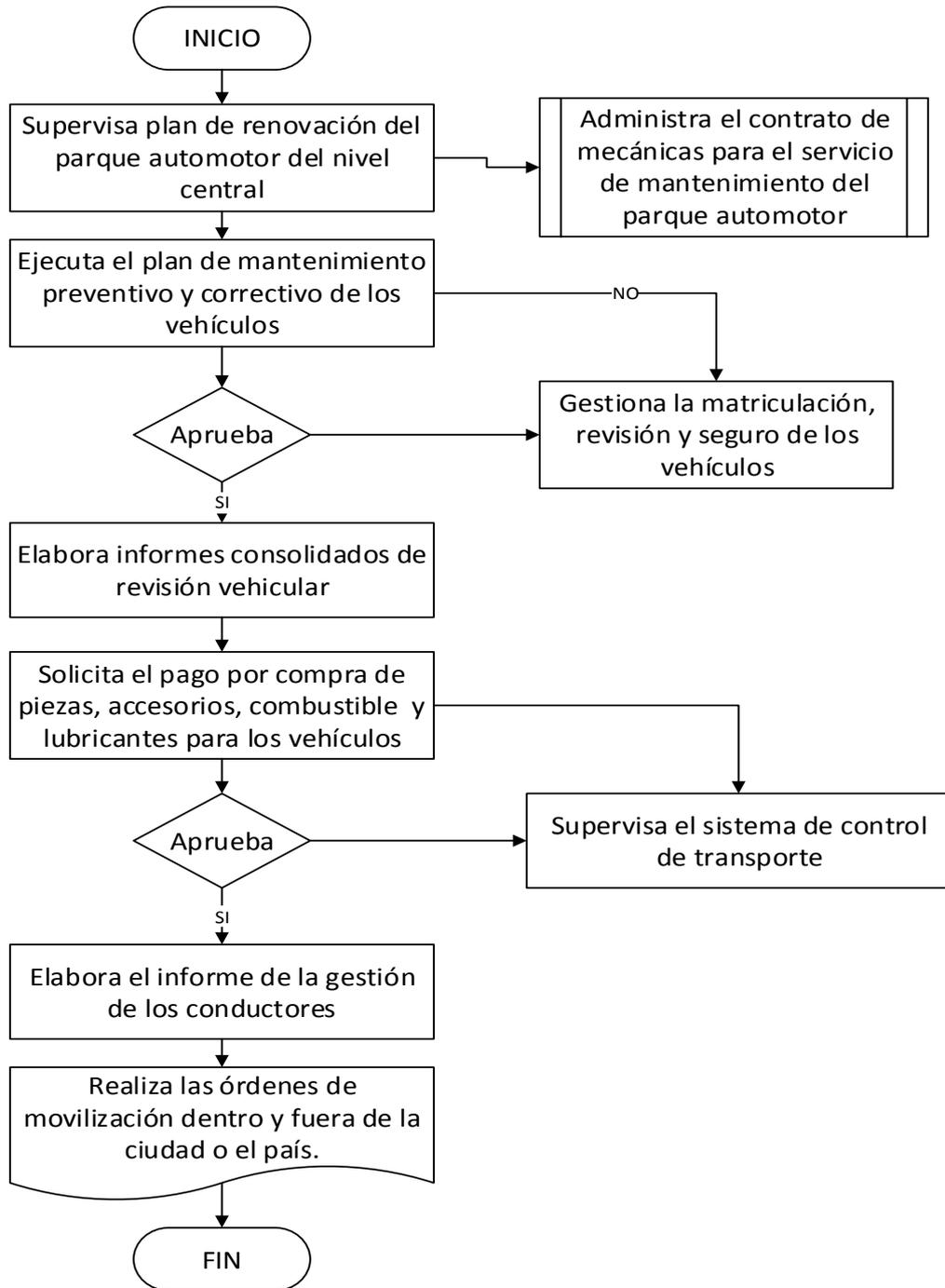
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.15: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: TRANSPORTE

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 37	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	ADMINISTRATIVO		
MISIÓN DEL PROCESO	Supervisar y controlar el funcionamiento óptimo a través de mantenimientos preventivos y correctivos en el nivel operativo de la infraestructura y la maquinaria del Hospital según normativa legal vigente.		
GESTIÓN INTERNA	TRANSPORTE		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Transporte		
1	Supervisa el plan de renovación del parque automotor del nivel central		
2	Ejecuta el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos		
3	Gestiona la adquisición de salvoconductos y documentos que soportan la legalidad y cumplimiento del servicio de transporte prestado		
4	Elabora informes consolidados de revisión de vehículos.		
5	Gestiona la matriculación, revisión y seguros de los vehículos.		
6	Administra el contrato de mecánicas que se contrate para el servicio de mantenimiento del parque automotor.		
7	Solicita el pago por compra de piezas y accesorios de vehículos		
8	Solicita el pago por utilización de combustible y lubricantes		
9	Supervisa el sistema de control de transporte		
10	Realiza la supervisión e informes de la gestión de los conductores		
11	Elabora el informe consolidado de pagos		
12	Realiza las órdenes de movilización dentro y fuera de la ciudad o el país.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.17: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: TRANSPORTE



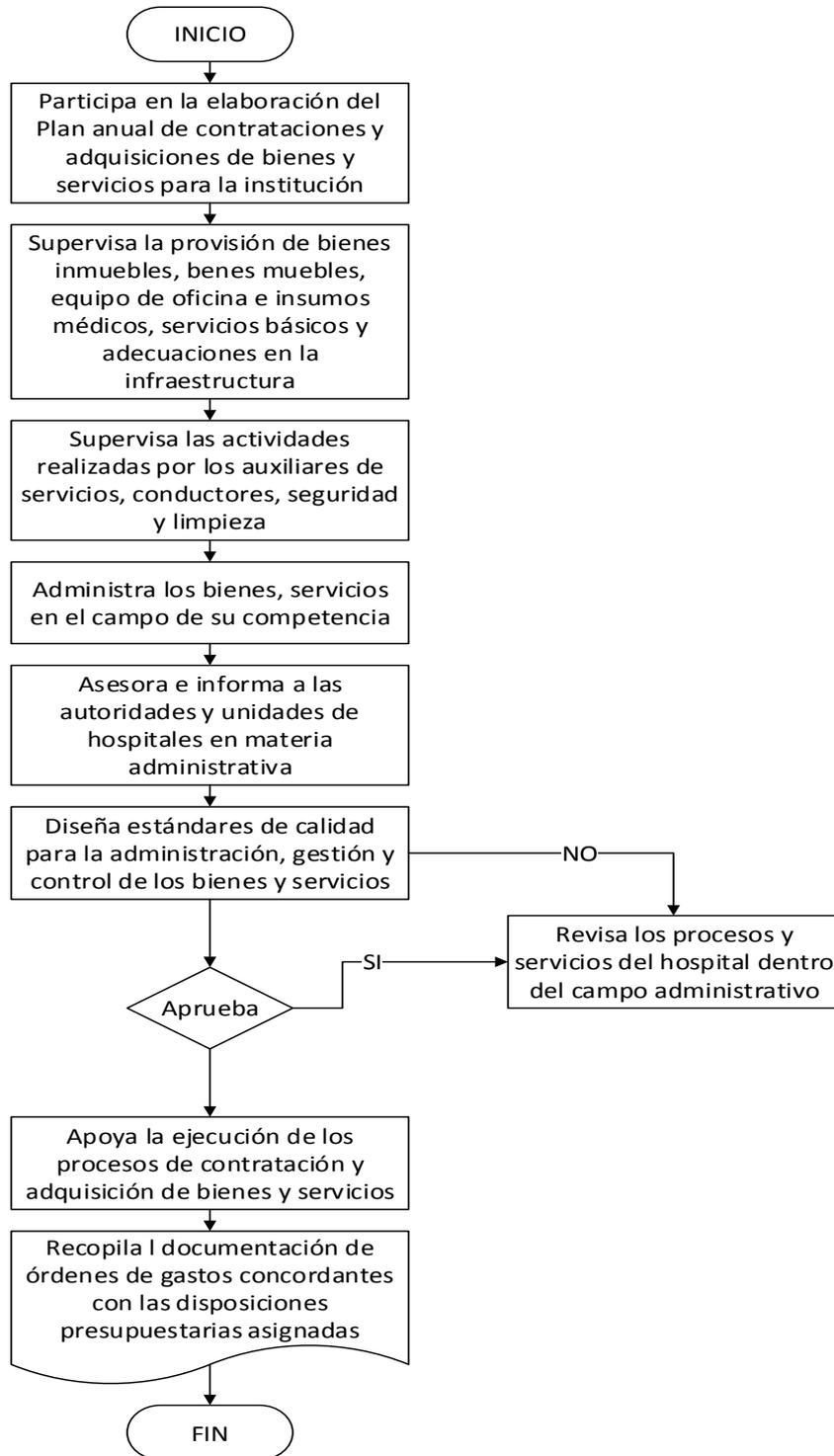
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.16: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ADMINISTRATIVO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 39	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVA FINANCIERA		
SUBPROCESO	UNIDAD DISTRITAL ADMINISTRATIVA		
MISIÓN DEL PROCESO	Supervisar procesos administrativos que provean de activos fijos, bienes, servicios, equipos e insumos médicos requeridos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades del hospital cumpliendo la normativa legal vigente y políticas y lineamientos Institucionales.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA ADMINISTRATIVO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Administrativo		
1	Supervisa la elaboración del Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones de bienes y servicios para el hospital.		
2	Supervisa la provisión de bienes inmuebles, bienes muebles, equipo de oficina, equipos e insumos médicos, servicios básicos y adecuaciones en la infraestructura física de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la institución.		
3	Supervisa las actividades realizadas por los auxiliares de servicios, conductores, seguridad y limpieza.		
4	Administra los bienes, servicios del hospital dentro del campo de su competencia.		
5	Asesora e informa a las autoridades y unidades del hospital en materia de gestión administrativa.		
6	Diseña estándares de calidad para la administración, gestión y control de los bienes y servicios.		
7	Apoya en la ejecución de los procesos de contratación y adquisición de bienes y servicios.		
9	Recopila la documentación de órdenes de gastos concordantes con las disposiciones presupuestarias asignadas.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.18: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ADMINISTRATIVO



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.17: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 41	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS HABILITANTES DE APOYO		
SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO		
MISIÓN DEL PROCESO	Colaborar en los servicios de atención al usuario para facilitar la accesibilidad a la unidad operativa y brindar una atención de excelencia a los usuarios internos o externos.		
GESTIÓN INTERNA	VENTANILLA UNICA DE ATENCIÓN CIUDADANA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Ventanilla única de Atención a la Ciudadanía		
1	Atención a consultas técnicas de usuarios;		
2	Asesoría sobre los procesos de trámites ciudadanos del Ministerio de Salud y sus entidades adscritas;		
3	Certificaciones de los documentos que emite el distrito;		
4	Base de datos digitalizados sobre los documentos ingresados al distrito;		
5	Reporte de información entregada a los usuarios, relacionada con los procesos, productos y servicios del MSP y sus entidades adscritas		
6	Registro de títulos de profesionales de la salud, en base a los lineamientos y políticas nacionales;		
7	Archivo digitalizado del distrito.		
MAPA DE PROCESO:			
<p>Gráfico N° 5.19: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Atención a consultas técnicas de usuarios] A --> B[Asesora procesos de trámites ciudadanos del MSP y entidades adscritas] B --> C[Certifica documentos que emite el distrito] C --> D[Registra títulos de profesionales de la salud, en base lineamientos y políticas nacionales] A -- NO --> E[Recaba información del usuario para trámite, proceso, producto y servicio] E --> F{Aprueba} F -- SI --> G[Reporta información entregada a usuarios: procesos, productos y servicios del MSP] G --> H[Archivo digitalizado] H --> FIN([FIN]) A --> I[Maneja una base de datos digitalizados sobre los documentos ingresados e información remitida al usuario] I --> C </pre>			

Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

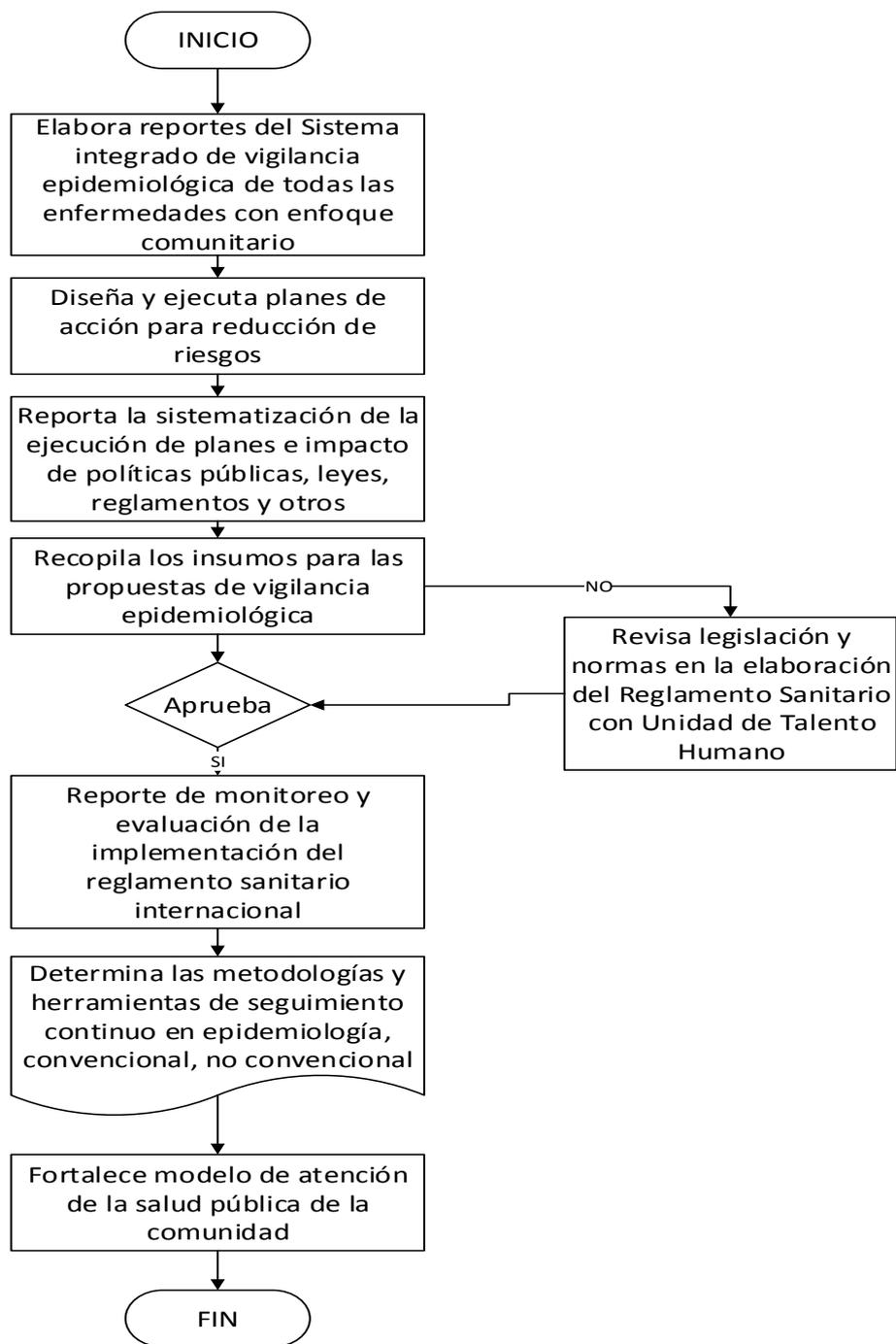
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.18: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: VIGILANCIA EPIDEMIOLOGÍA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 42	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS AGRAGADOS DE VALOR		
SUBPROCESO	VIGILANCIA		
MISIÓN DEL PROCESO	Colaborar en los servicios de atención al usuario para facilitar la accesibilidad a la unidad operativa y brindar una atención de excelencia a los usuarios internos o externos.		
GESTIÓN INTERNA	VIGILANCIA DE LA SALUD PÚBLICA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Vigilancia de la Salud Pública		
1	Reporte del sistema integrado de vigilancia epidemiológica a nivel distrital de toda las enfermedades con enfoque comunitario;		
2	Planes de acción para reducción de riesgos a nivel distrital;		
3	Reporte de la sistematización de la ejecución de planes;		
4	Informes y estudios de impacto de las políticas públicas, leyes, reglamentos y otros instrumentos para el Sistema Integral de Vigilancia Epidemiológica;		
5	Insumos para las propuestas de política pública local de vigilancia epidemiológica;		
6	Informe de ejecución y seguimiento de los lineamientos programáticos para el funcionamiento del Reglamento sanitario Internacional en el distrito;		
7	Informe de investigación operativa relacionada con enfermedades sujetas a vigilancia en el distrito;		
8	Reporte del monitoreo y evaluación de políticas, planes, estrategias y proyectos sobre el sistema integral de vigilancia epidemiológica en el distrito;		
9	Informes de monitoreo y evaluación sobre la implementación del reglamento Sanitario Internacional de eventos nacionales e internaciones de interés de salud pública;		
10	Diagnóstico de requerimientos de capacitación en epidemiología en el ámbito de su competencia en coordinación con Talento humano.		
11	Informe de aplicación de las metodologías y herramientas de seguimiento continuo en epidemiología, convencional y no convencional para fortalecer el modelo de atención;		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.20: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

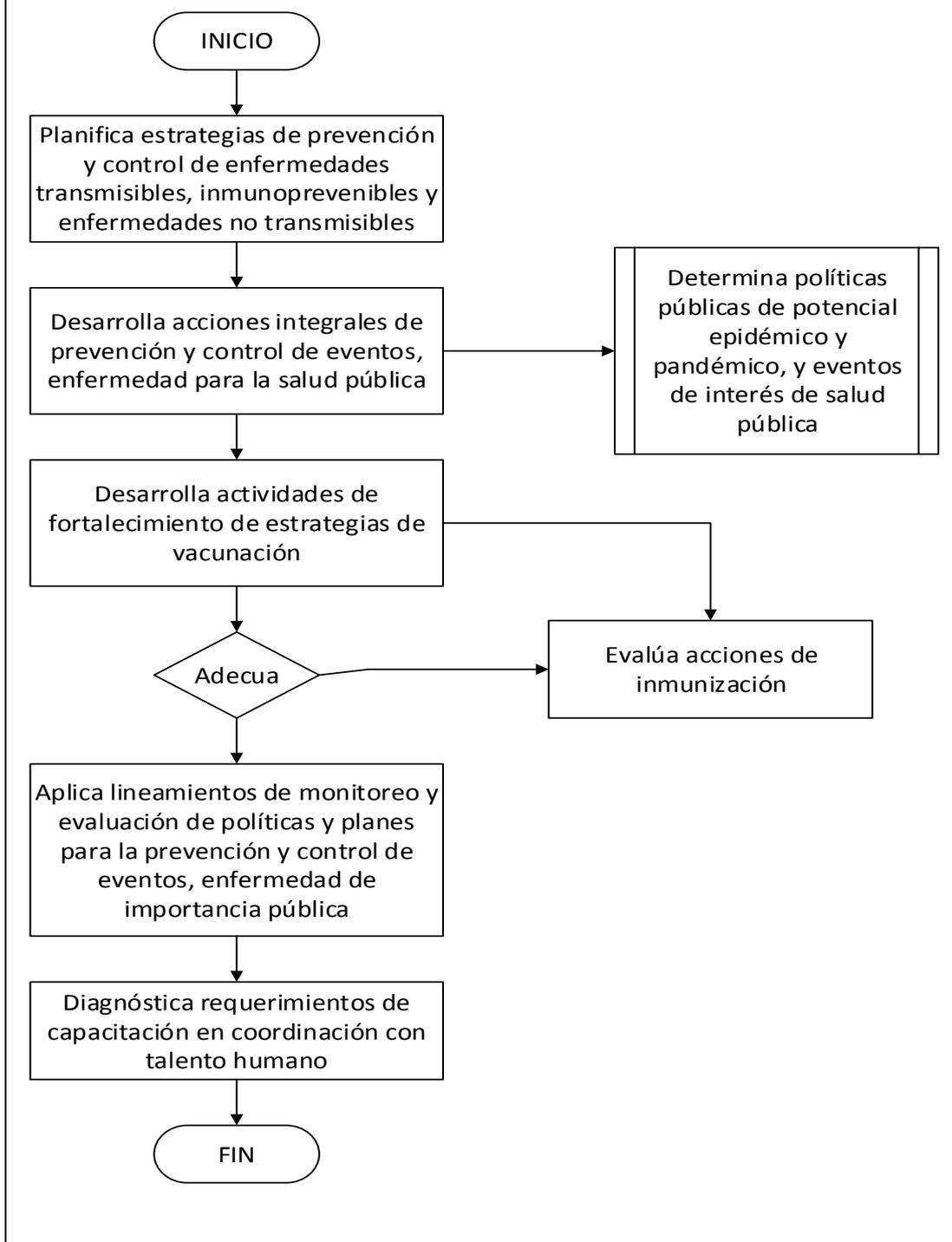
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.19: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 44	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS AGRAGADOS DE VALOR		
SUBPROCESO	PREVENCIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Colaborar en los servicios de atención al usuario para facilitar la accesibilidad a la unidad operativa y brindar una atención de excelencia a los usuarios internos o externos.		
GESTIÓN INTERNA	PREVENCIÓN Y CONTROL		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Estrategias de prevención y control		
1	Informes distritales de la aplicación de las políticas públicas, leyes, reglamentos y otros instrumentos jurídicos y normativos, para la prevención y el control de enfermedades transmisibles, inmunoprevenibles y enfermedades no transmisibles, con potencial epidémico y pandémico, y otros eventos de interés en salud pública;		
2	Informes de acciones integrales de prevención y control de eventos, enfermedad o grupo de enfermedades de importancia para la salud pública, en el distrito;		
3	Informes de fortalecimiento de las estrategias de vacunación en el distrito;		
4	Informes de evaluaciones sobre inmunizaciones, en el distrito;		
5	Informes distritales de la aplicación de los lineamientos para el monitoreo y evaluación de políticas y planes para la prevención y control de eventos, enfermedad o grupo de enfermedades de importancia para la salud pública;		
6	Diagnóstico de requerimientos de capacitación en el ámbito de su competencia, en coordinación con talento humano.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.21: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL



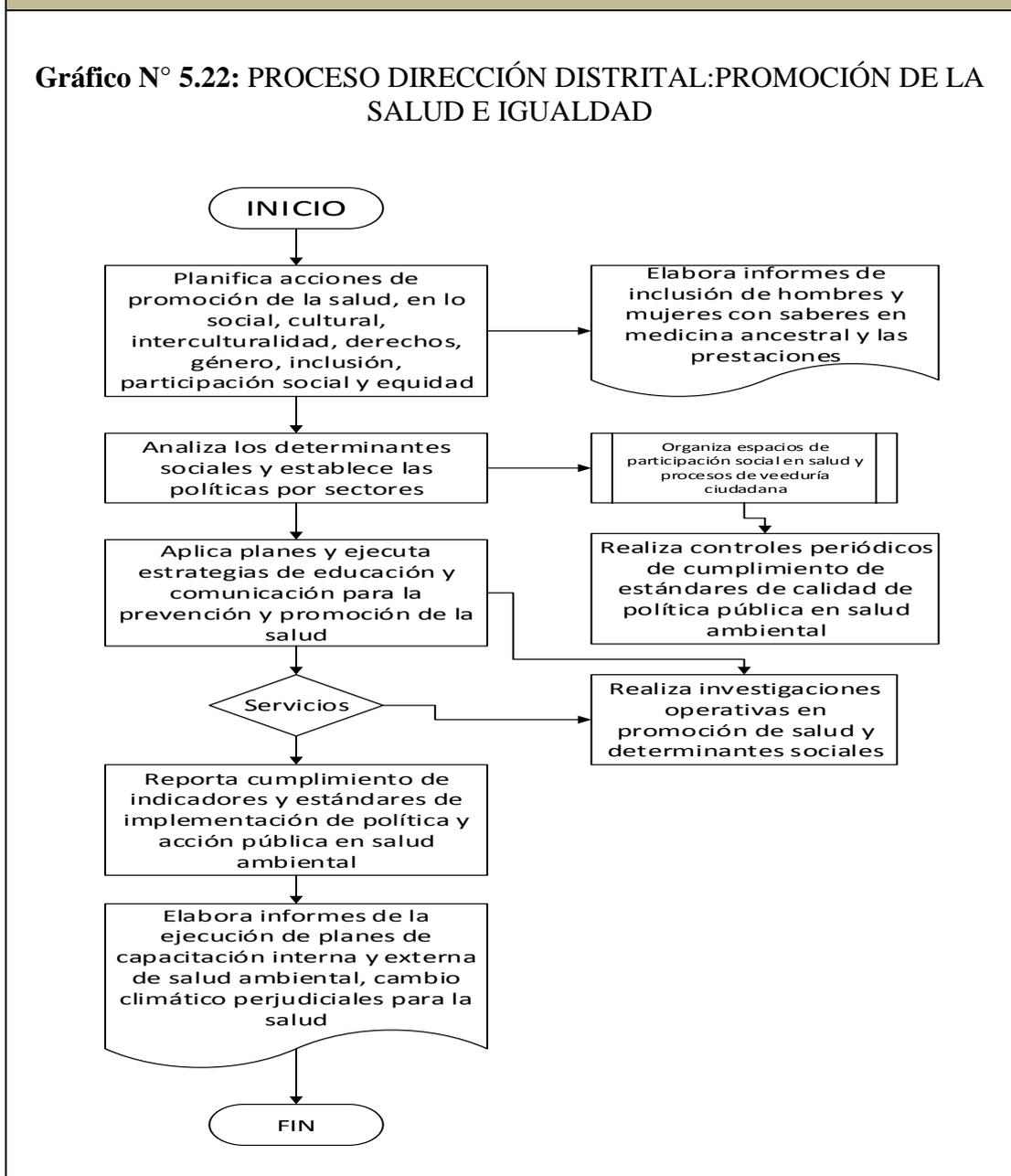
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.20: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: PROMOCIÓN DE SALUD E IGUALDAD

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 46	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR		
SUBPROCESO	PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD		
MISIÓN DEL PROCESO	Colaborar en los servicios de atención al usuario para facilitar la accesibilidad a la unidad operativa y brindar una atención de excelencia a los usuarios internos o externos.		
GESTIÓN INTERNA	PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Promoción de Salud e Igualdad		
1	Informes distritales de coordinación, implementación y ejecución de leyes, políticas públicas, planes, proyectos y otros instrumentos, para la promoción la salud con enfoque de acción sobre los determinantes sociales y culturales, interculturalidad, derechos, género, inclusión, participación social y equidad;		
2	Informe de análisis de determinantes sociales de la salud en el distrito;		
3	Informes distritales de análisis de políticas establecidas por los sectores, que incidan en la salud de la población del territorio;		
4	Informes de la aplicación de planes y ejecución de estrategias de educación y comunicación para la prevención y promoción de la salud.		
5	Informes de investigaciones operativas en promoción de la salud, determinantes sociales de la salud.		
6	Reportes sobre indicadores básicos de equidad en salud, de acuerdo a los lineamientos establecidos desde el nivel central;		
7	Informes de inclusión de hombres y mujeres de sabiduría del sistema de medicinas ancestrales, en el Sistema Nacional de acuerdo a los lineamientos establecidos para el ejercicio de sus prestaciones;		
8	Reportes sobre la protección y vigilancia de los saberes, lugares y prácticas ancestrales y tradicionales en salud de los pueblos y nacionalidades;		
9	Informes sobre la competencia cultural de los servicios de salud		
10	Informes de organización y fortalecimiento de espacios de participación social en salud		
11	Informes de procesos de veedurías ciudadanas, otras formas de control, procesos de exigibilidad de derechos y rendición de cuentas;		

12	Diagnóstico de requerimientos de capacitación en el ámbito de su competencia, en coordinación con la Unidad de talento humano
13	Insumos para la normativa y política pública de salud ambiental
14	Reportes de cumplimiento de indicadores y estándares de la implementación de política y acción pública en Salud ambiental.
15	Informe de ejecución los planes de capacitación interna y externa en lo relacionado a salud ambiental, cambio climático y otros elementos medioambientales que sean perjudiciales para la salud.

MAPA DE PROCESO:



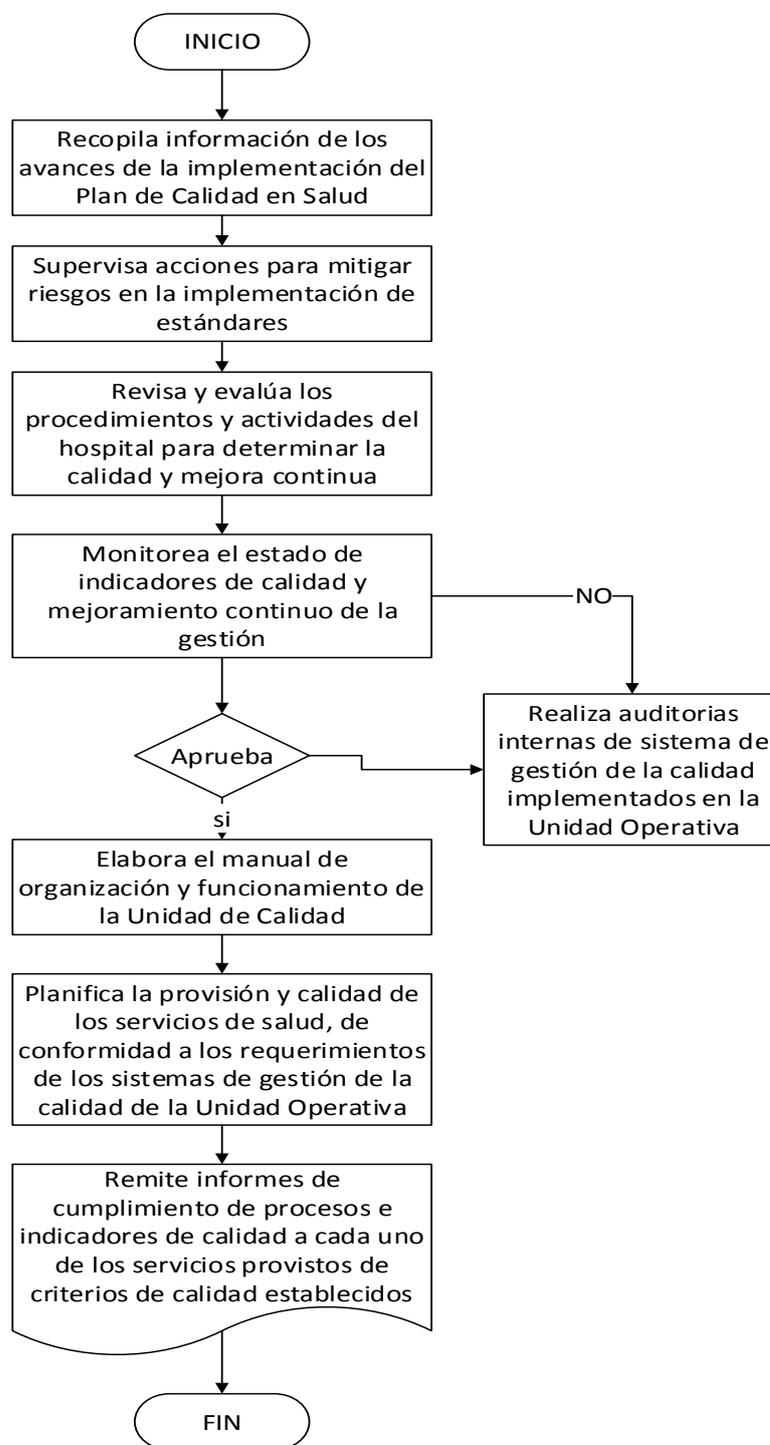
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.21: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: PROVISIÓN Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 48	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR		
SUBPROCESO	PROVISIÓN Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD		
MISIÓN DEL PROCESO	Supervisa las acciones definidas para la implementación y el cumplimiento del sistema de garantía de la calidad en el hospital y de los procedimientos e indicadores de calidad de cada uno de los servicios provistos por el hospital para satisfacer las necesidades de la demanda y la interacción con otros sistemas en su contexto.		
GESTIÓN INTERNA	PROVISIÓN Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Provisión y calidad en los servicios de salud		
1	Integra la información de los avances de la implementación del plan de calidad.		
2	Supervisa acciones para mitigar los riesgos en la implementación de estándares.		
3	Revisa la información de evaluación de cumplimiento de los procedimientos y desarrollo de las actividades del hospital desde la perspectiva de la calidad y la mejora continua.		
4	Monitorea el estado de indicadores de calidad y mejoramiento continuo de la gestión.		
5	Supervisa auditorías internas de sistemas de gestión de la calidad implementados en la unidad operativa.		
6	Participa en la planificación de la unidad en el ámbito de su gestión.		
7	Supervisa la elaboración del manual de organización y funcionamiento de la unidad de calidad.		
8	Supervisa la implementación de los procesos y procedimientos necesarios en conformidad a los requerimientos de los sistemas de gestión de la calidad de la unidad operativa.		
9	Revisa informes sobre el cumplimiento de los procedimientos e indicadores de calidad de cada uno de los servicios provistos en función de los criterios de calidad establecidos.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.23: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: PROVISIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

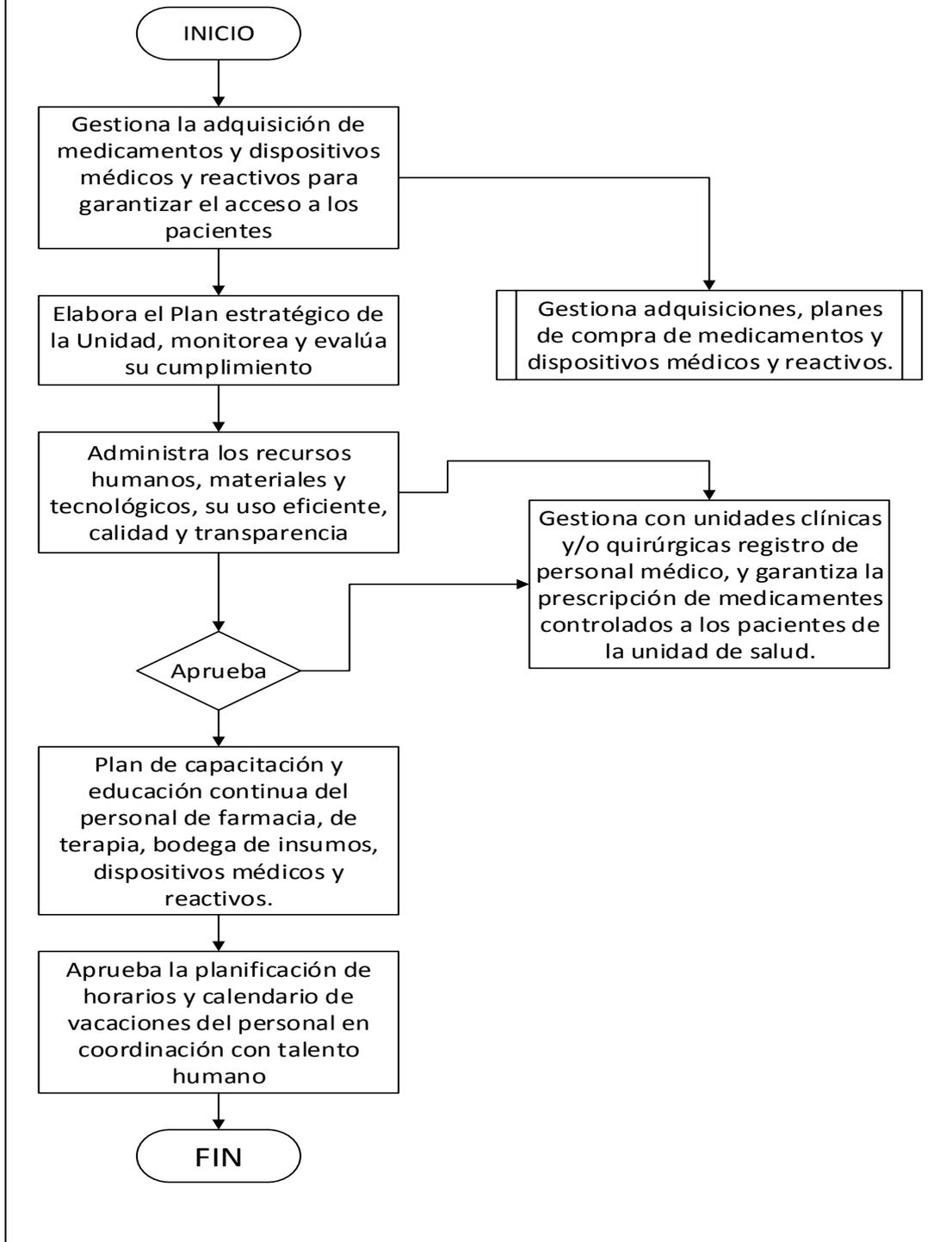
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.22: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 50	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESOS AGREGADOS DE VALOR		
SUBPROCESO	PROVISIÓN Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD		
MISIÓN DEL PROCESO	Dirigir los procesos de la gestión farmacéutica, dispositivos médicos y reactivos, para garantizar el cumplimiento de los tratamientos y procedimientos que requieren, de dichos insumos para los pacientes del hospital, cumpliendo con las buenas prácticas de farmacia, estándares de calidad y el uso racional de recursos a su cargo.		
GESTIÓN INTERNA	MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Medicamentos y dispositivos médicos		
1	Dirige el servicio farmacéutico y de insumos, dispositivos médicos y reactivos		
2	Gestiona la adquisición del arsenal terapéutico de la institución en base al perfil de morbilidad y de insumos, dispositivos médicos y reactivos para garantizar el acceso a los pacientes del hospital		
3	Aprueba el plan estratégico de la unidad, monitorea y evalúa el cumplimiento de la planificación, planes de compra, entre otros.		
4	Administra los recursos humanos, materiales y tecnológicos a su cargo garantizando la calidad, transparencia y uso eficiente de los mismos.		
5	Gestión con las unidades clínico o quirúrgicas el registro del personal médico de la institución, a fin de garantizar la prescripción de medicamentos controlados a los pacientes del hospital		
6	Dispone las actividades al personal químico farmacéutico a su cargo conforme los requerimientos de la institución		
7	Aprueba el plan de capacitación y educación continua para el personal de la farmacia el equipo de salud el paciente para el cumplimiento de la terapia y el uso racional de medicamento y de la bodega de insumos, dispositivos médicos y reactivos		
8	Aprueba la investigación sobre atención farmacéutica uso racional de medicamentos en el hospital e insumos, dispositivos médicos y reactivos		
9	Aprueba las demás actividades designadas por su inmediato superior y que por necesidad institucional se requieran.		
10	Aprueba la planificación de horarios y calendario de vacaciones del personal a su cargo en coordinación de talento humano.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.24: PROCESO DIRECCIÓN DISTRITAL: MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS

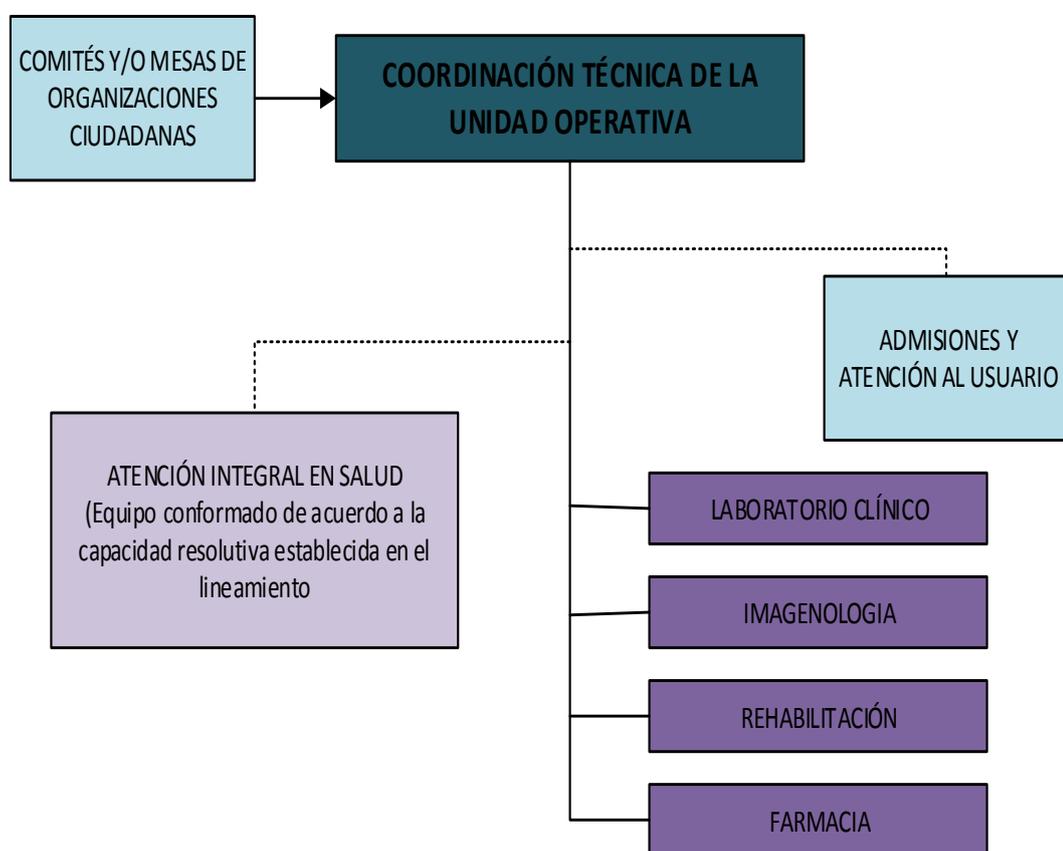


Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 52	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	

**Estructura Básica de la Coordinación Técnica de la Unidad Operativa
Primer Nivel A – B**

Gráfico N° 5.25: COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL A – B



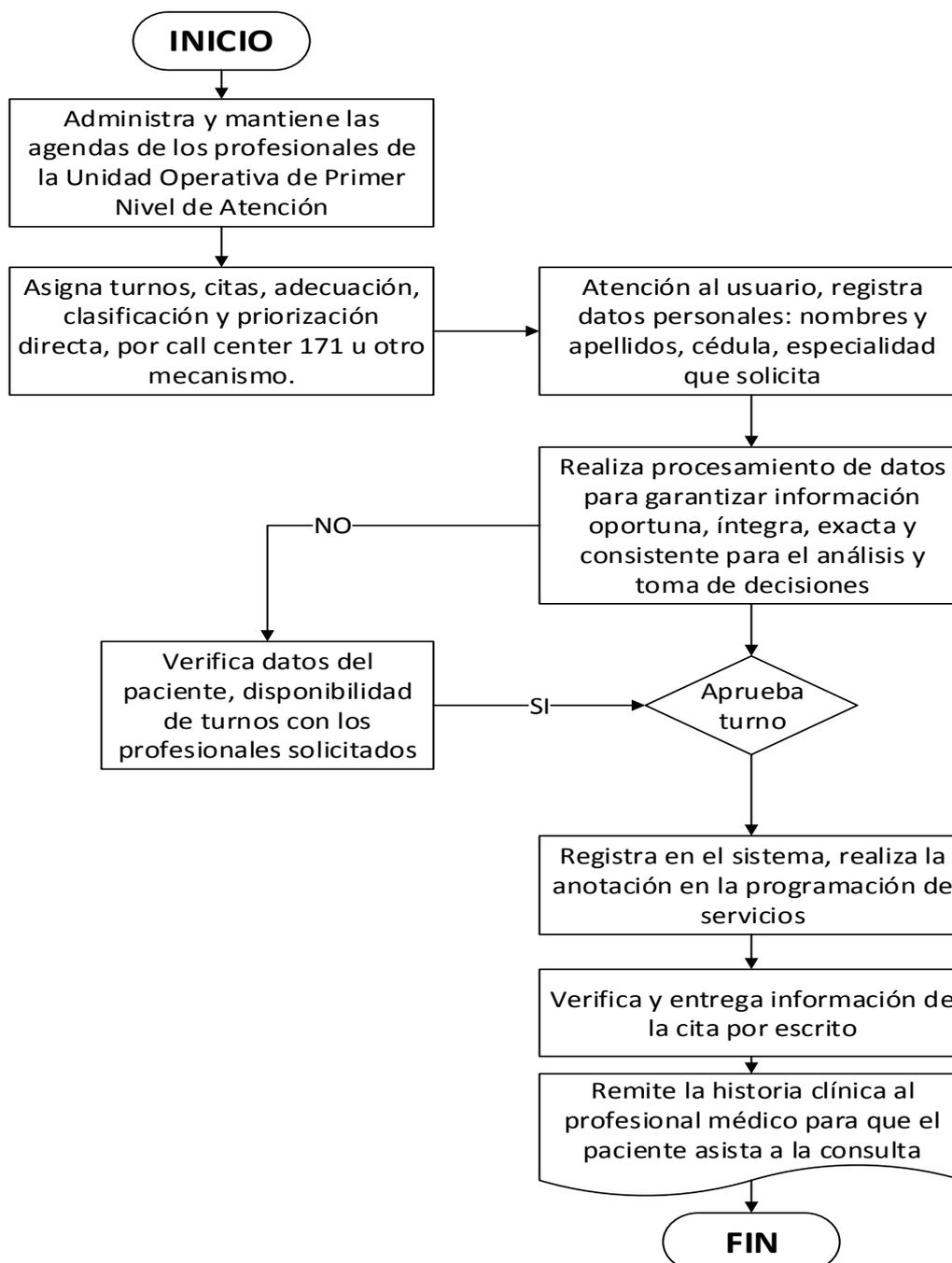
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.23: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: ADMISIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 53	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD OPERATIVA TIPO A – B	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	Colaborar en los servicios de atención al usuario para facilitar la accesibilidad a la unidad operativa y brindar una atención de excelencia a los usuarios internos o externos.		
GESTIÓN INTERNA	ADMISIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Admisión y Atención al Usuario		
1	Administra y mantiene las agendas de los profesionales de la Unidad Operativa de Primer Nivel de Atención brindando información, asignación de turnos, citas, adecuación, clasificación y priorización ya sea directa, por teléfono u otros mecanismos establecidos.		
2	Realiza el procesamiento de datos para garantizar información oportuna, íntegra, exacta y consistente para el análisis y toma de decisiones.		
3	Colabora en las referencias realizadas por los profesionales de establecimientos de salud mediante mecanismos establecidos con las unidades de referencia.		
4	Brinda información sobre la unidad, su organización, servicios, derechos y deberes que proporciona a los pacientes, familiares y comunidad.		
5	Realiza la facturación de SOAT y de la Red Pública Integral de Salud.		
6	Realiza el envío de documentación de los pacientes a otras instituciones y traslado de información a las unidades o profesionales de otros ámbitos para la resolución de problemas concretos de los ciudadanos, y otros asuntos de interés.		
7	Apertura historias clínicas con la finalidad de actualizar los datos de filiación de pacientes, manteniendo y actualizando el tarjetero índice del paciente.		
8	Difunde programas de educación para la salud, temáticas sociales a la comunidad, sensibilización al paciente y a sus familiares sobre temas de salud críticos, paliativos, de trasplantes de órganos entre otros.		
9	Realiza informes y direcciona a usuarios sobre el sistema de reclamos, quejas y sugerencias presentadas a la unidad operativa.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.26: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER, NIVEL: ADMISIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



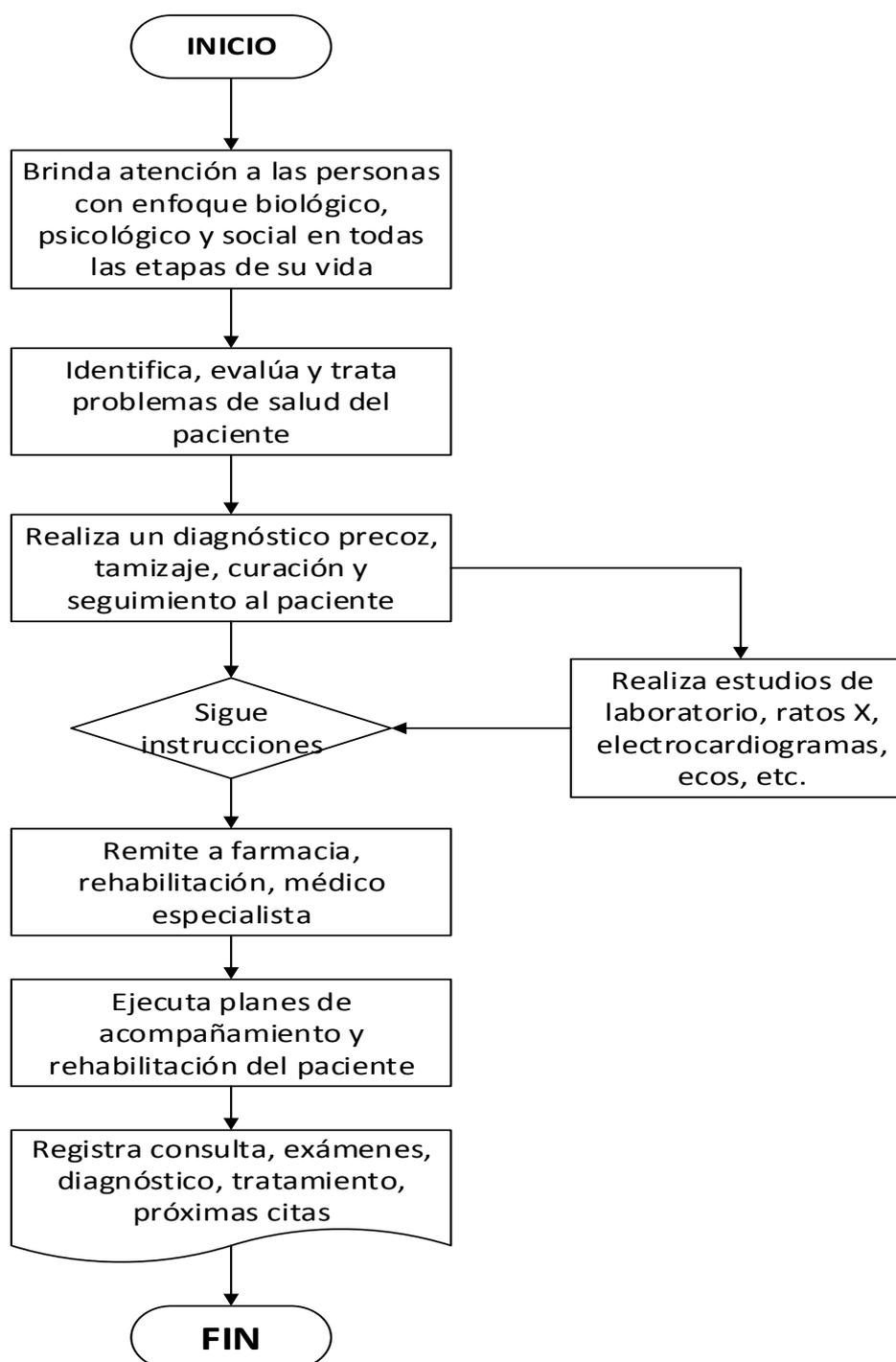
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.24: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: MÉDICO / A GENERAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 55	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	<p>Brindar atención de salud integral al individuo, familia y comunidad, utilizando la estrategia de atención primaria de la salud, con enfoque intercultural, generacional, de género y de derechos, con el fin de promover salud, prevenir enfermedades, tratar y rehabilitar para mantener e incorporar el buen vivir de las personas en congruencia a los valores e ideales de la sociedad y de los conocimientos profesionales.</p> <p>Este puesto aplicará en los casos en que no se cuente con los médicos especialistas en medicina familiar requeridos en la unidad operativa.</p>		
GESTIÓN INTERNA	MÉDICO/A GENERAL		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Atención Integral en Salud		
1	Brinda atención integral a las personas con enfoque biológico, psicológico y social durante todas las etapas de su ciclo vital.		
2	Identifica, evalúa y trata problemas de salud del individuo y su familia sin distinción de sexo, edad, o problema de salud.		
3	Realiza actividades de diagnóstico precoz, tamizaje, curación y seguimiento al individuo, familia y comunidad.		
4	Aplica competencias específicas para el desarrollo de acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.		
5	Realiza visitas comunitarias, domiciliarias, cuidado o ingresos en el hogar e intrahospitalarias; urgencias y emergencias y rehabilitación.		
6	Identifica, analiza e investiga problemas específicos de la salud del individuo, familia y la comunidad.		
8	Aplica a su actividad profesional los conocimientos docentes, investigativos y de dirección, que respondan a las necesidades de la comunidad, familia e individuo.		
9	Ejecuta planes de acompañamiento y rehabilitación al individuo y sus familias.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.27: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: ATENCIÓN INTEGRAL MÉDICO GENERAL



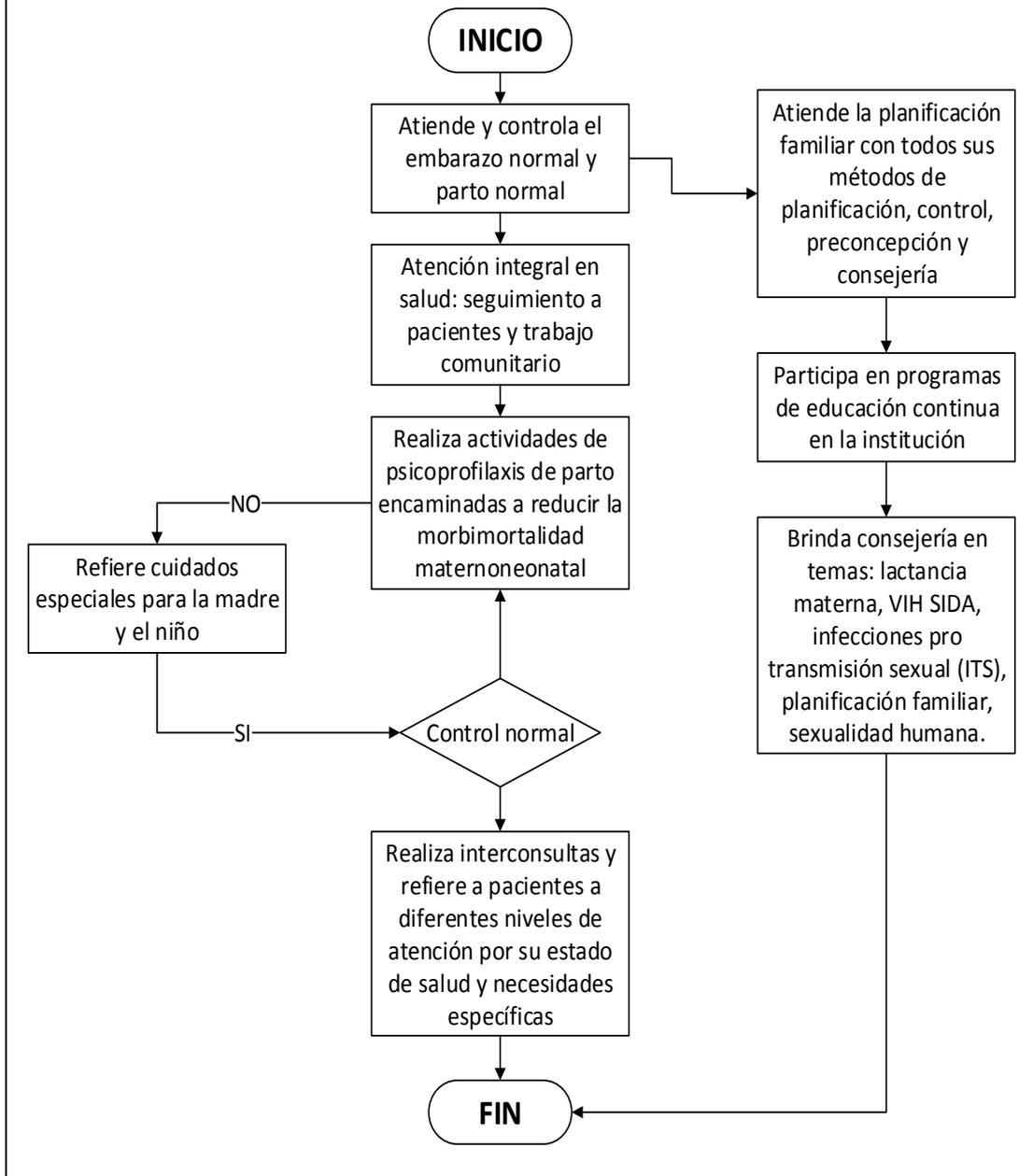
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.25: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: OBSTETRIZ / OBSTETRA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 57	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	Brindar atención a la mujer tanto adolescente como adulta en todo su periodo fértil durante el embarazo, parto y puerperio normal, comprendiendo también los aspectos biopsicosociales y la planificación familiar para disminuir la morbilidad materno-infantil.		
GESTIÓN INTERNA	OBSTETRIZ / OBSTETRA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Obstetrix –Obstetra		
1	Atiende y controla el embarazo normal y parto normal.		
2	Atiende la planificación familiar con todos sus métodos de planificación, control pre-concepciones y consejería.		
3	Da seguimiento a pacientes y trabajo comunitario en coordinación con el equipo de atención integral en salud.		
4	Participa en programas de educación continua en la institución.		
5	Realiza actividades de psicoprofilaxis de parto encaminadas a reducir la morbilidad materno-neonatal.		
6	Brinda consejería a la comunidad en temas relacionados a lactancia materna, VIH/ SIDA, infecciones de transmisión sexual (ITS), planificación familiar, sexualidad humana.		
7	Realiza interconsultas y refiere a pacientes a los diferentes niveles de atención dependiendo del estado de salud y necesidades específicas.		
8	Realiza las demás actividades requeridas por su inmediato superior dentro de su campo de acción.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.28: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL:OBSTETRIZ / OBSTETRA



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

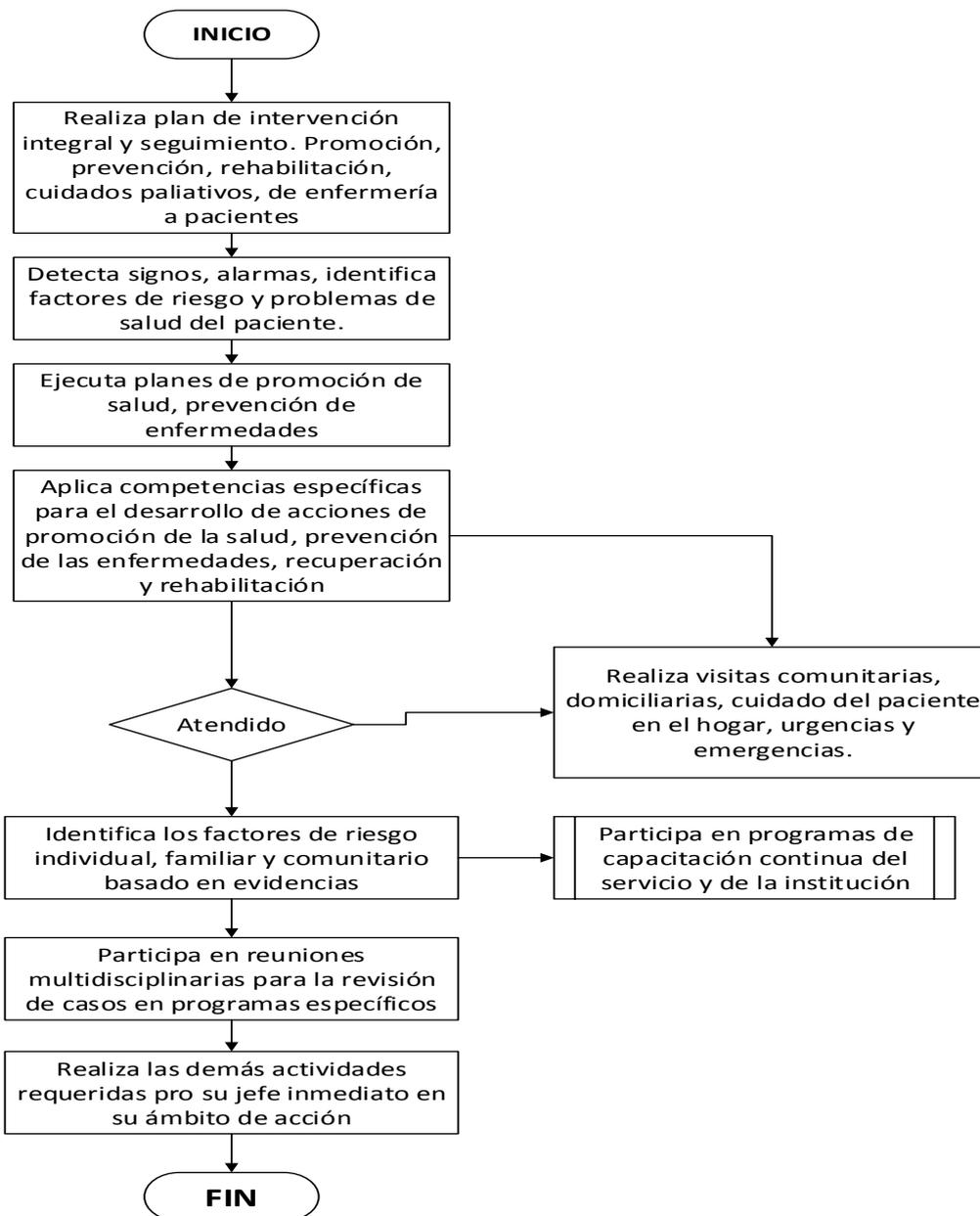
**Tabla N° 5.26: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL:
ENFERMERO / A**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 59	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	Brinda atención de cuidados de enfermería al individuo, familia y comunidad, utilizando la estrategia de atención primaria de la salud, con enfoque intercultural, generacional, de género y de derechos, con el fin de promover salud, prevenir enfermedades y apoyar en la rehabilitación para mantener e incorporar el buen vivir de las personas en congruencia a los valores e ideales de la sociedad y de los conocimientos profesionales.		
GESTIÓN INTERNA	ENFERMERO / ENFERMERA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Enfermero – Enfermera		
1	Realiza el plan de intervención integral y seguimiento, con acciones de promoción, prevención, rehabilitación, cuidados paliativos, cuidados de enfermería en ingresos domiciliarios a personas que por enfermedad, discapacidad, emergencia o estado terminal requiera de atención integral y no pueda movilizarse a la unidad.		
2	Detecta signos, alarmas identifica factores de riesgos y problemas de salud del individuo y su familia sin distinción de sexo, edad o problema de salud y refiere al equipo de atención integral de salud.		
3	Ejecuta planes de promoción de la salud y prevención de enfermedades en el marco propuesto en el modelo de atención integral al individuo, familia y comunidad.		
4	Aplica competencias específicas para el desarrollo de acciones de promoción de la salud, prevención de las enfermedades, recuperación y rehabilitación.		
5	Realiza visitas comunitarias, domiciliarias, cuidado del paciente ingresado en el hogar; urgencias y emergencias.		
6	Participa en programas de capacitación continua del servicio y de la institución.		
7	Aplica a su actividad profesional los conocimientos docentes, investigativos y de dirección, que respondan a las necesidades de la comunidad, familia e individuo.		
8	Participa en reuniones multidisciplinarias para la revisión de casos en programas específicos.		

9	Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción.
10	Identifica los factores de riesgo individual, familiar y comunitario basado en evidencias.

MAPA DE PROCESO:

**Gráfico N° 5.29: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL:
ENFERMERO / A**



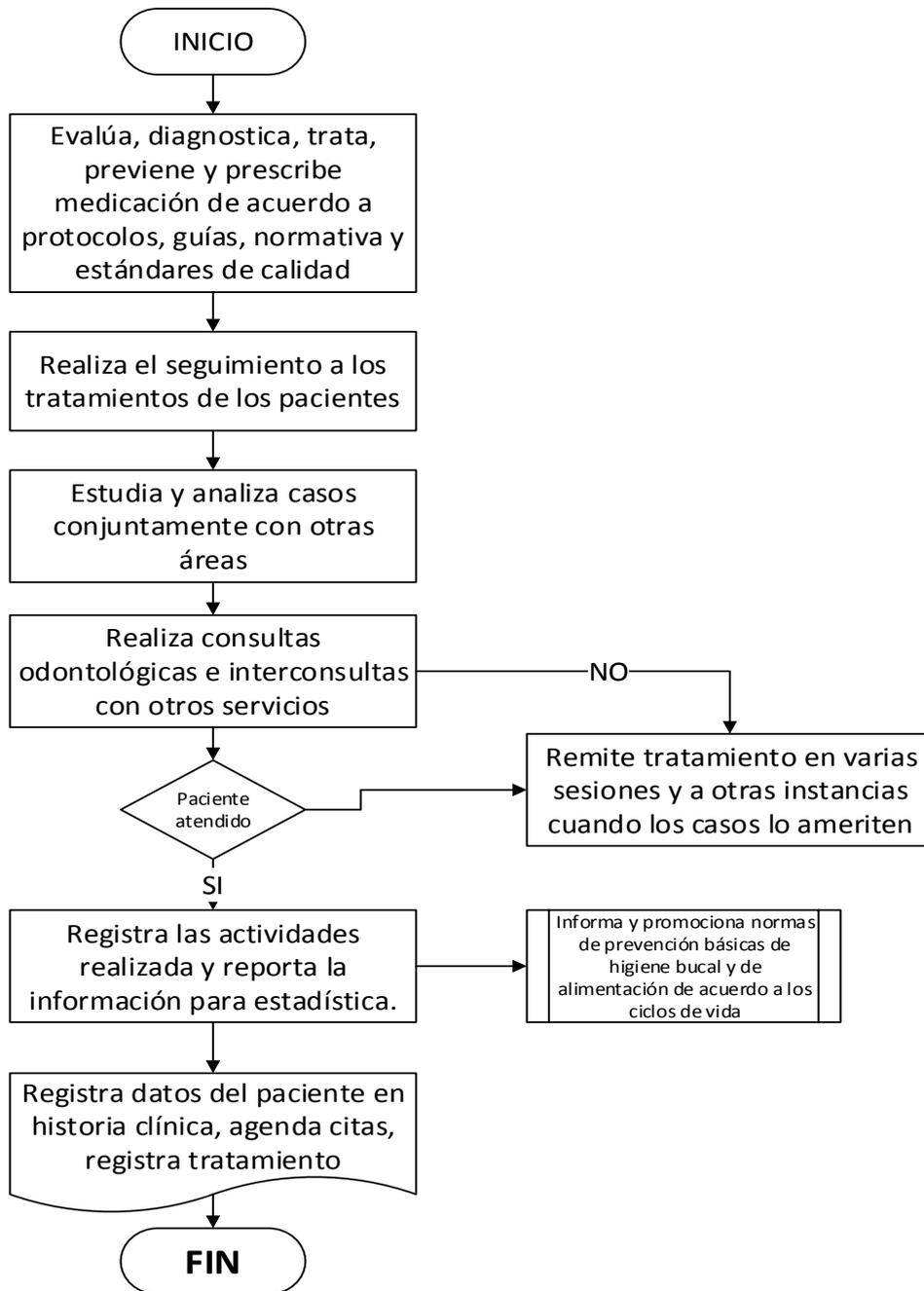
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

**Tabla N° 5.27: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL:
ODONTÓLOGO / A**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 61	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	Brindar servicios de odontología general preventiva y curativa, con el fin de preservar el bienestar y la salud de acuerdo a procedimientos de asistencia odontológica con estándares de calidad.		
GESTIÓN INTERNA	ODONTÓLOGO / ODONTÓLOGA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Odontología		
1	Evalúa, diagnostica, trata, previene y prescribe medicación en los actos inherentes a odontología general de acuerdo a protocolos, guías, normativa y estándares de calidad.		
2	Realiza el seguimiento a los tratamientos de los pacientes.		
3	Registra las actividades y reporta la información para estadística.		
4	Estudia y analiza casos conjuntamente con otras áreas.		
5	Realiza consultas odontológicas e interconsultas con otros servicios.		
6	Informa y promociona en individuos, familiares y comunidad sobre normas de prevención básicas de higiene bucal y de alimentación de acuerdo a los ciclos de vida.		
7	Participa en programas de educación continua en la institución.		
8	Realiza la referencia a los pacientes a otras instancias cuando los casos lo ameriten.		
9	Labora, firma y convalida certificados odontológicos.		
10	Realiza las actividades extra murales planificadas con el equipo de atención integral de salud.		

MAPA DE PROCESO:

**Gráfico N° 5.30: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL:
ODONTÓLOGO /A**



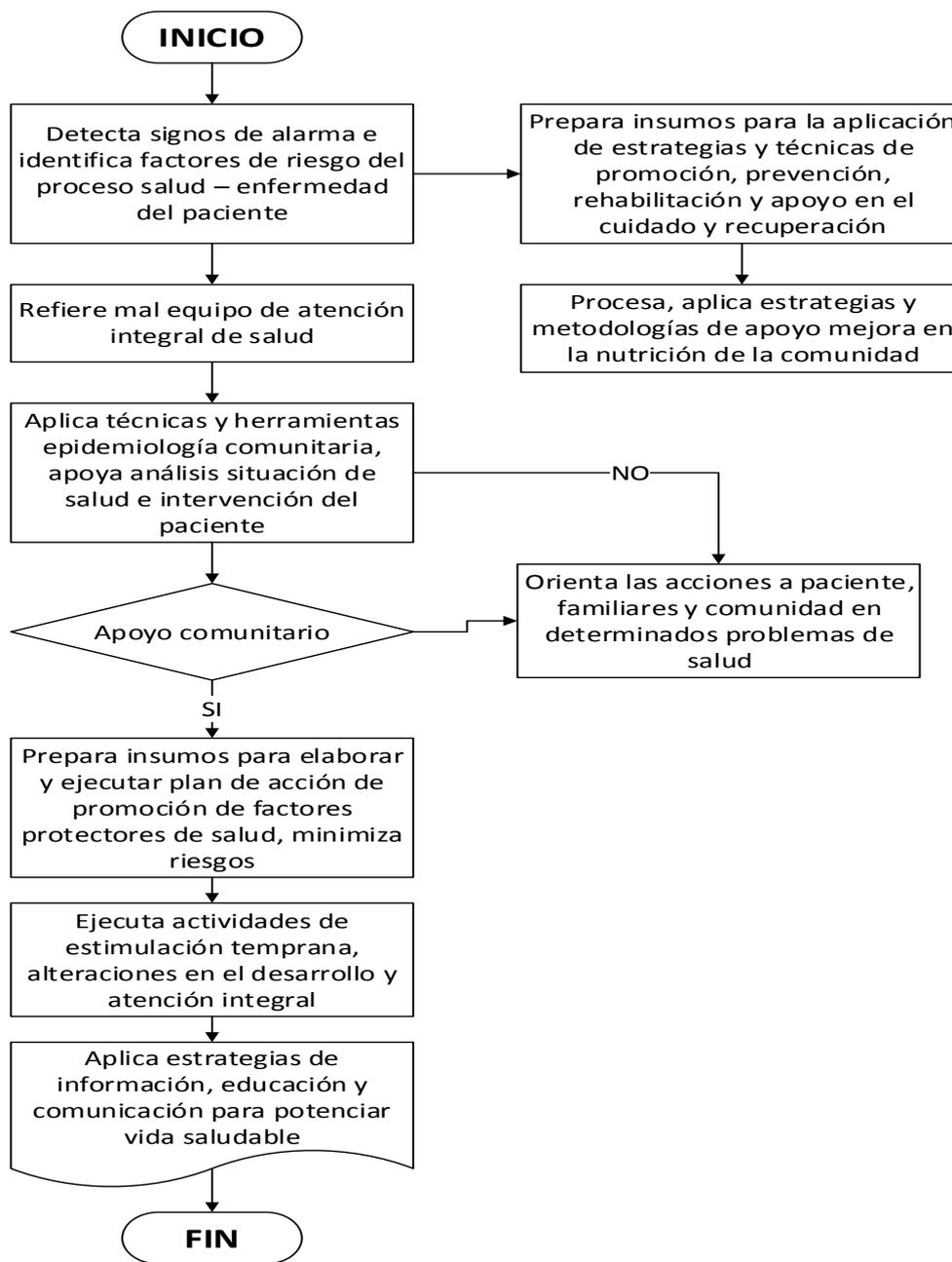
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.28: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: TÉCNICO EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 63	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	Apoyar al primer nivel de atención, para desarrollar e implementar las actividades de atención primaria de salud, con énfasis en la promoción de salud, prevención, rehabilitación y recuperación en el marco del modelo de atención integral de salud, ligados a la participación comunitaria, en coordinación con los equipos de atención integral de salud.		
GESTIÓN INTERNA	TÉCNICO EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Técnico en atención primaria de salud		
1	Detecta signos de alarma e identifica factores de riesgos del proceso salud, enfermedad del individuo, familia y comunidad y refiere a equipo de atención integral de salud.		
2	Prepara insumos para la aplicación las estrategias y técnicas de promoción, prevención, rehabilitación y apoya en el cuidado y recuperación en el marco de la atención primaria de salud para resolver los principales problemas de salud del individuo, familia y comunidad, con enfoque intercultural, generacional, de género y de derechos.		
3	Procesa, aplica estrategias y metodologías para apoyar en el mejoramiento de la nutrición de su comunidad en el marco de la Atención Primaria de Salud.		
4	Aplica técnicas y herramientas de epidemiología comunitaria, para apoyar en la elaboración del análisis de la situación de salud y las propuestas de intervención para la solución de los problemas de salud del individuo, familia y comunidad.		
5	Prepara insumos para la elaboración y ejecución del plan de acción para promover los factores protectores de la salud, determinantes de la salud y minimizar los factores de riesgo en el proceso salud-enfermedad en establecimientos de educación, sitios de trabajo, hogar, comunidad y servicios de salud.		
6	Ejecuta actividades de estimulación temprana, detección de alteraciones del desarrollo y referencia para la atención integral.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.31: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: TÉCNICO EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

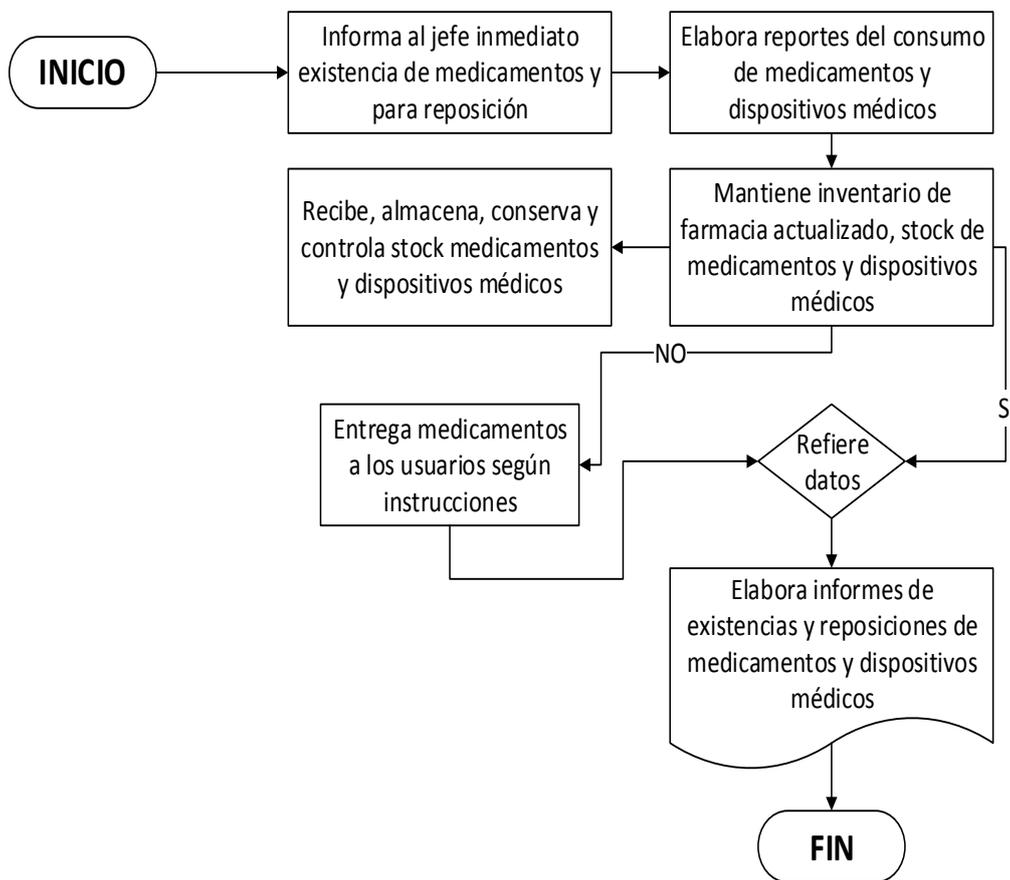
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.29: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: ASISTENTE DE FARMACIA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 65	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD		
SUBPROCESO	UNIDAD OPERATIVA DE PRIMER NIVEL		
MISIÓN DEL PROCESO	Colaborar en la atención farmacéutica y en la dispensación de suministro de medicamentos y dispositivos médicos.		
GESTIÓN INTERNA	ASISTENTE DE FARMACIA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Farmacia		
1	Entrega los medicamentos a los usuarios según instrucción proporcionada por el Químico / Bioquímico Farmacéutico		
2	Informa al jefe inmediato cuando el stock de medicamentos y dispositivos médicos lleguen al punto de reposición.		
3	Elabora reportes del consumo de medicamentos y dispositivos médicos.		
4	Mantiene el inventario de farmacia actualizado a fin de contar con stock adecuados de medicamentos y dispositivos médicos.		
5	Recibe, almacena, conserva y controla el stock de medicamentos y dispositivos médicos conforme lo establece el manual de procesos para la gestión de suministros de medicamentos y la guía de recepción y almacenamiento del MSP.		
6	Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato dentro de su ámbito de acción.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.32: PROCESO UNIDAD OPERATIVA 1ER. NIVEL: ASISTENTE DE FARMACIA



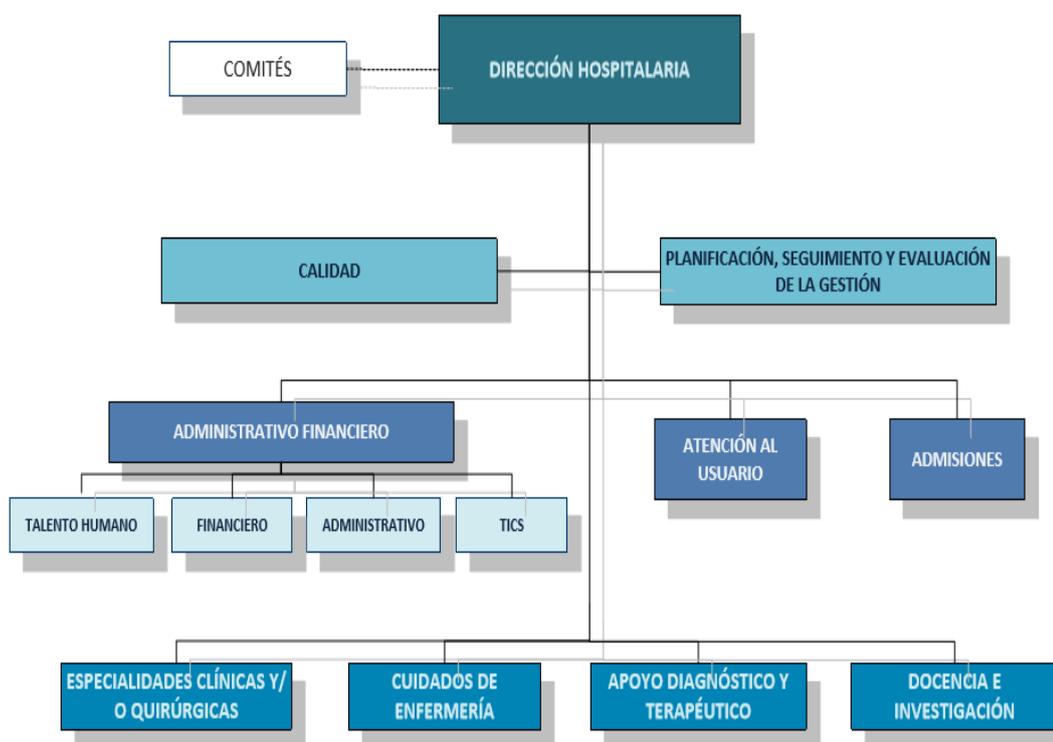
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 67	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	SALCEDO-SALUD

Estructura Básica de la Estructura de Hospital Básico de 15 camas

Gráfico N° 5.33: HOSPITAL YEROVI MAKUART - SALCEDO



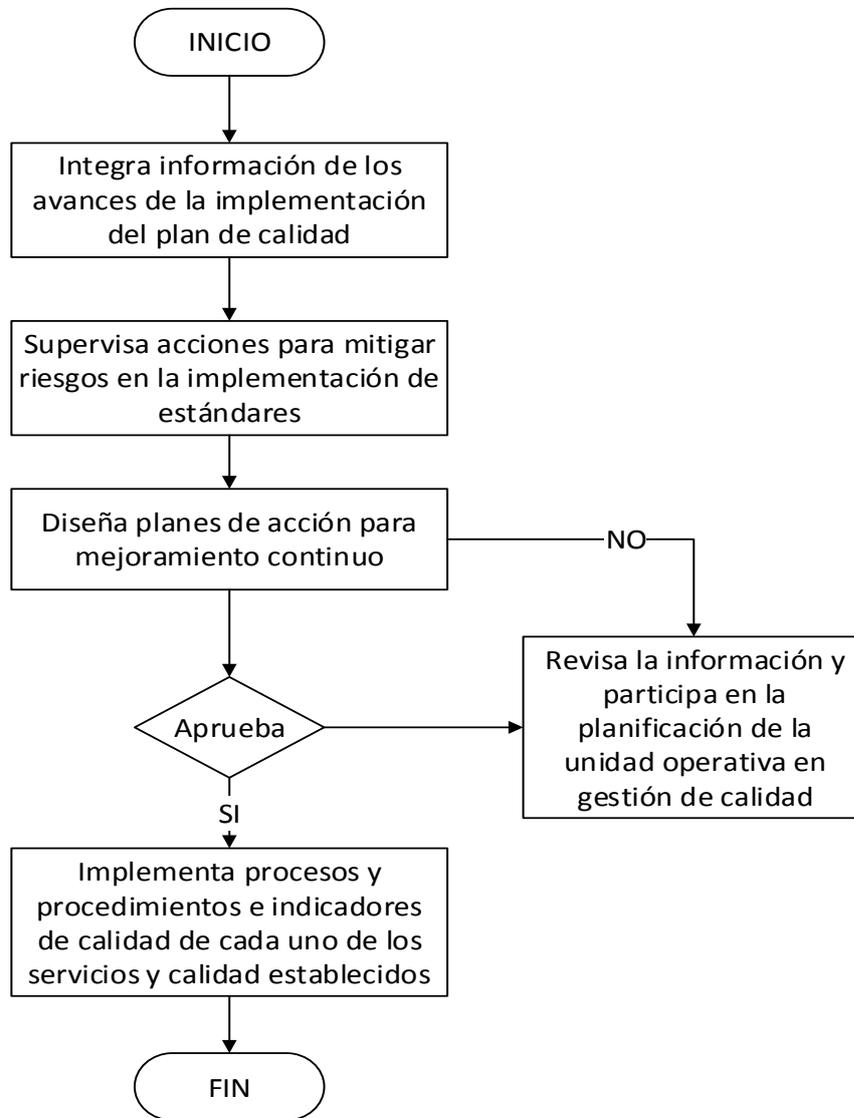
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.30: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: CALIDAD

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 68	DIRECCIÓN DISTRITAL
	HOSPITAL BÁSICO	Mayo 2015	05D06 SALCEDO-SALUD
NOMBRE DEL PROCESO	CALIDAD		
SUBPROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD		
MISIÓN DEL PROCESO	Supervisar las acciones definidas para la implementación y el cumplimiento del sistema de garantía de la calidad en el hospital y de los procedimientos e indicadores de calidad de cada uno de los servicios provistos por el hospital para satisfacer las necesidades de la demanda y la interacción con otros sistemas en su contexto.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA DE CALIDAD		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista de Calidad		
1	Integra la información de los avances de la implementación del plan de calidad.		
2	Supervisa acciones para mitigar los riesgos en la implementación de estándares.		
3	Revisa la información para diseñar planes de acción que promuevan el mejoramiento continuo de la institución.		
4	Monitorea el estado de indicadores de calidad y mejoramiento continuo de la gestión.		
5	Supervisa auditorías internas de sistemas de gestión de la calidad implementados en la unidad operativa.		
6	Participa en la planificación de la unidad en el ámbito de su gestión.		
7	Supervisa la elaboración del manual de organización y funcionamiento de la unidad de calidad.		
8	Supervisa la implementación de los procesos y procedimientos necesarios en conformidad a los requerimientos de los sistemas de gestión de la calidad de la unidad operativa		
9	Revisa informes sobre el cumplimiento de los procedimientos e indicadores de calidad de cada uno de los servicios provistos en función de los criterios de calidad establecidos		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.34: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: CALIDAD



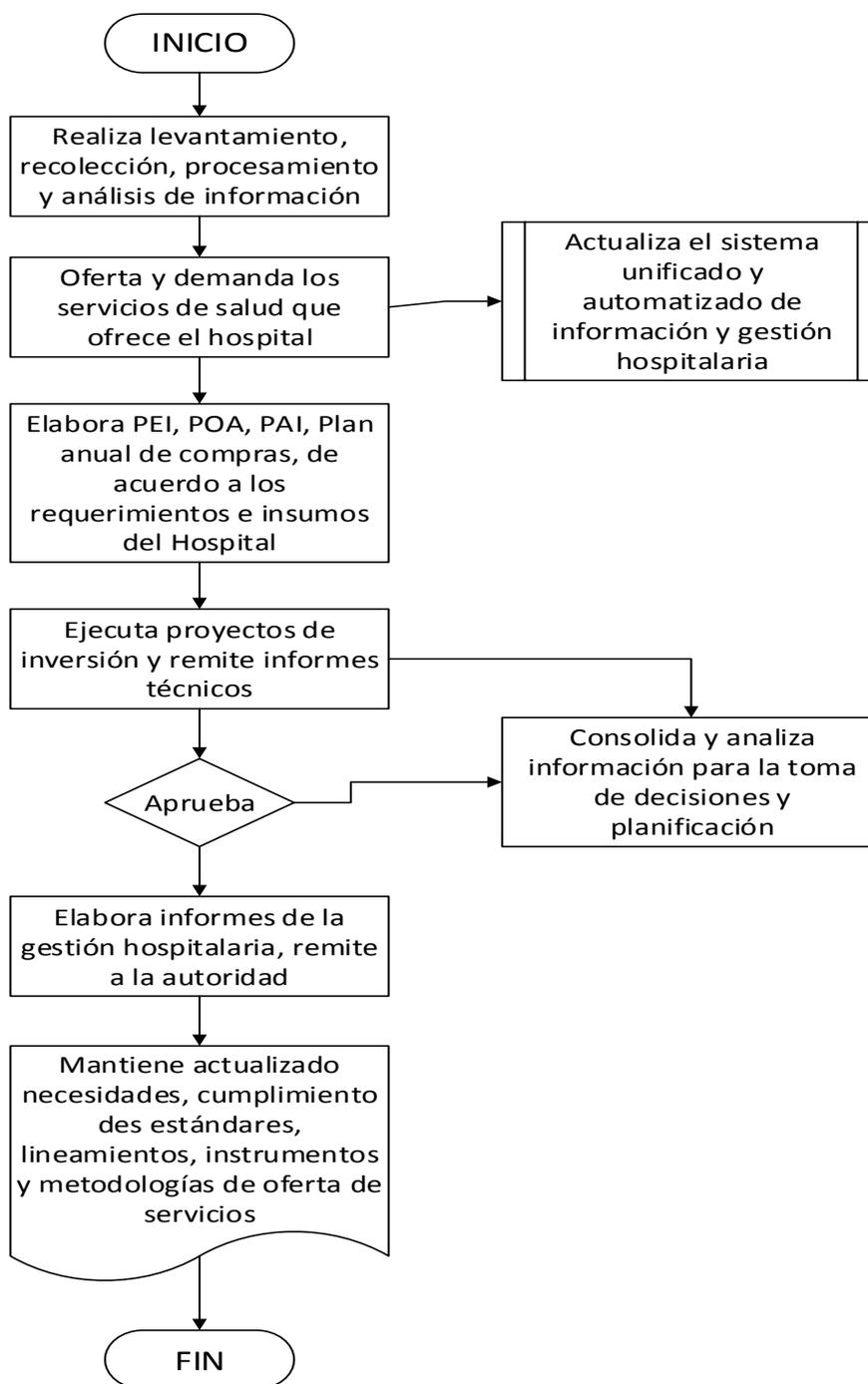
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

**Tabla N° 5.31: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 70	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	HOSPITAL BÁSICO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
SUBPROCESO	PLANIFICACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar técnicas, métodos y procedimientos que contribuyan al desarrollo de planes, programas y proyectos de planificación e inversión, para el cumplimiento de objetivos estratégicos y políticas institucionales.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA DE PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista de Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión		
1	Ejecuta los procedimientos para el levantamiento, recolección, procesamiento y análisis de información institucional.		
2	Integra información de la oferta y demanda de los servicios de salud que ofrece el Hospital en el sistema correspondiente.		
3	Elabora informes de la gestión hospitalaria requeridas por la autoridad.		
4	Elabora el plan estratégico institucional, plan operativo anual, plan anual de inversión y plan anual de compras, conforme a los insumos e información entregada por las distintas unidades del Hospital.		
5	Analiza la elaboración y avance de los proyectos de inversión para realizar informes técnicos.		
6	Consolida y analiza la información del hospital para la adecuada toma de decisiones y planificación		
7	Elabora y ejecuta planes de prevención, mitigación de riesgos, contingencia y emergencia ante eventos adversos para revisión de la autoridad competente.		
8	Ejecuta la actualización del Sistema Unificado y Automatizado de Información y Gestión Hospitalaria.		
9	Realiza el levantamiento del diagnóstico de las necesidades de salud y actividades con la comunidad.		
10	Analiza el avance y actualización de estándares, lineamientos, instrumentos y metodologías de oferta de servicios del Hospital.		

MAPA DE PROCESO:

**Gráfico N° 5.35: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

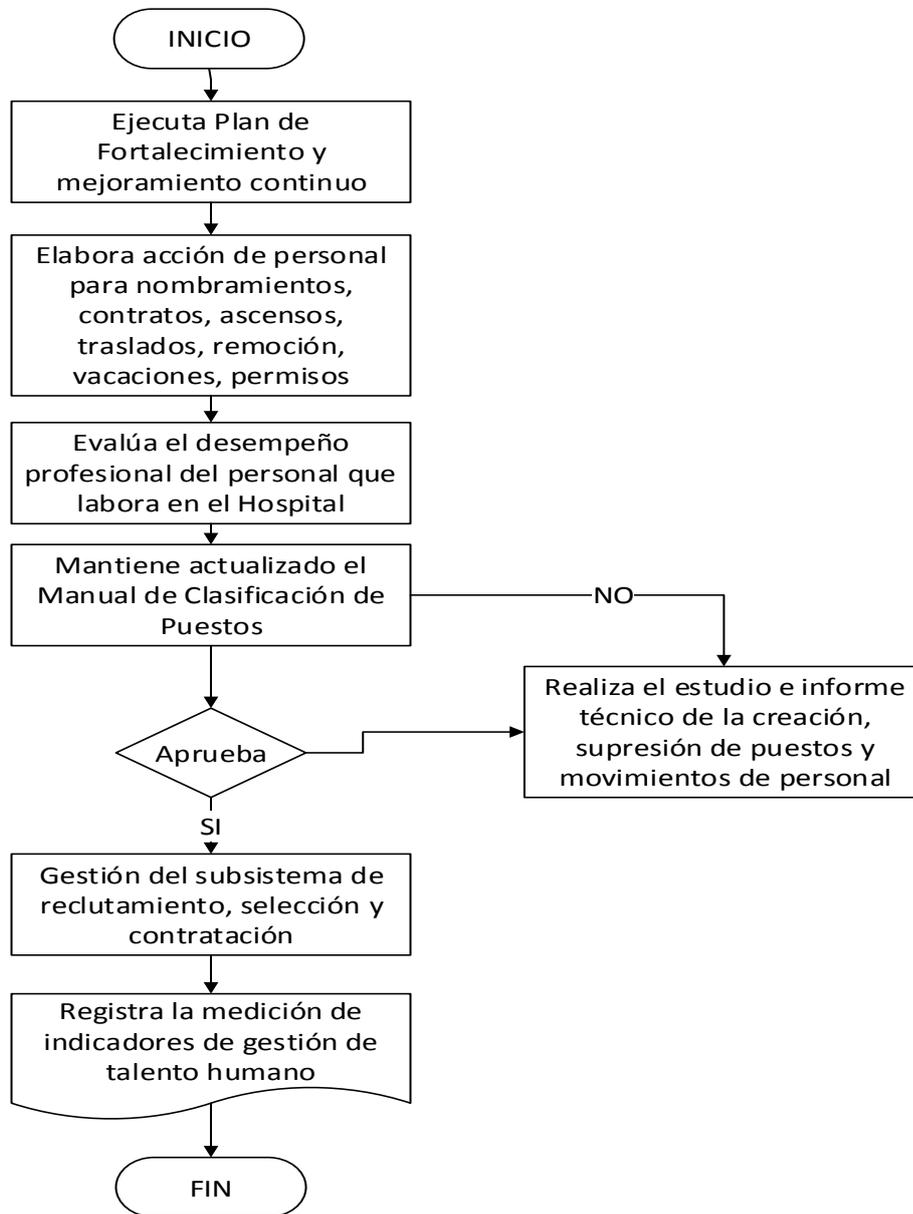
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.32: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: TALENTO HUMANO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 72	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	TALENTO HUMANO		
MISIÓN DEL PROCESO	Realiza actividades de los diferentes subsistemas de talento humano para garantizar el desarrollo constante del personal y profesionales de los servidores en concordancia con las políticas de gestión normativa vigente.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Talento Humano		
1	Ejecuta el plan de fortalecimiento institucional y mejoramiento continuo.		
2	Realiza acciones de personal relacionadas con nombramientos, contratos, ascensos, traslados, remoción, vacaciones, permisos, y otros en que tenga que intervenir según normas y procedimientos vigentes.		
3	Aplica evaluaciones de desempeño del personal del Hospital.		
4	Elabora y mantiene actualizado el Manual de Clasificación de Puestos.		
5	Ejecuta la aplicación de la política y normativa legal vigente para el desarrollo integral del talento humano en el hospital.		
6	Elabora el estudio e informe técnico de la creación, supresión de puestos y movimientos del personal.		
7	Elabora la gestión del Subsistema de Reclutamiento, Selección y Contratación.		
8	Ejecuta la medición de indicadores de Gestión de Talento Humano.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.36: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: TALENTO HUMANO



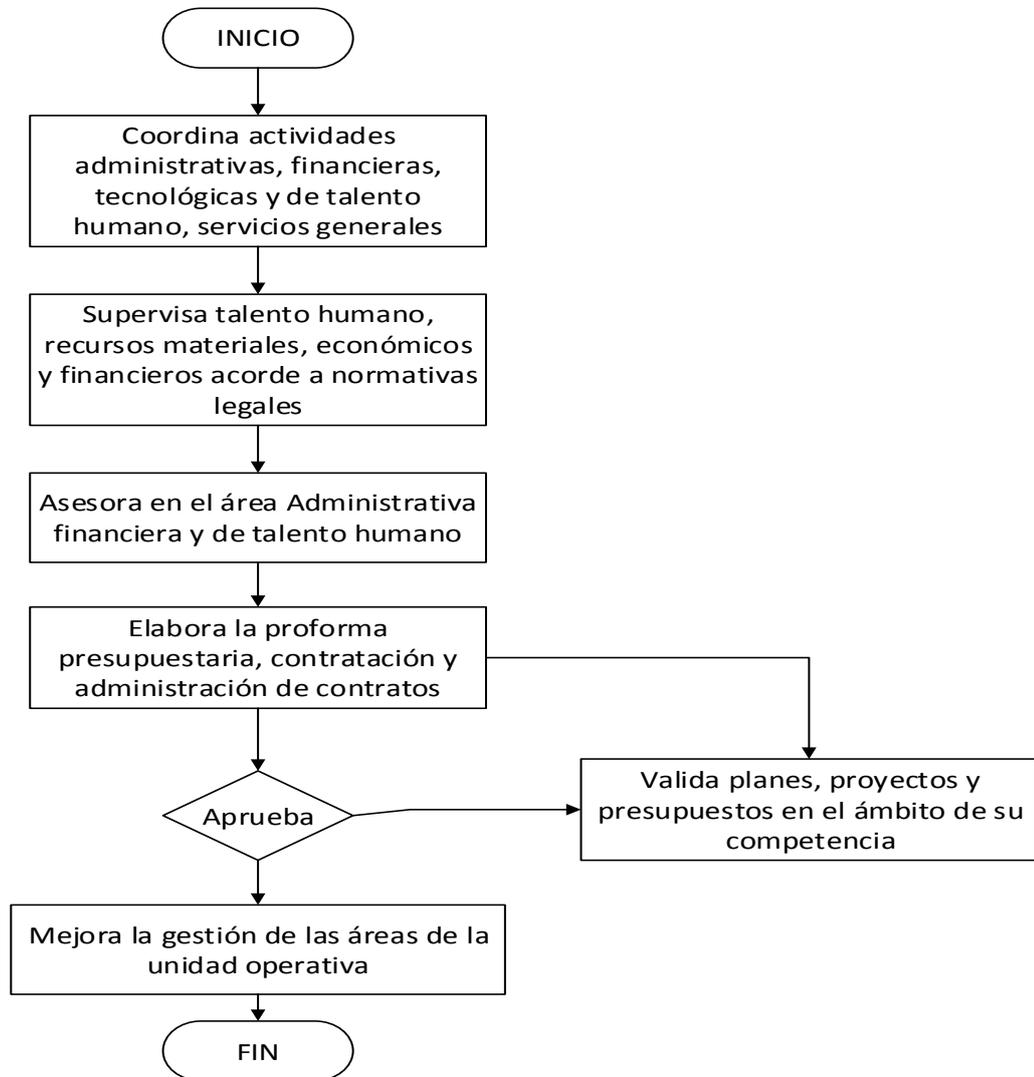
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.33: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: FINANCIERO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 74	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	FINANCIERO		
MISIÓN DEL PROCESO	Coordinador la administración de los recursos materiales, tecnológicos, recursos financieros y talento humano del hospital con el fin de facilitar la consecución de los objetivos, planes, metas y actividades de la Institución de acuerdo a la normativa legal vigente.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA FINANCIERO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Financiero		
1	Coordina las actividades Administrativas, Financieras, tecnológicas y de Talento Humano y los Servicios Generales contratados con las diferentes unidades del hospital.		
2	Programa y controla las actividades administrativas del talento humano, recursos materiales, recursos económicos y financieros del Hospital, de conformidad a la ley, políticas, normas, reglamentos y otros documentos legales pertinentes.		
3	Asesora en materia de Administrativa Financiera y de Talento Humano a las diferentes actividades del Hospital.		
4	Dirige, articula, evalúa y mejora la gestión de las áreas a su cargo.		
5	Interviene en la elaboración de la planificación de la institución en coordinación de todas las áreas del Hospital.		
6	Coordina la elaboración de la proforma presupuestaria del Hospital en coordinación con Planificación para su posterior aprobación y ejecución.		
7	Formula e implementa las políticas relacionadas al ámbito de su competencia para la mejora de la gestión.		
8	Coordina la contratación y administración de los contratos del hospital.		
9	Valida los planes, programas, proyectos y presupuestos en el ámbito de su competencia.		
10	Participa en los Comités y comisiones de acuerdo a las disposiciones de la Gerencia Hospitalaria.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.37: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: FINANCIERO



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

**Tabla N° 5.34: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
ADMINISTRATIVO**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 76	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	ADMINISTRATIVO		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecuta labores de secretaría y asistencia administrativa para los puestos de Gerencia y Dirección en Hospitales, de manera ágil y oportuna.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA ADMINISTRATIVO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Administrativo		
1	Apoya en la ejecución del plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones de bienes y servicios para el hospital.		
2	Realiza seguimiento de trámites inherentes a la Gerencia Hospitalaria, Dirección Asistencial y Dirección Hospitalaria.		
3	Prepara la información para el desarrollo de reuniones.		
4	Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.		
5	Atiende a clientes usuarios que requieren hablar con la Gerencia Hospital, Dirección Asistencial y Dirección Hospitalaria.		
6	Atiende llamadas telefónicas de la Gerencia Hospital, Dirección Asistencial y Dirección Hospitalaria.		
7	Realiza oficios, memorandos y otros documentos internos y externos.		
MAPA DE PROCESO:			
<p>Gráfico N° 5.38: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ADMINISTRATIVO</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Apoya tareas de secretaría, agenda actividades] A --> B[Apoya la ejecución de planes de contratación y adquisiciones de bienes y servicios hospitalarios] B --> C[Atiende a usuarios internos y externos] C --> D[Atiende llamadas telefónicas de la gerencia Hospital, Dirección Asistencial y Dirección Hospitalaria] D --> E[Realiza oficios, memorandos y otros documentos internos y externos] E --> FIN([FIN]) </pre>			

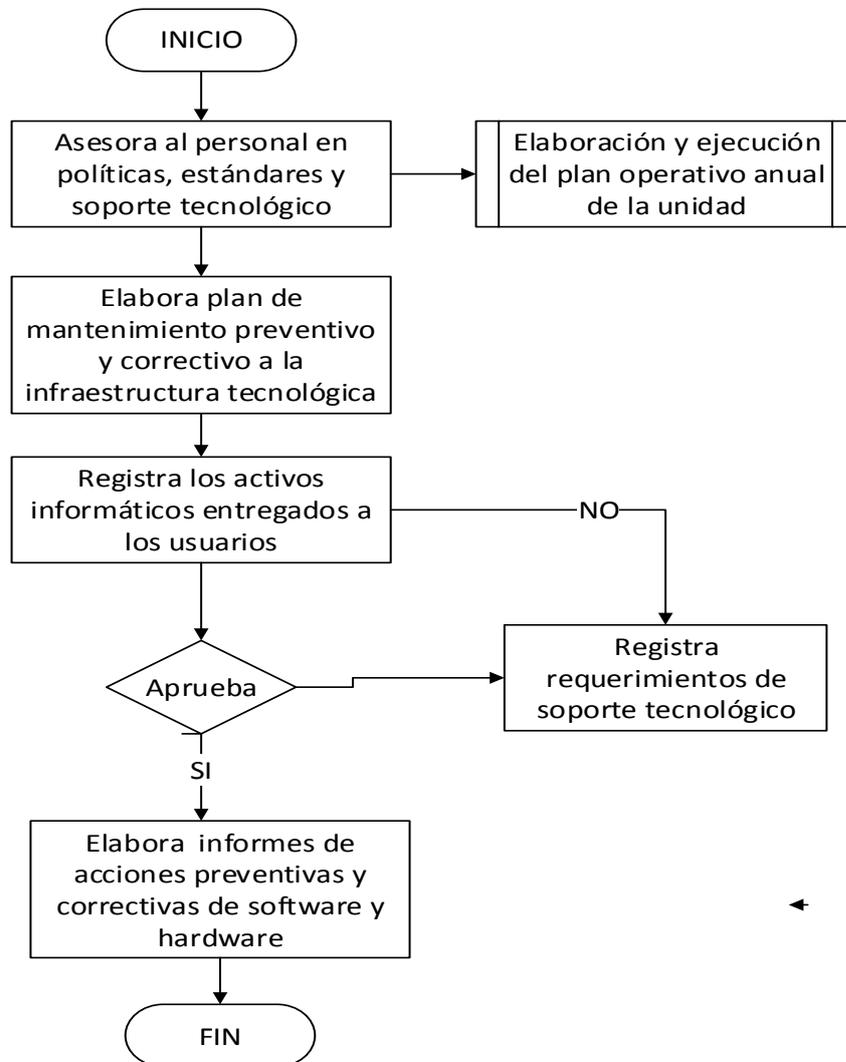
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.35: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: TICS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 77	DIRECCIÓN DISTRITAL
	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Mayo 2015	05D06 SALCEDO-SALUD
NOMBRE DEL PROCESO	ADMINISTRATIVO FINANCIERO		
SUBPROCESO	TICS		
MISIÓN DEL PROCESO	Realizar el soporte técnico a los equipos de los funcionarios del hospital en la gestión y administración de las tecnologías de la información y comunicación, orientados a la optimización de recursos de acuerdo de las políticas y estándares definidos.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA SOPORTE TÉCNICO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Soporte Técnico		
1	Asesora al personal en políticas y estándares, definidos por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
2	Elabora planes de contingencias y recuperación de desastres de los sistemas de información, comunicación, base de datos y todos los recursos informáticos del hospital.		
3	Elabora el plan de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica del hospital.		
4	Elabora términos de referencia para la adquisición de bienes o servicios tecnológicos o informáticos de acuerdo a los requerimientos por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		
5	Registra y verifica los activos informáticos entregados a los usuarios del hospital en coordinación con la unidad administrativa.		
6	Implementa políticas y estándares emitidas por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		
7	Registra requerimientos de sistemas de información en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Zonal y Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.		
8	Realiza las demás actividades requeridas por el inmediato superior, inherentes a su área.		
9	Participa en la elaboración y ejecuta el plan operativo anual de la unidad.		
10	Elabora informes sobre acciones preventivas y correctivas de software y hardware.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.39: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

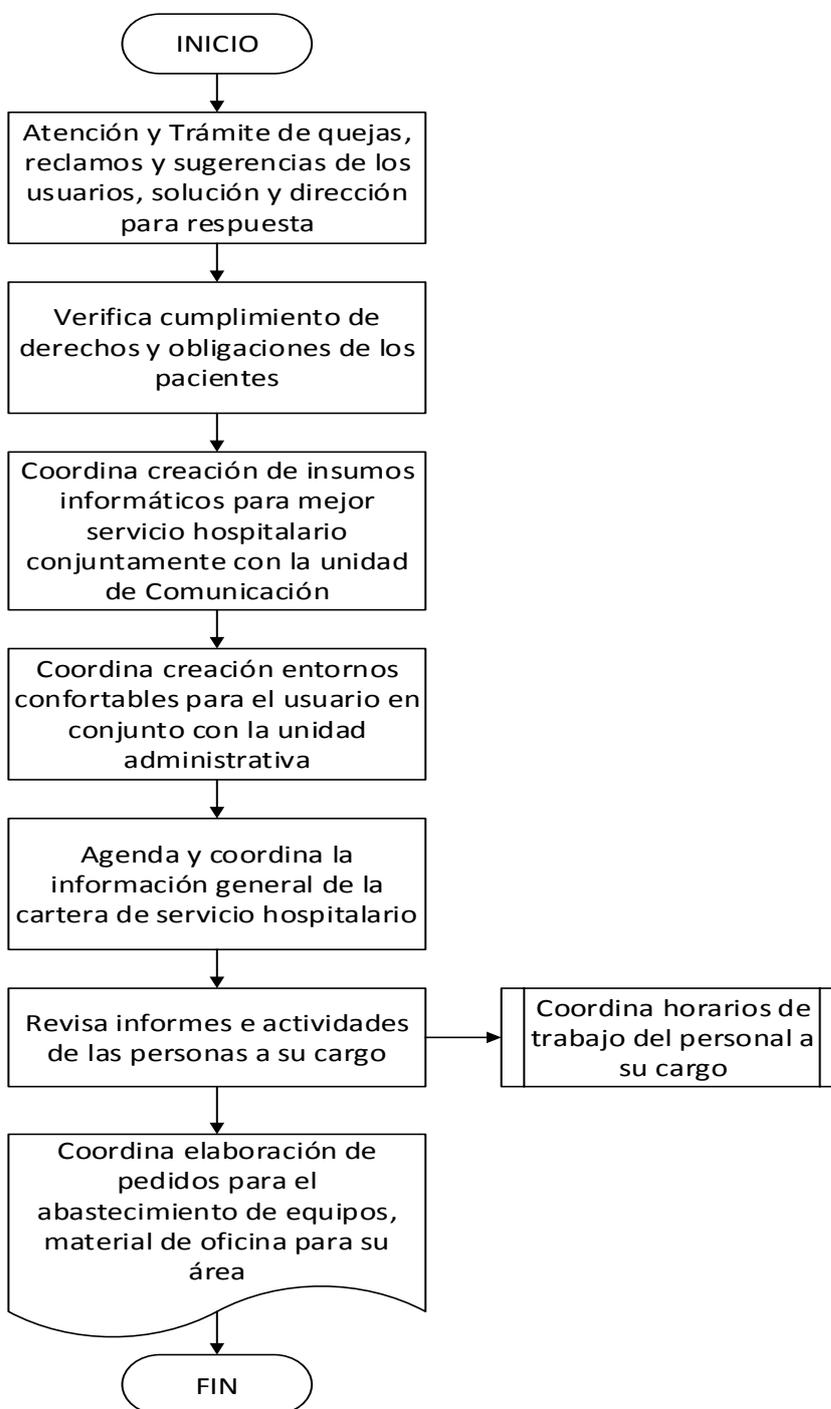
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.36: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ATENCIÓN AL USUARIO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 79	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	ATENCIÓN AL USUARIO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO		
SUBPROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO		
MISIÓN DEL PROCESO	Coordinar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, grado de satisfacción que presenta con los servicios de salud, a través una mejora continua en atención cumpliendo la normativa legal vigente.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA ATENCIÓN AL USUARIO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Analista Atención al Usuario		
1	Coordina la atención y tramitación de quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, proponiendo una solución o direcciona para obtener una respuesta lo antes posible.		
2	Verifica el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes y sus familiares contemplados en la normativa vigente.		
3	Coordina las donaciones o actividades a realizarse por entidades externas dentro del hospital.		
4	Coordina la creación de insumos informativos relacionados con los servicios del hospital en conjunto con la Unidad de Comunicación y asegura su implementación.		
5	Coordina la creación de ambientes confortables durante la permanencia de los usuarios en el hospital en conjunto con la unidad administrativa.		
6	Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción.		
7	Coordina la información general de la cartera de servicios del Hospital.		
8	Revisa informes de actividades de las personas a su cargo.		
9	Coordina la elaboración de pedidos para el abastecimiento de equipos, material de oficina para su área.		
10	Coordina el horario de trabajo del personal a su cargo.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.40: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

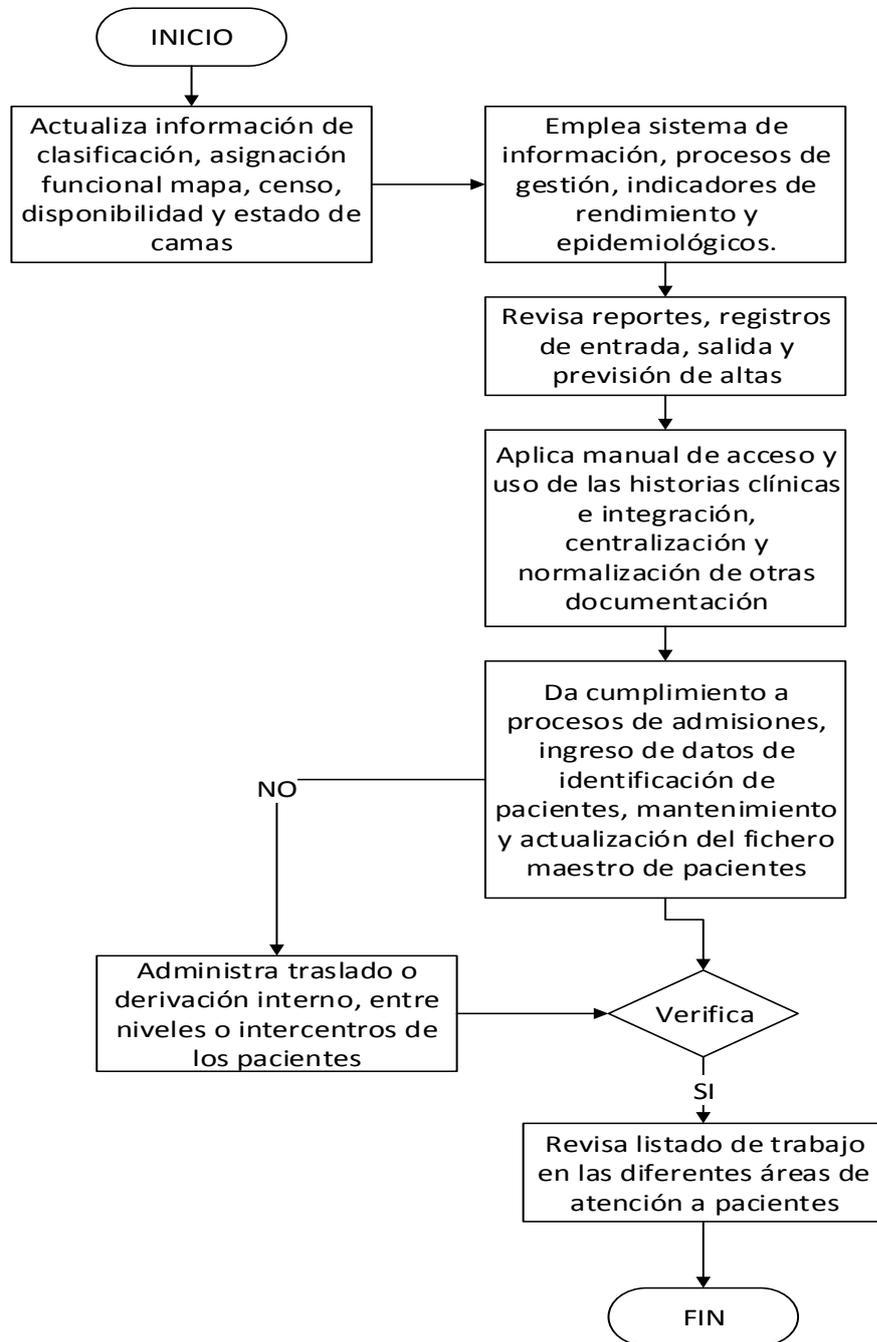
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.37: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ADMISIONES

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 81	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ADMISIONES	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ADMISIONES		
SUBPROCESO	ADMISIONES		
MISIÓN DEL PROCESO	Coordinar el uso adecuado de las instalaciones y recursos con el objeto de mejorar el proceso de gestión y funcionamiento del hospital para asegurar la accesibilidad del paciente a los recursos asistenciales del hospital.		
GESTIÓN INTERNA	ESPECIALISTA DE ADMISIONES		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Especialista de Admisiones		
1	Coordina acciones de información actualizada de clasificación, asignación funcional, mapa, censo, disponibilidad y estado de camas.		
2	Administra el sistema de información que posibilite los procesos de gestión, la elaboración de indicadores de rendimiento y epidemiológicos.		
3	Coordina la apertura, mantenimiento, aplicación del manual de acceso y uso de las historias clínicas e integración, centralización y normalización de otra documentación clínica.		
4	Revisa reportes y registros de entradas, salidas y de la previsión de altas.		
5	Coordina el registro y codificación de intervenciones, de diagnóstico y procedimientos.		
6	Coordina la recepción de solicitudes, clasificación, priorización y programación de los ingresos y citas y su respectivo registro.		
7	Coordina los procesos de custodia y mantenimiento del archivo activo y pasivo de historias clínicas y documentación clínico - asistencial.		
8	Coordina el cumplimiento de los procesos de admisiones, ingreso de datos de identificación de pacientes, mantenimiento y actualización del fichero maestro de pacientes.		
9	Administra el traslado o derivación interno, entre niveles o intercentros de los pacientes.		
10	Revisa listados de trabajo en las diferentes áreas de atención a pacientes.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.41: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ADMISIONES



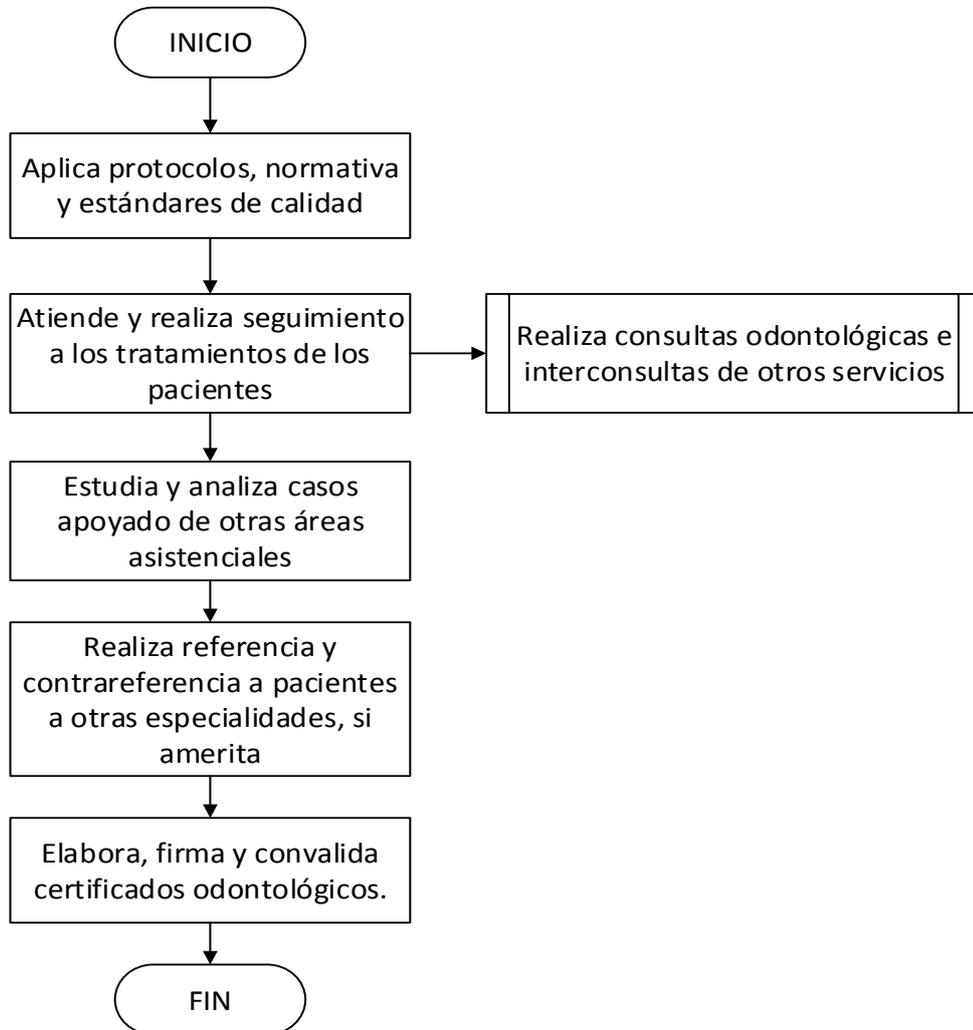
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

**Tabla N° 5.38: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
ODONTOLOGÍA**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 83	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS		
SUBPROCESO	ODONTOLOGÍA		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar servicios de odontología general preventiva y curativa, de acuerdo a procedimientos de asistencia odontológica, estándares de calidad, actividades de investigación y educación en el área de su especialidad.		
GESTIÓN INTERNA	ODONTÓLOGO GENERAL		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Odontología General		
1	Evalúa, diagnóstica, trata, previene y prescribe medicación en los casos inherentes a odontología general de acuerdo a protocolos, normativa y estándares de calidad.		
2	Realiza el seguimiento a los tratamientos de los pacientes.		
3	Estudia y analiza casos conjuntamente con otras áreas asistenciales.		
4	Realiza consultas odontológicas e interconsultas de otros servicios.		
5	Analiza y llena la información para completar las historias clínicas de los pacientes		
6	Describe e informa a los familiares del paciente sobre normas de prevención básicas de higiene bucal y de alimentación.		
7	Realiza la referencia y contrareferencia a los pacientes a otras especialidades cuando los casos lo ameriten.		
8	Participa en programas de investigación educación continua médica y odontológica en la institución y fuera de ella.		
9	Registra las actividades realizadas y reporta el concentrado a estadística.		
10	Elabora, firma y convalida certificados odontológicos.		

MAPA DE PROCESO:

**Gráfico N° 5.42: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
ODONTOLOGÍA**



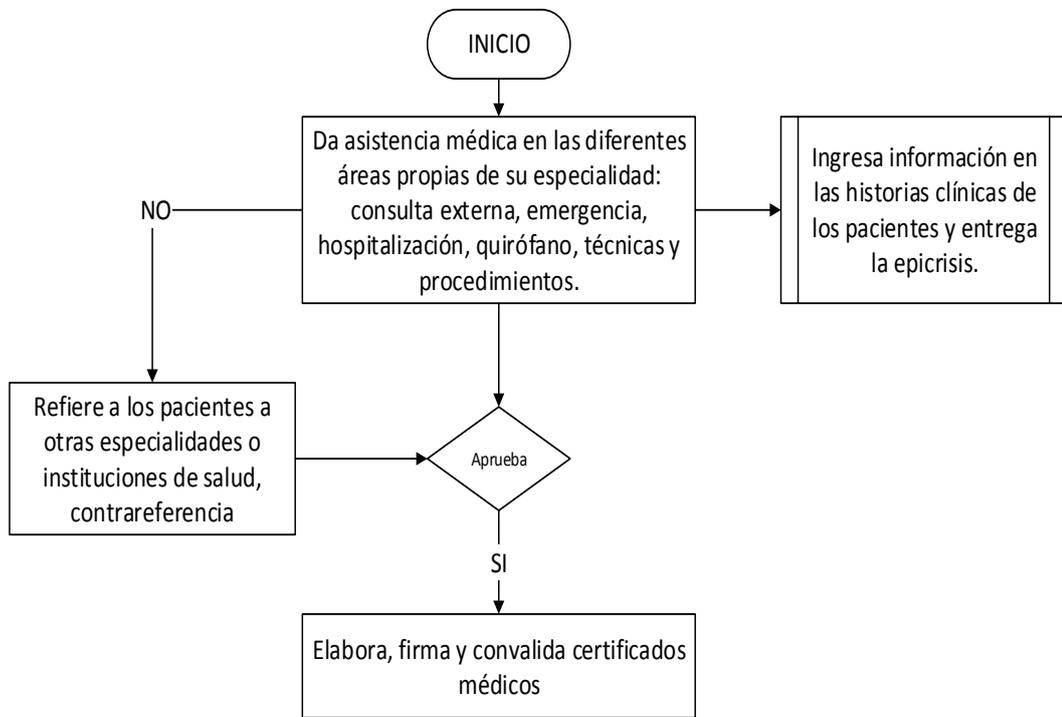
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.39: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: MÉDICO / A CIRUJANO GENERAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 85	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS		
SUBPROCESO	CIRUGÍA GENERAL		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo a pacientes con patologías clínicas; a fin de preservar el bienestar y la salud, de acuerdo a procedimientos de asistencia médica, actividades de investigación y educación en el área de su especialidad.		
GESTIÓN INTERNA	MÉDICO /A CIRUJANO EN GENERAL		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Especialista en Cirugía General.		
1	Atiende, evalúa, diagnóstica y prescribe medicación, terapia, u otra forma de asistencia médica en las diferentes áreas de actividad propias de su especialidad: consulta externa, emergencia, hospitalización, hospital del día, quirófano, técnicas y procedimientos.		
2	Refiere a los pacientes a otras especialidades o instituciones de salud y responde contrareferencias cuando el caso lo amerite		
3	Realiza consultas médicas en el área de su especialidad.		
4	Estudia y analiza casos conjuntamente con los médicos de la misma especialidad o de otras especialidades.		
5	Elabora, firma y convalida certificados médicos.		
6	Ingresa información en las historias clínicas de los pacientes y entrega la epicrisis.		
7	Participa en programas de educación médica continua de la Institución.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.43: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: MÉDICO/A CIRUJANO GENERAL



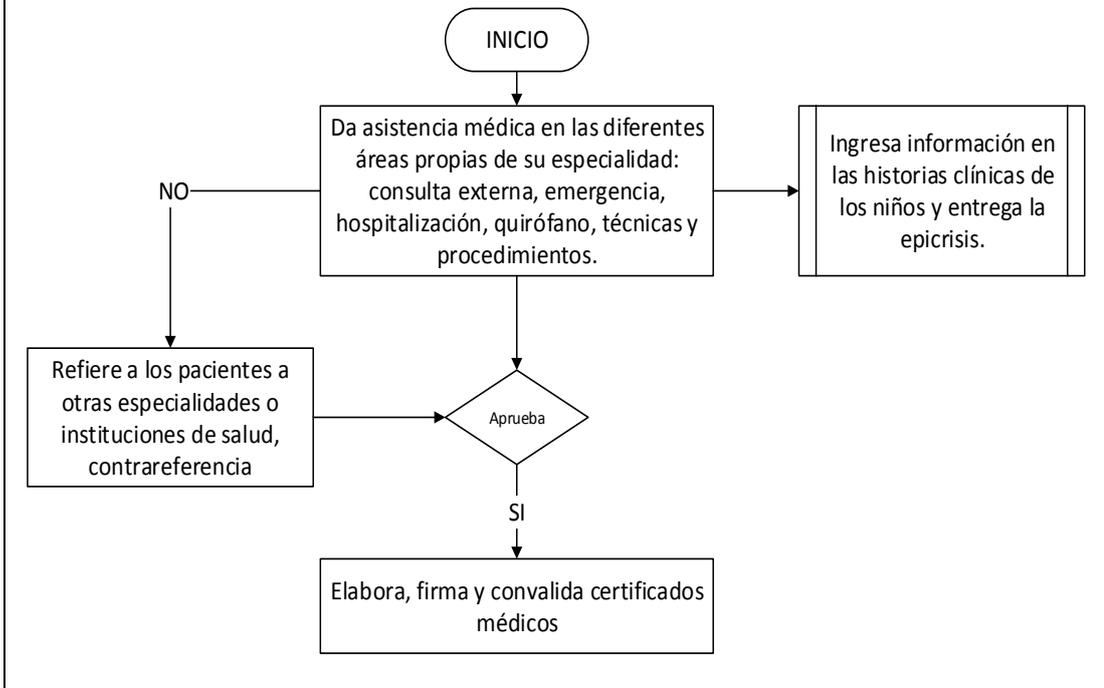
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.40: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: PEDIATRÍA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 87	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS		
SUBPROCESO	PEDIATRÍA		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo a pacientes con patologías clínicas; a fin de preservar el bienestar y la salud, de acuerdo a procedimientos de asistencia médica, actividades de investigación y educación en el área de su especialidad.		
GESTIÓN INTERNA	MÉDICO ESPECIALISTA EN PEDIÁTRA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Especialista en Pediatría		
1	Atiende evalúa, diagnóstica y prescribe medicación, terapia, u otra forma de asistencia médica en las diferentes áreas de actividad propias de su especialidad: consulta externa, emergencia, hospitalización, hospital del día, quirófano, técnicas y procedimientos.		
2	Refiere a los pacientes a otras especialidades o instituciones de salud y responde contrareferencias cuando el caso lo amerite		
3	Realiza consultas médicas en el área de su especialidad		
4	Estudia y analiza casos conjuntamente con los médicos de la misma especialidad o de otras especialidades.		
5	Elabora, firma y convalida certificados médicos.		
6	Ingresa información en las historias clínicas de los pacientes y entrega la epicrisis.		
7	Participa en programas de educación médica continua de la Institución.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.44: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: PEDIATRÍA



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

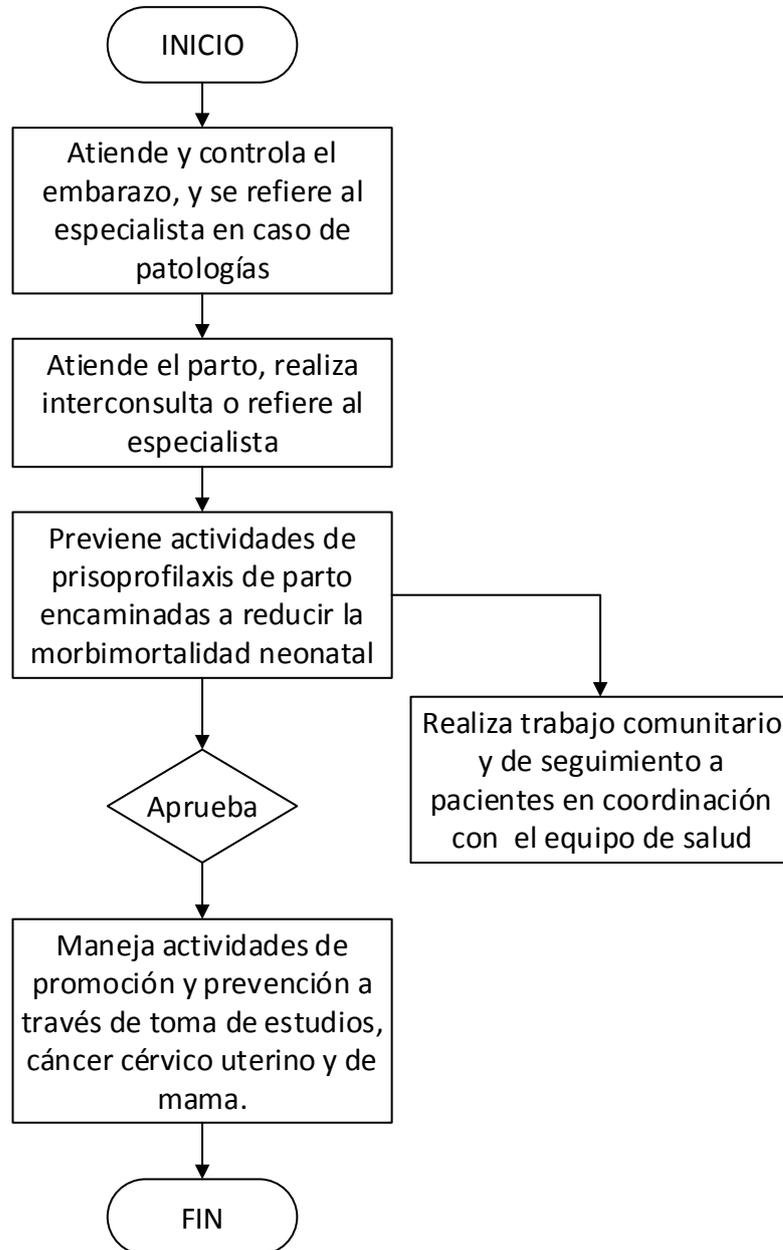
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.41: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: GINECOLOGIA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 89	DIRECCIÓN DISTRITAL
	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS	Mayo 2015	05D06 SALCEDO-SALUD
NOMBRE DEL PROCESO	ESPECIALIDADES CLÍNICAS / QUIRÚRGICAS		
SUBPROCESO	GINECOLOGÍA		
MISIÓN DEL PROCESO	Brindar atención a la mujer tanto adolescente como adulta en todo su periodo fértil (embarazo, parto y puerperio), comprendiendo también los aspectos biopsicosociales y la planificación familiar para disminuir la morbilidad materno-infantil, mediante la aplicación de políticas, normas y procedimientos.		
GESTIÓN INTERNA	MÉDICO ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Ginecólogo / a		
1	Atiende, evalúa, diagnóstica y prescribe medicación, terapia, u otra forma de asistencia médica en las diferentes áreas de actividad propias de su especialidad: consulta externa, emergencia, hospitalización, hospital del día, quirófano, técnicas y procedimientos.		
2	Refiere a los pacientes a otras especialidades o instituciones de salud y responde contrareferencias cuando el caso lo amerite		
3	Realiza consultas médicas en el área de su especialidad.		
4	Estudia y analiza casos conjuntamente con los médicos de la misma especialidad o de otras especialidades.		
5	Elabora, firma y convalida certificados médicos.		
6	Ingresa información en las historias clínicas de los pacientes y entrega la epicrisis.		
7	Participa en programas de educación médica continua de la Institución.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.45: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: GINECOLOGÍA



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.42: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ENFERMERÍA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 91	DIRECCIÓN DISTRITAL
	CUIDADOS DE ENFERMERIA	Mayo 2015	05D06 SALCEDO-SALUD
NOMBRE DEL PROCESO	CUIDADOS DE ENFERMERIA		
SUBPROCESO	CUIDADOS		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar servicios médicos preventivos y curativos, atendiendo a pacientes con patologías clínicas; a fin de preservar el bienestar y la salud, de acuerdo a procedimientos de asistencia médica, actividades de investigación y educación en el área de su especialidad.		
GESTIÓN INTERNA	CUIDADOS INTENSIVOS		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Cuidados Intensivos		
1	Atiende evalúa, diagnóstica y prescribe medicación, terapia, u otra forma de asistencia médica en las diferentes áreas de actividad propias de su especialidad: consulta externa, emergencia, hospitalización, hospital del día, quirófano, técnicas y procedimientos.		
2	Refiere a los pacientes a otras especialidades o instituciones de salud y responde contrareferencias cuando el caso lo amerite		
3	Realiza consultas médicas en el área de su especialidad.		
4	Ingresa información en las historias clínicas de los pacientes y entrega la epicrisis.		
5	Participa en programas de educación médica continua de la Institución.		
MAPA DE PROCESO:			
<p>Gráfico N° 5.46: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: ENFERMERÍA</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Atiende, evalúa, diagnóstica, prescribe medicación, terapia y asistencia médica en las diferentes áreas de especialidad: consulta externa, emergencia, hospitalización, hospital del día, quirófano técnicas y procedimientos] A --> B[Refiere a pacientes a otras especialidades o instituciones de salud y responde contrareferencia.] B --> C[Ingresa información en las historias clínicas de los pacientes y entrega la epicrisis] C --> FIN([FIN]) </pre>			

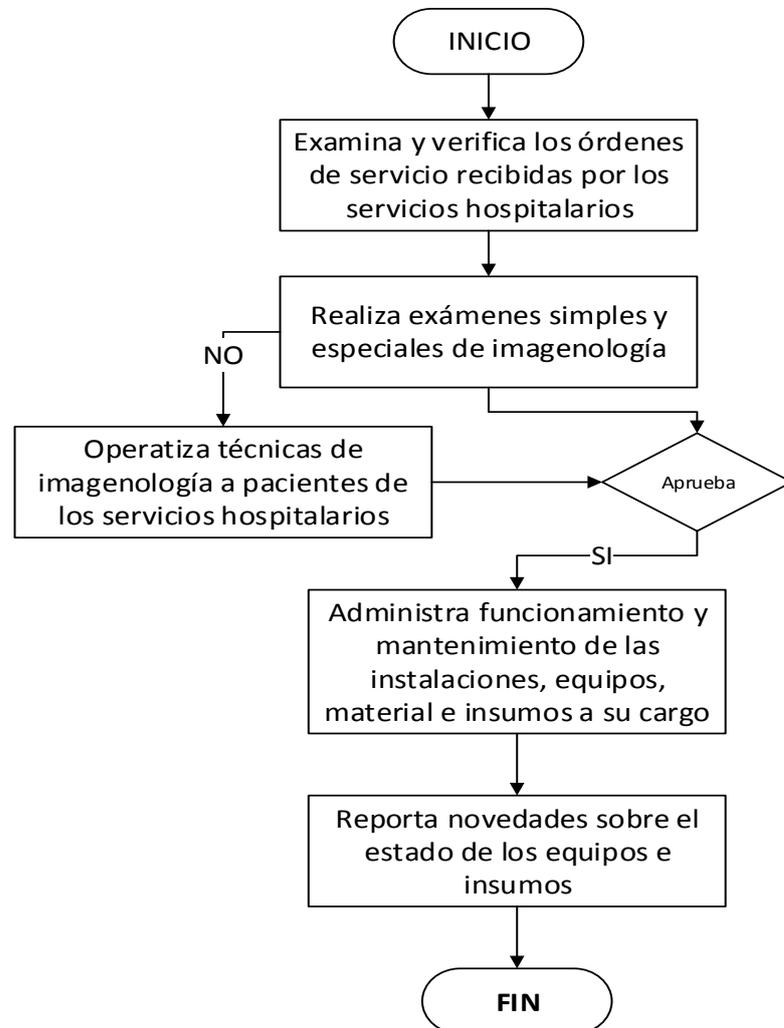
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

**Tabla N° 5.43: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
IMAGENOLOGÍA**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 92	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO- SALUD
	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEÚTICO		
SUBPROCESO	RAYOS X		
MISIÓN DEL PROCESO	Realiza exámenes y procedimientos en imagenología cumpliendo las normas y estándares de calidad en los servicios hospitalarios para brindar una adecuada atención a los pacientes		
GESTIÓN INTERNA	TECNÓLOGO MÉDICO EN IMAGENOLOGÍA		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Imagenología		
1	Examina y verifica las ordenes de Servicio recibidas por los servicios hospitalarios		
2	Realiza exámenes simples y especiales en imagenología aplicada a los servicios hospitalarios		
3	Operativiza técnicas de imagenología a los pacientes de los servicios hospitalarios		
4	Ejecuta estudios en los servicios periféricos que disponen de equipos portátiles y fluroscopia en UCI, Quirófano, Neonatología, Emergencia		
5	Realiza controles de calidad necesarios para asegurar los procedimientos del servicio de imagenología.		
6	Realiza el registro de los exámenes elaborados a los pacientes de los servicios hospitalarios		
7	Identifica, verifica y reporta las novedades sobre el estado de los equipos e insumos.		
8	Participa en la ejecución de programas e investigación científica.		
9	Administra el funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, equipos, material e insumos a su cargo.		

MAPA DE PROCESO:

**Gráfico N° 5.47: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
IMAGENOLÓGÍA**



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito

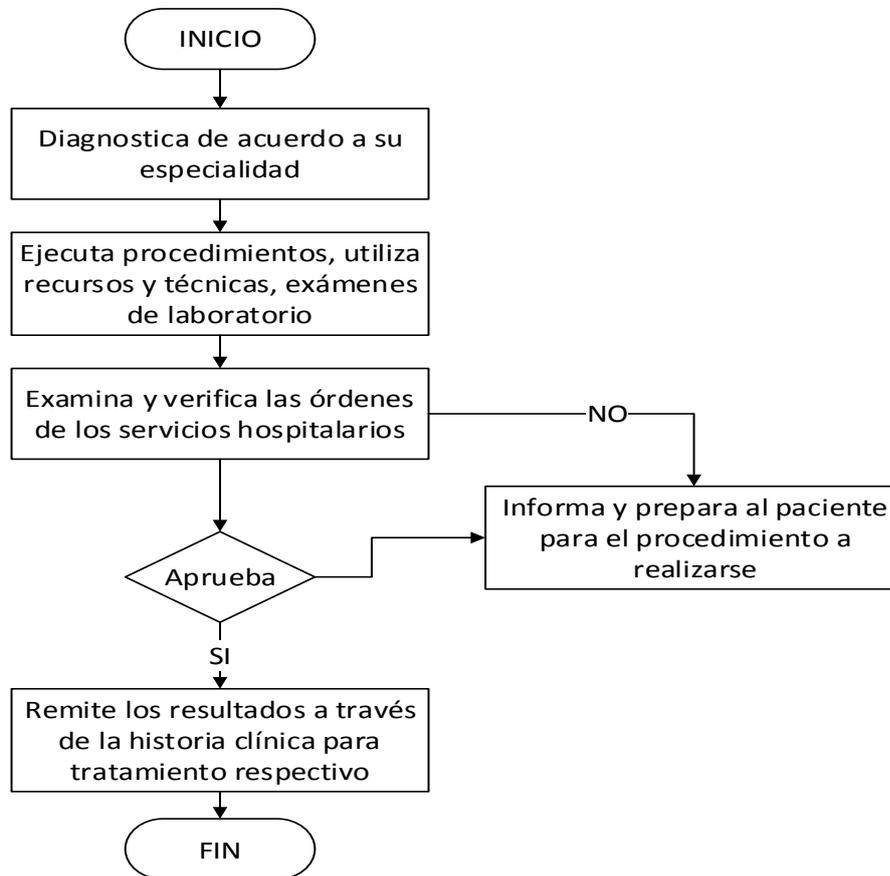
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.44: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: LABORATORIO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 94	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEÚTICO		
SUBPROCESO	LABORATORIO		
MISIÓN DEL PROCESO	Ejecutar exámenes y procedimientos en laboratorio cumpliendo las normas y estándares de calidad en los servicios hospitalarios para brindar una adecuada atención a los pacientes		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA DE LABORATORIO CLÍNICO		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Laboratorio		
1	Realiza procesos de diagnóstico de acuerdo a su especialidad.		
2	Ejecuta procedimientos utilizando recursos y técnicas apropiadas para exámenes de laboratorio de acuerdo a su especialidad.		
3	Examina y verifica las órdenes de los servicios hospitalarios.		
4	Informa y prepara al paciente para el procedimiento a realizarse.		
5	Registra en forma estadística la entrega de resultados e informes de producción.		
6	Administra el funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, equipos, material e insumos a su cargo.		
7	Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción.		

MAPA DE PROCESO:

**Gráfico N° 5.48: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART:
LABORATORIO**



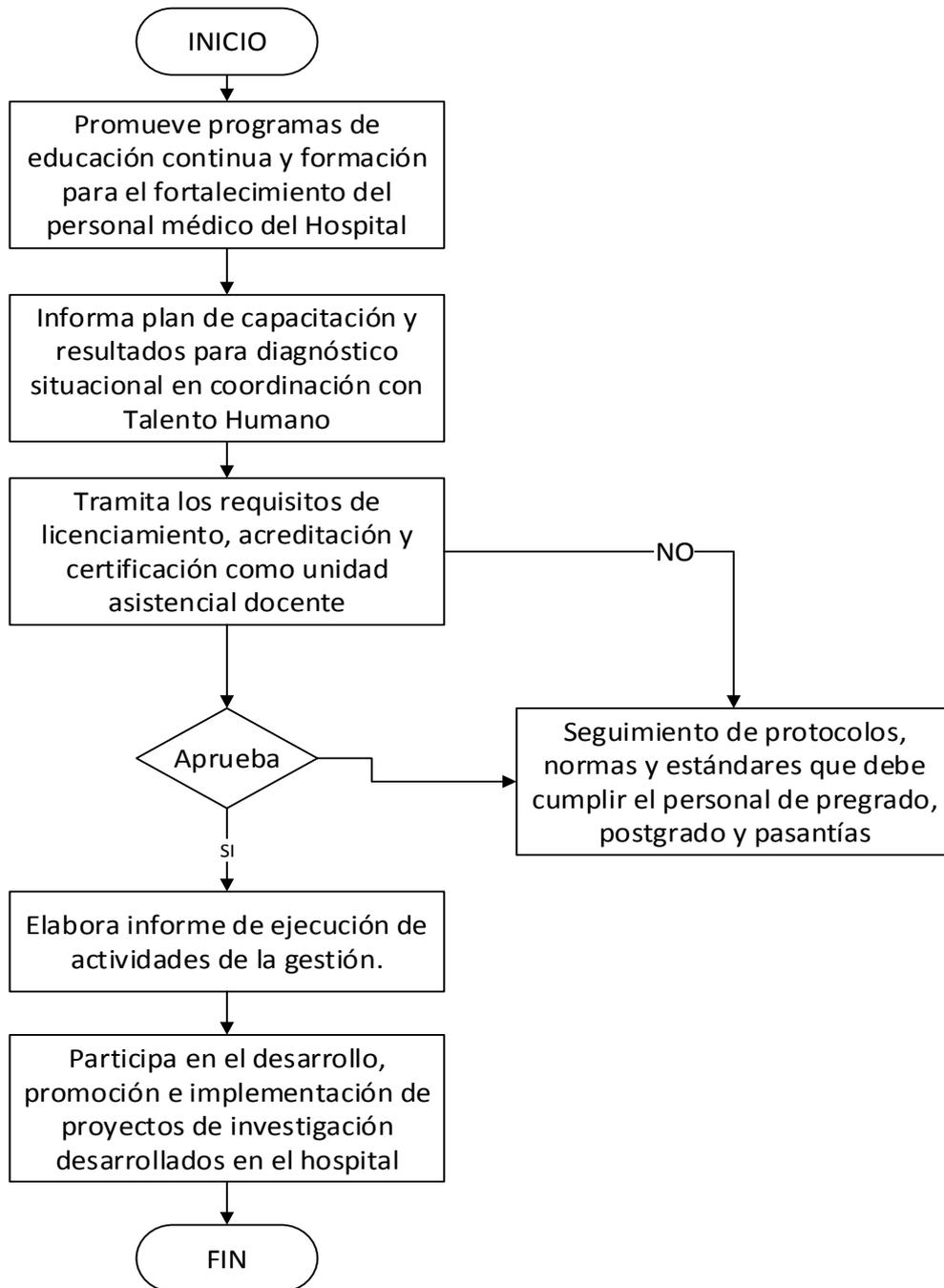
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

Tabla N° 5.45: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 96	DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD
	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	Mayo 2015	
NOMBRE DEL PROCESO	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN		
SUBPROCESO	INVESTIGACIÓN		
MISIÓN DEL PROCESO	Analizar información que apoye en la gestión de la docencia e investigación para el mejoramiento continuo de los profesionales de salud en las distintas líneas de actividad que conforman la cartera de servicios del hospital que respondan a los principios de equidad y calidad, como base fundamental para el desarrollo humanista de sus colaboradores.		
GESTIÓN INTERNA	ANALISTA DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN		
PROCEDIMIENTO:			
No.	Productos: Docencia e Investigación		
1	Elabora insumos para el desarrollo de programas de educación continua y formación para el fortalecimiento del personal médico del Hospital.		
2	Elabora informes del plan de capacitación para todo el personal de atención médica, de acuerdo a los resultados de diagnóstico situacional en coordinación con Talento Humano.		
3	Realiza los trámites requeridos para el cumplimiento de los requisitos de licenciamiento, acreditación y certificación como unidad asistencial docente.		
4	Da seguimiento a la aplicación de protocolos, normas y estándares que debe cumplir el personal de pregrado, postgrados y pasantías del Hospital.		
5	Participa seguimiento a la aplicación de protocolos, normas y estándares que debe cumplir el personal de pregrado, postgrados y pasantías del Hospital.		
6	Analiza, identifica y proporciona insumos para el diseño y el desarrollo de planes de docencia de pregrado, postgrados y pasantías en el Hospital.		
7	Examina el desarrollo e implementación de los programas de formación establecidos por las Universidades en el Hospital.		
8	Elabora informes de la ejecución de las actividades que corresponden a la gestión.		
9	Elabora informes del cumplimiento de las actividades de pregrado, posgrado y pasantías que se desarrollan en el Hospital.		
10	Participa en el desarrollo, promoción e implementación de proyectos de investigación desarrollados en el Hospital.		

MAPA DE PROCESO:

Gráfico N° 5.49: PROCESO HOSPITAL YEROVI MAKUART: DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos Distrito
Elaborado por: Lucila Herrera (2015)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 98	DIRECCIÓN DISTRITAL
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	05D06 SALCEDO- SALUD

Conclusiones

- La Salud Pública es la disciplina encargada de la protección de la salud a nivel poblacional, tiene como objetivo mejorar la salud de la población, el control y erradicación de enfermedades.
- La Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud, en la aplicación del nuevo modelo de gestión en salud pública y de conformidad al estatuto orgánico por procesos Distrito para mejorar la calidad de la atención e incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos debe aplicar el manual de procesos y procedimientos administrativos y asistencias en salud.
- El diseño de un manual de procesos y procedimientos administrativos y asistencias estandariza todas las actividades que se deben desarrollar en las Unidades Operativas de Salud de Primer Nivel, lo que permitirá ofertar servicios de salud más competitivos.
- El manual de procesos y procedimientos administrativos se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente las actividades que cada puesto de trabajo debe realizar y de los insumos y productos que deben utilizarse para un mejor desempeño del personal administrativo y asistencial, cuyo objetivo permite el cumplimiento de la misión institucional y los objetivos estratégicos.
- Se determina que los procesos desconcentrados gobernantes, sustantivos y adjetivos generan productos y servicios en las instancias desconcentradas del Ministerio de Salud, Direcciones Distritales y Unidades Operativas.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Pág. 99	DIRECCIÓN DISTRITAL
	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD	Mayo 2015	05D06 SALCEDO- SALUD

Recomendaciones

- El presente manual de procesos y procedimientos debe ser presentado ante La Dirección General del Ministerio de Salud Pública y la Dirección Distrital de Salud 05D06 Salcedo – Salud, para su correspondiente análisis, aprobación y ejecución inmediata.
- Una vez que ha sido aprobado el Manual de Procesos y procedimientos, debe socializarse a nivel interno en todas las áreas administrativas y asistenciales, con el fin de motivar el compromiso y participación activa en la prestación de servicios de calidad.
- El presente Manual de Proceso y procedimientos, ha sido elaborado con base fundamental las directrices y actividades del Estatuto Orgánico por procesos del Ministerio de Salud Pública y de los Distritos, por lo que se pone a disposición de todo servidor público interesado en conocer y mejorar las funciones operativas para ofertar un buen servicio y satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIAS Galicia, F. (1978). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

BOMMARITO, R. (s.f.). *Conceptos de Administración de Recursos Humanos*.
Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/conce/conce.shtml>

CEPAL. (1998). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*.

CERTO, S. (2010). *Administración Moderna*. Colombia: Prentice Hall.

CHIAVENATO, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). McGraw-Hill.

DIEZ DE Castro, E., GARCÍA el Junco, J., MARTÍN Jiménez, F., & PERIÁÑEZ, C. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana.

DIEZ, M., HUTCHINSON, T., & RECA, F. (2000). *Manual de derecho administrativo*. Plus Ultra.

DINAMEP - MEC. (1997). *Módulo de Administración Educativa*. Quito - Ecuador.

EFQM. (2003). *Introducción a la excelencia*.

EL BLOG DE WORKMETER (2012)Optimiza la eficiencia de tu empresa. (2012)., 17-19.

ESPING-ANDERSEN, G. (2003). *Asistencia sanitaria, Gastos sociales y*

cohesión social: Los nuevos retos. (Vol. 1). Barcelona, España: Humanitas Médicas.

GALARZA, Murillo, F. (2008). *Los manuales en las empresas.* Barcelona-España: Carranco S.A.

GARCÍA, R. (2003). *Estudio del trabajo.* México: Editores S.A. de C.V.

GÓMEZ, R. (2010). *Innovación, desarrollo local y desempeño empresarial.* Madrid: Paupo.

GÓMEZ-POMAR, R. (2007). *La Administración pública que España necesita.* Madrid, España: Círculo de Empresarios.

GORDÓN, J. (2010). *Comportamiento organizacional.* México: Prentice Hall Hispanoamericana.

GUERRERO Barba, R. (2008). *Los procesos.* Buenos Aires - Argentina: Mateo.

GUERRERO, Prado, B. (2008). *El manual del progreso administrativo.* Barcelona - España: Sancho S.a.

JIMENEZ Castro, W. (2006). *Introducción a la teoría administrativa.*

KOONTZ, H., & WEIHRICH, H. (2004). *Administración. Una Perspectiva global.* McGraw-Hill Interamericana.

KOONTZ, H., WEIHRICH, H., & CANNICE, M. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial.* México: McGraw-Hill.

KRAMIS, J. (2010). *Sistemas y procedimientos.* México: Ofina.

- LAUDON, K. (2009). *Administración de los Sistemas de Informaición: Organización y Tecnología*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- MILLER, J. (1956). *Management in the public service*. New York: MCGraw-Hill.
- MOSQUERA, A. (2012). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. *Workmeter Buen trabajo*, 17-19.
- MSP. (2012). *Nuevo modelo de gestión desconcentrado*. Quito - Ecuador : MSC.
- MSP. (2012). *Nuevo modelo de gestión en Salud*. Quito - Ecuador.
- Normas ISO 9000:2000. (s.f.).
- OCEÁNO, U. (1996). *Diccionario de la Lengua Española*.
- ORELLANA, K. (2012). *Maestros de la calidad*. Obtenido de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html>
- OYARZUN, F. (2000). Definición de calidad.
- PÉREZ Trejo, S. (1992). *Etapas de la investigación documental*.
- REBATA Ayala, F. (s.f.). *Calidad*.
- WERTHER, W., & KEITH, D. (2008). *Administración de recursos humanos. El Capital humano de las empresas*. (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

NORMATIVA LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador (2008)
- Plan del Buen Vivir
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Normativa Técnica de Procesos
- Normas ISO 9000:2000
- Estatuto Orgánico de Gestión organizacional de Procesos – Distrito

LINKONGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos75/concepto-calidad/concepto-calidad2.shtml#ixzz3bMKu8xSl>. (s.f.).

<http://www.monografias.com/trabajos82/sistemassalud/sistemassalud2.shtml#ixzz3aGD1ids6>. (s.f.).

<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html>

Anexo 1:
Lista de Personal de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud

SECTOR : 12 SECTOR SALUD					
PRESUPUESTO: 1					
GOBIERNO CENTRAL		PROVINCIA: 05 COTOPAXI			
INSTITUCION: 320					
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA UNIDAD EJECUTORA: 1093 AREA No. 3 SALCEDO, CENTRO DE SALUD HOSPITAL DE SALCEDO					
Nº	UNIDAD EJECUTORA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	REGIMEN LABORAL	APELLIDOS Y NOMBRES	GRUPO OCUPACIONAL
1	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	JACOME RODRIGUEZ GIOVANY RAIMONDI	Director
2	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	MATA GRANJA MARIA AUGUSTA	Servidor Público 1
3	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	VACANTE	Servidor Público 7
4	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	RUIZ ESCOBAR OLGA INES	Servidor Público 5
5	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	SANCHEZ YANEZ MARGARITA GENOVEVA	Servidor Público 6
6	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	VACANTE	Servidor Público de Apoyo 3
7	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	SILVA ACOSTA NORMA CECILIA	Servidor Público 3
8	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	BADILLO SALAZAR NIEVES MARIANA	Servidor Público 4
9	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	NAVAS PEREZ HILDA MARIA REBECA	Servidor Público 4
10	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	VACANTE	
11	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	HERRERA CORRALES LUCILA ANGELES	Servidor Público 4

12	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	GRANDES CARRILLO ESTHELA MARGOTH	Servidor Público de Apoyo 3
13	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	ESPIN QUISPE NELIDA MAGDALENA	Servidor Público de Apoyo 3
14	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	JACOME RODRIGUEZ GIOVANY RAIMONDI	Servidor Público 6
15	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	VACANTE	Servidor Público 4
16	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	UVIDIA MAGI RODRIGO HERMEL	Servidor Público 5
17	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	VILLACIS SALAZAR MARCO JOSELITO	Servidor Público 5
18	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	MINIGUANO CARVAJAL LLANIRA DEL C.	Servidor Público 4
19	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	ROBLES TEJADA CHARLES RAMON	Servidor Público 4
20	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	IZURIETA IZURIETA JOSE IGNACIO	Servidor Público 7
21	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,1	CARDENAS MANUEL FIDEL	Servidor Público 7
22	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	MINIGUANO MINIGUANO FRANKLIN ELOY	Auxiliar Administrativa de Salud
23	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	CLAUDIO TOSCANO ANGEL BALTAZAR	Auxiliar Administrativa de Salud
24	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	GUALPA SANTAMARIA RAUL HUMBERTO	Auxiliar Administrativa de Salud
25	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	SALAZAR CHACON WASHINGTON F.	Auxiliar Administrativa de Salud
26	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	CEVALLOS ARCOS RICHARD BOLIVAR	Auxiliar Administrativa de Salud
27	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	JEREZ VILLACIS JULIO CESAR	Auxiliar Administrativa de Salud
28	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	CALVOPINA CABRERA SANDRA ALEGRIA	Auxiliar Administrativa de Salud
29	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	BAUTISTA TONATO LUIS ARMANDO	Auxiliar Administrativa de Salud
30	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	ACOSTA VILLACIS HERMES ROBERTO	Chofer Profesional
31	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	DE LA VEGA TRAVEZ SEGUNDO RODRIGO	Técnico de Mantenimiento
32	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	SALAZAR NARANJO DANILO GUILLERMO	Auxiliar Administrativa de Salud
33	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	CABEZAS SALGUERO MARIA JOSEFINA	Auxiliar Administrativa de Salud
34	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	CHILIQUEINGA COLLANTES GLADYS CECILIA	Auxiliar Administrativa de Salud

35	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	SARABIA MESIAS MARCIA ESTHELA	Auxiliar Administrativa de Salud
36	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	GONZALEZ CHAMORRO LUZ MARIA	Auxiliar Administrativa de Salud
37	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	ANGUETA MADRID ELENA DEL ROCIO	Auxiliar Administrativa de Salud
38	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	FUENTES CORREA GEOCONDA DEL ROCIO	Auxiliar Administrativa de Salud
39	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	HERRERA MOLINA MAYRA PAOLA	Auxiliar de Farmacia
40	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	ORTIZ MOYA MARY RUTH	Auxiliar de Farmacia
41	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	TUTILLO CELA MARIA DOLORES	Auxiliar de Enfermería
42	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	SALAZAR RUMAZO MERCY DEL CARMEN	Auxiliar de Enfermería
43	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	SANDOVAL CARVAJAL CARMEN MERCEDES	Servidor Público 2
44	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	GUADALUPE NUNEZ FAUSTO ROBERTO	Auxiliar de Enfermería
45	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	ANDINO JACOME AMPARO CECILIA	Auxiliar de Enfermería
46	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	BERMEO ALTAMIRANO ROSARIO LOURDES	Auxiliar de Enfermería
47	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	BAUTISTA JIMENEZ MARIA SUSANA	Auxiliar de Enfermería
48	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	LOJA MARIA TERESA DE JESUS	Auxiliar de Enfermería
49	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	PADILLA GUANOTASIG SEGUNDO JULIAN	Auxiliar de Enfermería
50	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	QUISHPE CAIZA LUIS FERNANDO	Auxiliar Administrativa de Salud
51	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	SEGOVIA PAZMINO AUGUSTA MERCEDES	Auxiliar de Enfermería
52	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	FAZ NUNEZ ISABEL NATIVIDAD	Auxiliar de Enfermería
53	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	NETO ZAMBRANO MARIANA DE JESUS	Auxiliar de Enfermería
54	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	LLASAG MALLIQUINGA MARTHA ROMELIA	Servidor Público 2
55	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	VILLACRESES ALMEIDA ENMA SARVELIA	Auxiliar de Odontología
56	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	MOLINA ZAMBRANO MARCO ANTONIO	Inspector Sanitario
57	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	NARANJO NORONA LUIS ANIBAL	Técnico de Radiología

58	AREA 3 SALCEDO	SCS CUSUBAMBA	1,2	SEVILLA MINO GLORIA ERNESTINA	Auxiliar de Enfermería
59	AREA 3 SALCEDO	SCS CUSUBAMBA	1,2	CEVALLOS JAMI GEOVANNY MARCELO	Inspector Sanitario
60	AREA 3 SALCEDO	SCS CUSUBAMBA	1,2	BETANCOURT TUTIN LUIS SANTIAGO	Auxiliar Administrativa de Salud
61	AREA 3 SALCEDO	SCS MULLIQUINDIL	1,2	BAUTISTA SALAZAR PATRICIA MATILDE	Auxiliar de Enfermería
62	AREA 3 SALCEDO	SCS MULLIQUINDIL	1,2	SALAZAR VIZUETE MANUEL GUILLERMO	Inspector Sanitario
63	AREA 3 SALCEDO	SCS PANZALEO	1,2	PROCEL TELLO MARIA ELVIA	Auxiliar de Enfermería
64	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	GAMBOA LOPEZ VILMA VERONICA	Servidor Público 2
65	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	LAGLA ALBAN MYRIAN REBECA	Auxiliar de Enfermería
66	AREA 3 SALCEDO	SCS ANCHILIVI	1,2	GUTIERREZ CONSTANTE ELVIA ESPERANZA	Auxiliar de Enfermería
67	AREA 3 SALCEDO	SCS MULALILLO	1,2	PULLUQUITIN BUSTOS ALICIA YOLANDA	Auxiliar de Enfermería
68	AREA 3 SALCEDO	SCS MULALILLO	1,2	SARZOSA BONILLA MARCO EDMUNDO	Inspector Sanitario
69	AREA 3 SALCEDO	SCS PATAIN	1,2	PULLUQUITIN BUSTOS OLIVIA DOMINGA	Auxiliar de Enfermería
70	AREA 3 SALCEDO	SCS YANAYACU	1,2	PILLAJO VASQUEZ MONICA VIVIANA	Auxiliar de Enfermería
71	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	1,2	TOSCANO BONITO CARMEN DEL CONSUELO	Auxiliar de Enfermería
72	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	GALLARDO BALLADARES NANCY JIMENA	Servidor Público 2
73	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	HERRERA BANDA WALTER PATRICIO	Servidor Público 8
74	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	ROJAS TAIPE MARTHA VERONICA	Servidor Público 7
75	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	HIDALGO VILLALBA ALVARO DANIEL	Servidor Público 7
76	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	JIMENEZ CEPEDA ALEXANDRA ELIZABETH	Servidor Público 5
77	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	VIERA REYES HENRY OSWALDO	Servidor Público 7
78	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	RUIZ LESCANO MARCO CARMELO	Servidor Público 6
79	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	DE LA VEGA ESPIN ANGELICA CAROLINA	Servidor Público 5
80	AREA 3 SALCEDO	SCS MULLIQUINDIL	4,11	CORREA RAMIREZ MAYRA ISABEL	Servidor Público 6

81	AREA 3 SALCEDO	SCS ANTONIO JOSE HOLGUIN	4,11	ENRIQUEZ TENEDA MARIA FERNANDA	Servidor Público 6
82	AREA 3 SALCEDO	SCS YANAYACU	4,11	SANDOVAL COELLO MONICA VIVIANA	Servidor Público 6
83	AREA 3 SALCEDO	SCS CUSUBAMBA	4,11	VALLADARES ZAPATA ELENA CECILIA	Servidor Público 6
84	AREA 3 SALCEDO	SCS MULLIQUINDIL	4,11	QUIMBIURCO VALLADARES MIRIAN	Servidor Público 3
85	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	HERRERA GUANOPATIN MONICA SILVANA	Servidor Público 3
86	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		BAUTISTA BAUTISTA DORIS ISABEL	Servidor Público 2
87	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		BENAVIDES VILLACIS ROSA UBALDINA	Servidor Público 2
88	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		LEMA JAYA MARCIA REGINA	Servidor Público 2
89	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		MARTINEZ JIMENEZ DELIA ELIZABETH	Servidor Público 2
90	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		KAROLYS CAJAS MARIELA ELIZABETH	Servidor Público de Apoyo 2
91	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		VIVAS JACOME JEFFERSON LEONEL	Servidor Público 1
92	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		ROJAS MARIO SEGUNDO	Chofer Profesional
93	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		CASTELLANOS ESPINOSA REINALDO E.	Servidor Público 4
94	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	NAVARRETE PONCE PABLO MEDARDO	Servidor Público 7
95	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	TENELEMA CORAL LUIS AGAPITO	Servidor Público 7
96	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,10	TORRES SAAVEDRA SONIA MARITZA	Servidor Público 1
97	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,10	MORENO LARRAGA FANNY AMERICA	Servidor Público de Apoyo 2
98	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,10	CAMPOS PEÑAFIEL GLADYS ELIZABETH	Servidor Público de Apoyo 2
99	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,10	TOVAR MORALES FROILAN ANTONIO	Servidor Público Servicios 2
100	AREA 3 SALCEDO	SCS MULLIQUINDIL	4,11	ORELLANA SANCHEZ PATRICIA ELIZABETH	Servidor Público 3
101	AREA 3 SALCEDO	SCS YANAYACU	4,11	CAJAMARCA VILLA DIANA ELIZABETH	Servidor Público 3
102	AREA 3 SALCEDO	SCS MULALILLO	4,11	ORTIZ REINOSO PAULINA ELIZABETH	Servidor Público 3
103	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	GUTIERREZ DURAN VERONICA CECILIA	Servidor Público 3

104	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	ROBAYO SOTO PAUL SEBASTIAN	Servidor Público 3
105	AREA 3 SALCEDO	SCS PANZALEO	4,11	GUERRERO MARTINEZ EDELINA ANABEL	Servidor Público 3
106	AREA 3 SALCEDO	SCS PAPAHRURCO	4,11	SUBIA MAZA LILIAN ELIZABETH	Servidor Público 3
107	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	PALACIOS ANDALUISA MARIA EUGENIA	Servidor Público 3
108	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	CASTRO CARDENAS ZOILA ESTHER	Servidor Público 3
109	AREA 3 SALCEDO	SCS COBOS	4,11	CORO CORO FANNY MARLENE	Servidor Público 3
110	AREA 3 SALCEDO	SCS PAPAHRURCO	4,11	FONSECA SILVA SYLVIA PAULINA	Servidor Público 3
111	AREA 3 SALCEDO	SCS ANCHILIVI	4,11	JARA OLMEDO ANGELA MARIA	Servidor Público 3
112	AREA 3 SALCEDO	SCS ANTONIO JOSE HOLGUIN	4,11	CUJILEMA LATA DOLORES	Servidor Público 3
113	AREA 3 SALCEDO	SCS SAN MARCOS	4,11	MONTENEGRO ORELLANA PAULINA A.	Servidor Público 3
114	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	RODRIGUEZ AROCA JUAN CARLOS	Servidor Público 3
115	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	SUAREZ RUIZ EDGAR GONZALO	Servidor Público 3
116	AREA 3 SALCEDO	SCS CUSUBAMBA	4,11	VILLAVICENCIO RAMOS MARIA GABRIELA	Servidor Público 3
117	AREA 3 SALCEDO	SCS PANZALEO	4,11	CAMPAÑA AYALA DAYSI DIANA	Servidor Público 3
118	AREA 3 SALCEDO	SCS COBOS	4,11	CAÑAR MARTINEZ GLADYS DEL CARMEN	Servidor Público 2
119	AREA 3 SALCEDO	SCS PAPAHRURCO	4,11	CASA LOPEZ ANA GUADALUPE	Servidor Público 2
120	AREA 3 SALCEDO	SCS MULALILLO	4,11	ESPINOZA MONTENEGRO CONSUELO C.	Servidor Público 2
121	AREA 3 SALCEDO	SCS MULLIQUINDIL	4,11	FLOR CEVALLOS MAYRA IVONNE	Servidor Público 2
122	AREA 3 SALCEDO	SCS YANAYACU	4,11	FLORES GUZMAN ADRIANA DEL CARMEN	Servidor Público 2
123	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	MALES SARABIA CARMEN EMILIA	Servidor Público 2
124	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	MININGUANO CHANCHICOCHA GEMA	Servidor Público 2
125	AREA 3 SALCEDO	SCS SAN MARCOS	4,11	NARVAEZ JIMENZ FANNY CRISTINA	Servidor Público 2
126	AREA 3 SALCEDO	SCS PANZALEO	4,11	NUÑEZ HURTADO YOLANDA MARLENE	Servidor Público 2

127	AREA 3 SALCEDO	SCS CUSUBAMBA	4,11	PILLAJO GUACHAMIN BLANCA GLADYS	Servidor Público 2
128	AREA 3 SALCEDO	SCS PATAIN	4,11	SORIA NARANJO JULIA PATRICIA	Servidor Público 2
129	AREA 3 SALCEDO	SCS ANTONIO JOSE HOLGUIN	4,11	TORRES TORRES MARTHA CECILIA	Servidor Público 2
130	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,11	YANCHAPAXI AGUAYO ROSA CLEMENCIA	Servidor Público 2
131	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL		MOGROVEJO JARAMILLO TRUMAN LENIN	Servidor Público 7
132	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,20	COQUE LARCOS DIANA TERESA	
133	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,20	VASQUEZ PONCE VERONICA VANNESA	
134	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,20	LOPEZ BONILLA MIGUEL ANGEL	
135	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,20	MEJIA ANDRADE ANA MARIA	
136	AREA 3 SALCEDO	CENTRO DE SALUD HOSPITAL	4,20	RODRIGUEZ MORENO ANDREA VERONICA	

Fuente: Gestión Recursos Humanos Distrito 05D06 Salcedo – Salud

Anexo 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 SALCEDO-SALUD

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral y eficiencia administrativa del personal que labora en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” en el casillero que considera la respuesta correcta.

1.- ¿Siente satisfacción con el trabajo y las funciones que desempeña?

a) En desacuerdo b) Indeciso c) De acuerdo

2.- ¿Las instalaciones y el ambiente físico de su puesto de trabajo son cómodas?

a) En desacuerdo b) Indeciso c) De acuerdo

3.- ¿Considera usted, que las condiciones del equipo de trabajo (computadoras, internet, impresora) optimizan el desempeño laboral?

a) En desacuerdo b) Indeciso c) De acuerdo

4.- ¿Considera usted que las relaciones interpersonales entre compañeros se desarrollan en un clima organizacional fuera de conflictos laborales?

a) En desacuerdo b) Indeciso c) De acuerdo

5.- ¿En el desempeño de su trabajo practica los protocolos de atención al usuario conforme el nuevo modelo de gestión administrativa?

a) Siempre b) A veces c) Nunca

6.- ¿Usted, apoyaría en la realización de un manual de procesos que mejoren su desempeño laboral en su puesto de trabajo?

a) Si b) No

7.- ¿Considera usted, después de la evaluación anual del desempeño profesional, de acuerdo a los resultados se debe realizar una retroalimentación y capacitación para mejorar la eficiencia administrativa?

a) Siempre b) A veces c) Nunca

8.- ¿Ha recibido inducción sobre los procesos que debe cumplir para desempeñar su trabajo de manera eficiente?

a) Si b) No

9.- ¿El Distrito 05D06 Salcedo – Salud le ha capacitado en temas de calidad de atención o satisfacción del usuario en salud?

a) Si b) No

10.- ¿Considera usted, que el desempeño laboral que vienen desempeñando los funcionarios del Distrito de salud, redunde en la eficiencia y eficacia administrativa?

a) En desacuerdo b) Indeciso c) De acuerdo

11.- ¿Conoce usted, las funciones que debe cumplir cada puesto de trabajo conforme el organigrama posicional y funcional de la institución?

a) Sí b) No

12.- ¿Colaboraría usted, en el diseño de un manual de procesos que ayude a mejorar la eficiencia y eficacia administrativa de los servicios que ofrecen el

personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Salud?

a) Si

b) No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3

Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Salud Fotografía N° 1: Hospital Yerovi Mackuart



Fuente: HOSPITAL DE SALCEDO 4.jpg

Fotografía N° 2: Hospital de Salcedo



Fuente: HOSPITAL DE SALCEDO 4.jpg

Fotografía N° 3: Unidades de Consulta Externa



Fuente: HOSPITAL DE SALCEDO 4.jpg