

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**REESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES
DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL
HOSPITAL NACIONAL DE MAZATENANGO**

Por:

T.A.E Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot

Carné: 201341877

E-mail: jaredpepe24@gmail.com

Mazatenango, agosto de 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez
Licenciatura en Administración de Empresas



**REESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL
NACIONAL DE MAZATENANGO**

Presentado a las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente
-CUNSUROC-
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:
T.A.E Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot
Carné: 201341877
E-mail: jaredpepe24@gmail.com

Previo a obtener el título de Administrador de Empresas
en el grado académico de Licenciado.

Docente asesora:
M.Sc. Cindy Marioly Domínguez Miranda

Mazatenango, agosto de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

AUTORIDADES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

MSc. Pablo Ernesto Oliva Soto	Rector
Dr. Gustavo Enrique Taracena Gil	Secretario General

CONSEJO DIRECTIVO

DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

Lic. Luis Carlos Muñoz López	Director
------------------------------	----------

Representantes de Docentes

Dr. Reynaldo Humberto Alarcón Noguera	Secretario
---------------------------------------	------------

Representante Graduado del Centro Universitario de Suroccidente

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles	Vocal
-----------------------------------	-------

Representantes Estudiantiles

T.P.A. Angélica Magalí Domínguez Curiel	Vocal
PEM Y TAE Rony Roderico Alonzo Solis	Vocal

**AUTORIDADES DE COORDINACIÓN ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

Coordinador Académico

Dr. Mynor Raúl Otzoy Rosales

Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

Dr. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera

Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

Coordinador de la Carrera de Pedagogía

Lic. José Norberto Thomas Villatoro

Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Alimentos

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo

Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical

Ing. Agr. Luis Alfredo Tobar Piril

Coordinadora de la Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales

Abogacía y Notariado

Lic. Sergio Román Espinoza Antón

Coordinadora de la Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes

Coordinador de Área

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

Carreras Plan Fin de Semana

del Centro Universitario de Suroccidente

Coordinadora de la Carrera de Pedagogía

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez

**Coordinadora de la Carrera de Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación**

Lic. Henrich Herman León

DEDICATORIA

A Dios: Por brindarme la sabiduría y la fuerza para lograr las metas que me propongo en todos los ámbitos de mi vida.

A mi madre: Aura Marina Ixcot Machic, Por los ánimos, fortaleza y fuerza que me brindo durante todo el proceso y por ser una bendición que mi padre celestial me permitió disfrutar en esta vida y a quien dedico esto con todo mi amor.

A mi padre: Sergio Antonio Barrios Cifuentes, por esforzarse por darme todo aquello que necesite durante mi vida para llegar a cumplir esta meta.

A mis Hermanos: Denis Nefi y Greta Cecilia, por amarme, apoyarme y ser un gran ejemplo de fortaleza los amo mucho y dedico esto a ustedes.

A mis Sobrinos: Daniela, Danna, Nayeli y Santiago, por permitirme ser un ejemplo para su futura vida profesional.

A mis abuelas: Fulgencia y Basilia Machic, por siempre educarme y brindarme su amor incondicional.

A mis amigos: Juan Luis, Brenda, Miguel, Rocío, Griselda y Wilmer por apoyarme en todo mi proceso estudiantil y brindarme su amistad incondicional y que este triunfo los motive a alcanzar sus metas.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora: M.Sc. Cindy Domínguez Miranda, por su apoyo incondicional y disposición durante mi proceso de EPS y mi vida estudiantil, y por ser un ejemplo de docente que me motivo a lograr mis metas.

A mi Terna Evaluadora: Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa, M.Sc. Enma Lidia Rabanales Larios y Lic. Bernardino Hernández Escobar, por sus consejos y apoyo para enriquecer mi investigación con sus conocimientos.

A Hospital Nacional de Mazatenango: Por haberme permitido realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado y por brindarme las facilidades necesarias para la investigación, en especial al Departamento de Recursos Humanos por su apoyo incondicional a mi proceso.

En especial a: Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa, M.Sc. Cindy Domínguez Miranda y Lic. Gloria Mercedes Barrera Castañeda y M.Sc. Enma Lidia Rabanales Larios por ser excelentes docentes, ejemplo a seguir para mi persona y su apoyo incondicional en todo mi proceso estudiantil y la disposición que siempre tuvieron para enriquecer mis conocimientos.

En especial a: Lic. Herbert Erick Carías Rosa por sus consejos y apoyo durante mi proceso de EPS.

Este informe fue elaborado por el autor como trabajo del ejercicio profesional Supervisado EPS en el cual es el único responsable de las opiniones y criterios dados en el mismo, presentado previo a optar al grado de Licenciado.

ÍNDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I: DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO

1.1	Antecedentes	3
1.2	Situación actual	4
1.2.1	Perspectivas	5
1.3	Naturaleza de la institución	6
1.3.1	Situación legal.....	6
1.3.2	Productos y/o servicios	7
1.3.3	Ciclo de vida de la empresa	7
1.3.4	Ética administrativa	8
1.4	Macroentorno	8
1.4.1	Entorno demográfico	8
1.4.2	Entorno económico	12
1.4.3	Entorno social/ cultural	13
1.4.4	Entorno jurídico legal	13
1.4.5	Entorno tecnológico	14
1.4.6	Entorno ecológico	15
1.4.7	Entorno global.....	15
1.5	Microentorno	16
1.5.1	Proveedores.....	16
1.5.2	Clientes.....	17
1.5.3	Grupos de presión	18
1.5.4	Productos y/o servicios sustitutos.....	18
1.6	Metodología para recabar información en el diagnóstico administrativo	20
1.7	Planeación	29
1.7.1	Misión	29
1.7.2	Visión	29
1.7.3	Filosofía	29
1.7.4	Valores	30
1.7.5	Objetivos	30
1.7.6	Estrategias	31

1.7.7	Políticas	31
1.7.8	Tipos de planes	32
1.7.9	Planificación estratégica	32
1.7.10	Herramientas de planificación	33
1.8	Organización	33
1.8.1	Estructura organizativa	34
1.8.2	Diseño organizativo	35
1.8.3	Herramientas de organización	39
1.8.4	Desarrollo organizacional	39
1.8.5	Comportamiento organizacional.....	39
1.8.6	Cultura organizacional y clima laboral.....	40
1.9	Talento humano.....	41
1.9.1	Personal por clasificación	41
1.9.2	Horarios y roles de turno	42
1.9.3	Proceso de integración de personal	43
1.9.4	Tipos de salarios, compensaciones, bonificaciones, horas extras.....	45
1.9.5	Evaluación del desempeño	46
1.9.6	Capacitaciones	48
1.9.7	Calidad de vida en el trabajo	49
1.10	Dirección	49
1.10.1	Motivación	50
1.10.2	Liderazgo	50
1.10.3	Comunicación	50
1.10.4	Equipos de trabajo	51
1.11	Control institucional.....	52
1.11.1	Procesos de control	52
1.11.2	Herramientas de control.....	53
1.11.3	Técnicas utilizadas para medir la calidad.....	54
1.12	Análisis FODA.....	55
1.12.1	Fortalezas	55
1.12.2	Oportunidades.....	56
1.12.3	Debilidades	56
1.12.4	Amenazas.....	57
1.13	Situaciones y/o problemas encontrados	57

1.14	Priorización de problemas y/o situaciones empresariales	58
1.14.1	Cuadro de jerarquización de prioridades	58

CAPITULO II : DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO Y ACTIVIDADES DE DOCENCIA Y EXTENSIÓN

2.1	Problema de investigación seleccionado	60
2.2	Planteamiento del problema	60
2.3	Objetivos.....	61
2.4	Elementos de estudio.....	61
2.5	Definición conceptual.....	61
2.6	Definición operacional	62
2.7	Indicadores de los elementos de estudio	62
2.8	Justificación del problema.....	63
2.9	Delimitación	63
2.9.1	Metodología	64
2.10	Aporte de la investigación a la sociedad	65
2.11	Planificación de actividades de docencia.....	68
2.12	Planificación de Actividades de Extensión	69

CAPITULO III : RESULTADOS OBTENIDOS

3.1	Análisis e interpretación de la información obtenida en la encuesta realizada a los trabajadores del hospital de Mazatenango	74
3.2	Método de observación estructurada en el Hospital Nacional de Mazatenango	75
3.3	Análisis de resultados de acuerdo al método de observación realizado en el Hospital Nacional de Mazatenango	79
3.4	Informe sobre actividades de docencia	81

CAPITULO IV: SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO.....98

CAPITULO V: PROPUESTA.....100

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS ANEXOS

Índice de Tablas

Número de Tabla	Página
Tabla No. 1 Servicios que presta el Hospital Nacional de Mazatenango	7
Tabla No. 2 Población actual y estimación del municipio Mazatenango, Suchitepéquez	11
Tabla No. 3 Pirámide de población quinquenal	12
Tabla No. 4 Proveedores de medicamentos y material médico quirúrgico	16
Tabla No. 5 Proveedores de alimentos y formulas	17
Tabla No. 6 Proveedores de servicios e insumos.....	17
Tabla No. 7 Personal por clasificación de renglones.....	41
Tabla No. 8 Personal por puestos de trabajo.....	42
Tabla No. 9 Roles de turno del Hospital Nacional de Mazatenango	43
Tabla No. 10 Escala de evaluación	46
Tabla No. 11 Factores de evaluación para servidores públicos.....	47
Tabla No. 12 Factores a evaluar personal de enfermería.....	48
Tabla No. 13 Priorización de problemas por ponderación	59
Tabla No. 14 Cronograma de actividades de la práctica supervisada	67
Tabla No. 15 Planificación de actividades de docencia.....	68
Tabla No. 16 Planificación de actividades de extensión	69
Tabla No. 17 Ficha técnica de observación del departamento de Recursos Humanos	76
Tabla No. 18 Método de observación intensivo de mujeres.....	77
Tabla No. 19 Método de observación departamento de Lavandería	78

Índice de Figuras

Número de figura	Página
Figura No. 1 Mapa del departamento de Suchitepéquez	9
Figura No. 2 Motivos para trabajar en el hospital	21
Figura No. 3 Recursos y materiales para realizar un trabajo adecuado.....	21
Figura No. 4 Cuentan con planificación de actividades	22
Figura No. 5 Ambiente adecuado para desempeñar sus labores.	22
Figura No. 6 Ambiente laboral en la organización.....	23
Figura No. 7 Recibió inducción al ingreso de la institución.....	23
Figura No. 8 Cantidad de capacitaciones que se reciben al año.....	24
Figura No. 9 Frecuencia de realización de actividades para fomentar el clima laboral.....	24
Figura No. 10 Aspectos que debe mejorar el hospital en general.	25
Figura No. 11 Aspectos a mejorar en el hospital en cuanto a administración.....	25
Figura No. 12 Tramites de ingreso a pacientes.....	26
Figura No. 13 Como le pareció la atención brindada.	26
Figura No. 14 Satisfacción sobre el servicio brindado.	27
Figura No. 15 Actitud de los trabajadores del hospital.....	27
Figura No. 16 Aspectos a mejorar en la admisión del hospital.	28
Figura No. 17 Recomendaría los servicios del hospital a otras personas.....	28
Figura No. 18 Estructura organizacional del Hospital Nacional de Mazatenango	36
Figura No. 19 Diseño de Planta Hospital Nacional de Mazatenango	38
Figura No. 20 Conocimiento sobre el manual de funciones.....	70
Figura No. 21 Indicación de sus funciones al ingresar a la institución.	70
Figura No. 22 Proceso de inducción al ingresar a la institución.	71
Figura No. 23 Conoce las funciones para las cuales fue contratado.	71
Figura No. 24 Razón de realizar las funciones de su puesto de trabajo.	72
Figura No. 25 Realiza tareas que no se le indicaron al momento de su contratación.	72
Figura No. 26 Realiza tareas que no están dentro de sus funciones actuales.	73
Figura No. 27 Necesidad de una reestructuración de funciones de personal.	73

Índice de Fotografías

Número de figura	Página
Fotografía No. 1 Bienvenida a la actividad de comunicación asertiva	82
Fotografía No. 2 Disertante impartiendo la capacitación de comunicación asertiva	83
Fotografía No. 3 Dinámica de la actividad comunicación asertiva	83
Fotografía No. 4 Disertante impartiendo la capacitación sobre estrés laboral	85
Fotografía No. 5 Dinámica sobre fortalezas y debilidades	86
Fotografía No. 6 Entrega de reconocimiento al disertante del tema estrés laboral	86
Fotografía No. 7 Depto. de Recursos Humanos en capacitación sobre trabajo en equipo.....	88
Fotografía No. 8 T.A.E. Jared Martínez impartiendo capacitación.....	89
Fotografía No. 9 Los integrantes del departamento de Recursos Humanos dando sus opiniones.	89
Fotografía No. 10 Bienvenida a estudiantes al Infoadministración.....	91
Fotografía No. 11 Epesista dando a conocer la importancia de la educación superior.....	92
Fotografía No. 12 Epesista dando información sobre la carrera de Administración.	92
Fotografía No. 13 Preparativos para actividad del día del niño.	94
Fotografía No. 14 Actividad de recreación con los niños del hospital.....	95
Fotografía No. 15 Niños de área pediátrica y colaboradores.....	95
Fotografía No. 16 Personal de enfermería participando en la feria de la salud.....	97
Fotografía No. 17 Actividades sobre trabajo en equipo	97

Introducción

El Ejercicio Profesional Supervisado es la etapa en la que el estudiante de la carrera de Administración de Empresas aplica toda la formación recibida mediante los años de estudio en la institución a la cual sea asignada y al finalizar pueda ser acreedor del grado académico de licenciado.

El centro de práctica asignado fue el Hospital Nacional de Mazatenango con ubicación en 1ª avenida Norte y 3era. Calle zona 1 de Mazatenango, Suchitepéquez se caracteriza por ser un servicio regional que brinda atención a la población las 24 horas del día; atendiendo emergencias con médicos y enfermeros de turno siendo un servicio del tercer nivel de atención por ser hospitalario, equipado con personal capacitado para brindar la atención necesaria a la demanda que presenta el municipio.

Mediante la investigación que se realizó se determinó que una de las principales problemáticas que tiene la institución es sobre la estructuración de las funciones de personal en el manual de puestos y funciones que posee el departamento de Recursos Humanos lo que causa entre otras cosas la inadecuada distribución de tareas y coordinación en los servicios del hospital.

El informe de EPS realizado en el centro de práctica consta de cinco capítulos en los cuales el primer capítulo que consistió en el Diagnostico Administrativo que brinda la oportunidad de conocer la situación actual, perspectivas, estrategias de la empresa y el micro y macro ambiente, con lo cual se realizó un FODA y se aplicaron herramientas para diagnosticar las problemáticas. El capítulo II inicia con el diseño de investigación que es la guía con la que se ejecutara la práctica supervisada en la institución y la planificación de las actividades de docencia y de extensión que se realizaran para beneficio del hospital.

En cuanto al capítulo III, es la parte donde se realiza el análisis de datos recabados y la información obtenida que en este caso se utilizaron boletas de encuesta, fichas técnicas para recabar información y métodos de observación para buscar mejoras a las problemáticas detectadas durante el diagnóstico administrativo.

La sistematización de la experiencia es la parte central del capítulo IV que es donde se realiza un resumen de la experiencia que se ha tenido durante todo el proceso de EPS y todo lo obtenido durante la práctica supervisada.

Y por último en el capítulo V se presenta una propuesta que busca ofrecer mejoras a los problemas encontrados en la institución, en este caso se decidió trabajar sobre las funciones de personal, a lo cual se propone una reestructuración del actual manual de funciones, esto con el fin de aportar al departamento de Recursos Humanos una forma más factible de organizar y coordinar al personal.

CAPITULO I

Diagnóstico administrativo del Hospital Nacional de Mazatenango

1.1 Antecedentes

El Hospital Nacional de Mazatenango fue fundado en el año 1919 durante el Gobierno de Manuel Josué Estrada Cabrera; según el director ejecutivo Luis Leonel Javalois, la primera construcción fue sencilla de adobe y madera, contando con un segundo nivel de madera, en el lugar que ocupa actualmente el anfiteatro, luego allí funcionó el pabellón llamado Lazareto que albergó a pacientes mentales y de tuberculosis pulmonar. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

El 20 de mayo de 1940, Don Félix San Juan Barrillas, representante de la Junta de Beneficencia de la Institución gestionó para que se pusiera a disposición del hospital una parte del predio que actualmente ocupa, y a solicitud del Licenciado Manuel Franco Rosales y Don José Fanjul Laredo; El señor Alejandro Louis donó Q 2,874.00 quetzales para la creación de un Lazareto para mujeres, y en marzo de 1940 se autorizó la construcción del nuevo Hospital de Mazatenango, el cual fue inaugurado en marzo del año 1948. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

En 1950 se construyó la capilla del hospital y otro ambiente que albergaba a las hermanas de la caridad quienes administraron el hospital. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

El 20 de agosto de 2013 se realizó un trabajo de reconstrucción por motivo del terremoto del 7 de noviembre de 2012 la cual fue financiada por el Ministro de Salud Pública y Asistencia Social, siendo finalizado el 19 de mayo de 2014 con un costo de Q11,331,154.12. (López, 2014)

También se realizó una ampliación en el Hospital Nacional de Mazatenango el día 13 de febrero de 2014 por el ministro de Salud Jorge Villavicencio la cual tuvo un costo de Q5 millones 300 mil y está conformado con 23 clínicas, laboratorios, salas de espera, áreas de fisioterapia, terapia ocasional ginecobstetricia, medicina interna, pediatría y traumatología, además de tener el apoyo de psicólogos, nutricionistas y personal de enfermería. (López, 2014)

1.2 Situación actual

En cuanto a mejoras en la actualidad, se otorgaron 112 plazas de servicios por contrato para el año 2017 por gestión del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, lo cual benefició a la institución. Asimismo, en el 2018 se aprobaron 43 plazas para servicios por contrato, para lo cual del año 2017 al 2018 se llevan más de 150 plazas, sin embargo, a pesar de las gestiones se continúa con la sobrecarga laboral por la demanda de los servicios que existe. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

En cuanto a la situación de los médicos garantes de la salud de los hospitales según un artículo del Periódico Prensa Libre publicado el 10 de agosto de 2018 cita: “La suspensión se dará primero en los hospitales, y tres días después se unirán los centros de salud de todo el país, según Julio Cuyún, del Sindicato de Médicos y Cirujanos. "Esperaríamos no ir subiendo medidas, sino que el Gobierno nos dé una respuesta", indicó.” El servicio se interrumpirá debido a que las peticiones de los profesionales de la salud no han sido atendidas por el Ejecutivo. Dentro de las solicitudes está un ajuste salarial, así como la estabilidad laboral, que los renglones temporales 182 y 189 pasen a 011, y la aprobación de la ley de la carrera administrativa para promover el escalafón de sueldos con base en el desempeño profesional de quienes laboran en el Ministerio de Salud. (Ola, Consultas externas de hospitales cerrarán a partir de este lunes, 2018)

Así mismo un artículo de fecha 09 de agosto de 2018 en Prensa Libre cita: “El estudio Análisis del sistema de salud 2015, de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo (Usaid, en inglés), identificó que la crisis está relacionada con la culminación del Programa de Extensión de Cobertura (PEC), bajo la ejecución de oenegés, que ponía al alcance de la población la salud preventiva, y ahora debe acudir a los centros y hospitales, que se ven hacinados. Esa saturación supera el 110%, de acuerdo con Edwin Bravo, director del San Juan de Dios quien afirma que todos los hospitales de la red ya no aguantan con la carga de enfermos”. (Ola, Pacientes rebasan la capacidad de hospitales y centros de Salud, 2018)

1.2.1 Perspectivas

El Hospital Nacional de Mazatenango pretende en un futuro llegar a ser un servicio hospitalario que cumpla con la atención requerida por la población, con la contratación de mayor número de personal para este año 2018 y mayor adquisición de medicamentos e insumos que permitan la atención total, con una ampliación de presupuesto por parte del Gobierno, ya que de ello depende el éxito en la prestación de servicios de esta entidad. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

El Director Ejecutivo Dr. Luis Leonel Javalois posee una visión de llegar a ser un Hospital de Especialidades para dar un tratamiento más enfocado y especializado para la población de forma continua, para que se puedan tener resoluciones de las urgencias médicas que se tengan, y realizar acciones a tiempo y eficaces, ya que la institución resuelve el 85% de los casos y espera que en un futuro se abarque un porcentaje mayor, a tal extremo que se resuelvan los problemas de Tiquisate, Retalhuleu, Chimaltenango y Sololá, parte de población que hace uso de los servicios de la institución. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.3 Naturaleza de la institución

El Hospital Nacional de Mazatenango es una institución de servicios, dedicada a la prestación de servicios de salud gratuitos clasificada en el sector Público, ubicado en el segundo nivel de atención en servicios de salud ya que realiza referencia a hospitales regionales y de especialidades, con más de 95 años de servicio a la población de Mazatenango, considerado una gran empresa ya que cuenta con 526 trabajadores bajo los renglones 029, 021, 022, 031, 182, 189 y 011, distribuidos en las diferentes clínicas y departamentos para la prestación de servicios administrativos y de salud a la población. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.3.1 Situación legal

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es el encargado de velar por la salud de los guatemaltecos.

En 1945 se crean los Ministerios según la Constitución de la Republica, y en 1965 se crean los vice ministerios. En 1969 el MSPAS fue reorganizado según Acuerdo Gubernativo 23-69.

El 16 de junio de 1980 se da a conocer el Acuerdo Gubernativo JP-G 43-80, en donde se crea una Organización Especifica para la atención de la salud, estableciéndose los Puestos de Salud, Centros de Salud tipo A y B, Hospitales de Distrito, Hospitales de base de Área y Hospitales Regionales. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.3.2 Productos y/o servicios

La cartera de servicios que presta el Hospital Nacional de Mazatenango es la siguiente:

Tabla No. 1 Servicios que presta el Hospital Nacional de Mazatenango

Servicios Internos	Consulta Externa
Emergencia de adultos	Ginecología
Emergencia pediátrica	Pediatría
Maternidad	Traumatología
Pediatría	Cirugía
Intensivo de adultos	Medicina General
Intensivo de Neonatos	
Banco de Sangre	
Traumatología	
Fisioterapia	
Medicina de Hombres	
Medicina de Mujeres	
Cirugía de Hombres	
Cirugía de Mujeres	
Ginecología.	
Cirugía de Niños	
Medicina de Niños	
Laboratorio	
Rayos X	
Farmacia	
Labor y Parto	
Sala de operaciones	

Fuente: Depto. De Recursos Humanos Hospital Nacional de Mazatenango, (2021)

1.3.3 Ciclo de vida de la empresa

Actualmente el Hospital Nacional se encuentra en la fase de mantenimiento, ya que aunque la crisis económica por la que pasa el Gobierno afecta tanto directa como indirectamente los servicios que presta la institución y no se cuenta con la totalidad de insumos y personal que se necesitan para dar la atención adecuada a los usuarios de Mazatenango, Suchitepéquez y lugares aledaños al mismo, se siguen atendiendo en lo posible los servicios y emergencias a los usuarios que requieren los servicios hospitalarios que presta la institución proyectándose una etapa de

renovación de acuerdo a la nueva coordinación del hospital. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.3.4 Ética administrativa

El Hospital Nacional de Mazatenango se basa en la teoría utilitaria ya que los planes o acciones que se realizan se evalúan para el bienestar de la mayoría de la población y no solo de un pequeño grupo de personas, así como la contratación de personal o la compra de medicamentos esenciales. También podría decirse que se basan en cierta parte en una teoría sobre los derechos ya que es un servicio que ofrece servicios gratuitos descritos en la Constitución Política de la República de Guatemala. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.4 Macroentorno

1.4.1 Entorno demográfico

Mazatenango es un municipio del departamento de Suchitepéquez, el cual se encuentra ubicado al oeste del departamento, costa sur del país. Su extensión territorial es de 366 kilómetros cuadrados, que parte de una franja irregular desde la región central hasta las costas del pacífico. Comprende su jurisdicción las aldeas: El Progreso, caseríos; Chiquistepeque, Niza, El Güiscoyol, Chicago y Las Delicias, y 17 fincas. (Natareno, 2015)

A continuación, se presenta el mapa del departamento de Suchitepéquez donde en el número cuatro se sitúa el municipio de Mazatenango donde se ubica el hospital nacional donde se realizó la investigación



Figura No. 1 Mapa del departamento de Suchitepéquez
Fuente: Municipalidad de Mazatenango, Suchitepéquez (2021)

Límites

Limita al norte con los municipios de San Francisco Zapotitlán y Samayac, al sur con el océano pacífico, al este con San Bernardino, San Gabriel, San Lorenzo y Santo Domingo Suchitepéquez, y al oeste con Cuyotenango, cuenta con ríos como el Sis, Sacuá, Chitá, Quilá y Chocojá. La cabecera tiene una altura de 1,200 pies y posee una distancia de 159 km de la ciudad capital. (Natareno, 2015)

Educación

El sistema educativo es cubierto en preprimaria por 50 escuelas oficiales, primaria por 66 escuelas oficiales, básico por 7 institutos nacionales y 4 por cooperativa y diversificado por 4 nacionales. Funcionan 51 colegios en todos los niveles, así como el Centro Cultural, inaugurado en enero de 2009, donde se celebran diferentes actividades culturales y se imparten clases de música y pintura. MINEDUC les otorga diplomas. En el nivel superior existen extensiones universitarias de las universidades de San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez, Da Vinci, Galileo, de Occidente y Rural. (Natareno, 2015)

Historia

El nombre de Mazatenango se deriva de las voces Mazatl =venado y tenango= lugar, lugar de venados. Es parte del señorío de Suchiltepec, perteneciente al reino Quiché. Fue visitado por don Pedro de Alvarado al principio de la conquista y reafirmada su conquista por el capitán Gonzalo de Alvarado. Durante la época colonial esta región fue muy codiciada por la gran fertilidad de sus suelos y su abundante producción de cacao. Los zutuhiles mandaron indígenas de Sololá a cultivarlo para su beneficio. (Natareno, 2015)

Idiomas

Principalmente se hablan los idiomas castellano y quiche. (Natareno, 2015)

Recreación

Cuenta con numerosos centros de recreación, parques, piscinas y bellas playas como Tahuexco, Churirin y otras. (Natareno, 2015)

Servicios públicos

Energía eléctrica, agua potable, telecomunicaciones, correos, cinco mercados, hospitales: nacional, IGSS y privados; rastro de destace de ganado mayor y porcino, parques, museo, Cruz Roja, Bomberos Municipales y Voluntarios, iglesias católicas, evangélicas y mormonas, agencias bancarias, cooperativas y cementerios general y privado. (Natareno, 2015)

Administración pública

Funcionan dependencias oficiales de mayor jerarquía administrativa: Gobernación Departamental, Concejo Municipal presidido por el alcalde, dos síndicos y varios concejales. Administración de Rentas, Juzgados de Paz y Asuntos Municipales y de Primera Instancia, Familia y Trabajo; Subinspectoría de Trabajo, Dirección Departamental de Educación, Cuarta Brigada Militar de Infantería General Justo Rufino Barrios, Policía Nacional Civil y Oficina de Derechos Humanos. (Natareno, 2015)

Gobierno municipal

El Gobierno Municipal electo cada cuatro años está formado por un Concejo integrado por un alcalde, dos síndicos y seis concejales. (Natareno, 2015)

Población

Tabla No. 2 Población actual y estimación del municipio Mazatenango, Suchitepéquez

Año	Población
2018	113,129
2019	116,532
2020	119,964

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) Sede Mazatenango (2021)

Tabla No. 3 Pirámide de población quinquenal

**Distribución proporcional
Mazatenango, Suchitepéquez Año 2018**

Grupo de edad	Hombres	Mujeres	% Hombres	% Mujeres
0 a 4	7920	7848	49%	51%
5 a 9	7470	4666	57%	43%
10 a 14	6780	6797	50%	50%
15 a 19	6212	6240	50%	50%
20 a 24	5534	5549	50%	50%
25 a 29	4526	7887	48%	52%
30 a 34	3682	4012	48%	52%
35 a 39	2845	3271	46%	54%
40 a 44	2001	2674	43%	57%
45 a 49	1581	2141	42%	58%
50 a 54	1360	1798	43%	57%
55 a 59	1143	1450	44%	56%
60 a 64	1044	1185	47%	53%
65 y más	2565	2948	47%	53%
Totales	54663	58466	=	113,129

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) Sede Mazatenango (2021)

El 71% de la población pertenece al área urbana y el 29% al área rural, integrado el municipio por 69 comunidades con 17 fincas.

1.4.2 Entorno económico

En Mazatenango la agricultura, ganadería y la industria son sus potenciales económicos. Cultiva café, cacao, caña de azúcar, arroz, algodón, maíz, plátano, banano, yuca, chile, frijol y diversas frutas, así como gran variedad de hierbas comestibles y medicinales. Posee grandes haciendas criadoras de razas bovinas de alto rendimiento en carne y leche que proveen a las plantas procesadoras del país. También cuenta con crianza de equinos, porcinos y aves de corral. (Natareno, 2015).

Industrialmente tiene 17 empresas salineras, varios beneficios de café, algunas plantas de aceites vegetales, licores, bebidas gaseosas, aserraderos, fábricas de muebles, zapatos, artículos de cemento y varias empresas domésticas. (Natareno, 2015)

1.4.3 Entorno social/ cultural

En los últimos años se ha visto un alto grado de incorporación del papel de la mujer en aspectos como el trabajo, lo cual ha sido gran parte mediante entidades que dan la oportunidad de progresar como lo son la Secretaria de Obras de la Esposa del Presidente (SOSEP) y la Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM) quienes ofrecen programas sociales a mujeres que no tienen recursos para crecer económicamente y defienden sus derechos como tales, factores que no se veían en el pasado. (Entrevista Personal, Greta Martínez, Coordinadora SEPREM Suchitepéquez, 2021).

1.4.4 Entorno jurídico legal

En el entorno de servicios hospitalarios hay diversos factores legales a tomar en cuenta y leyes a las cuales se deben de regir, ya que se vive en una época en que las personas exigen, por parte de los pacientes un servicio de calidad y por parte de los trabajadores condiciones de trabajo justas de acuerdo al trabajo laborado, tomando en cuenta las leyes con mayor importancia (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

- Constitución Política de la República de Guatemala, por ser la carta magna y la de mayor jerarquía entre las leyes del país, resulta importante regirse a ella, ya que allí se encuentran las garantías de las personas como el derecho a la vida y a la salud.
- Código de Salud, ya que establece derechos a los habitantes de prevención, recuperación y a recibir servicios de salud gratuitos sin importar raza, genero, etc.

- Ley de protección integral de la niñez y adolescencia en su decreto 27-2003 que establece que es deber del Estado el cuidado de la Salud física y mental de la niñez y la adolescencia entre otras garantías.
- Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ya que por prestar un servicio queda sujeto a ser fiscalizado por la DIACO y debe poseer un libro de quejas y observaciones.
- La Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer en el decreto 22-2008 ya que en ella se establece lo relativo a los tratos violentos contra la mujer que es algo que en la actualidad se da con mayor auge.
- Ley de Idiomas Nacionales decreto 19-2003 ya que regula lo relativo al reconocimiento, respeto y utilización de idiomas de los pueblos mayas, garífunas y xinka.
- Ley de Servicio Civil decreto 1748 ya que ella regula la relación entre la administración pública y los servidores públicos y establece normas y garantías que tiene el servidor, así como sus obligaciones para brindar el servicio de Salud.
- Código de Trabajo, que es de suma importancia ya que regula las relaciones de patrono y trabajador por lo que en cualquier empresa es importante para tener una equidad tanto en la contratación como en el trato que se les da a los trabajadores.

1.4.5 Entorno tecnológico

Funciona una planta de radiotelecomunicaciones de TELGUA, con servicio nacional e internacional y oficinas de correos de primera categoría. (Natareno, 2015)

Es punto obligado de intenso tránsito hacia la frontera mexicana en la ruta CA-2, Mazatenango, disponiendo de transporte a toda hora. Su terminal de autobuses está bien organizada con lugares especiales para transporte hacia todos los municipios del departamento. (Natareno, 2015)

1.4.6 Entorno ecológico

El clima de Mazatenango es cálido, por lo que afecta de cierta forma a las personas que visitan el hospital ya que, aunque en la actual administración se instalaron aires acondicionados en los encamamientos lo cual da mayor comodidad, honor y dignidad al paciente no todas las clínicas lo poseen y para ciertas enfermedades resulta dificultosa la espera para recibir la atención que se requiere. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Otro de los factores que afecta, son los servicios que poseen los pobladores de Mazatenango como lo es, la falta de acceso al agua potable y los sistemas sanitarios, por lo que esto resulta en un incremento en enfermedades diarreicas e infecciones estomacales, aumentando el índice en estas patologías ya que las personas de bajos recursos por falta de educación en salud y del servicio la consumen sin saber que no es apta. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.4.7 Entorno global

El Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá (INCAP) junto con el Hospital Nacional de Mazatenango, está realizando un estudio de Zika conjuntamente con la Universidad de Colorado y con esto conocer cómo afecta a las mujeres embarazadas y niños, siendo este un estudio a nivel internacional. Para el año 2018 se llevó a cabo la fase pediátrica y se dio por terminada la fase de maternidad que consistía en 500 casos de mujeres embarazadas que se investigaron con la enfermedad de Zika y en la actualidad se dará seguimiento por dos años en 500 niños con esta enfermedad. Se han tomado muestras para ser utilizadas cuando se cuente con la tecnología adecuada y se puedan realizar los estudios necesarios para conocer las causas de la enfermedad. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.5 Microentorno

1.5.1 Proveedores

El Hospital Nacional de Mazatenango realiza la adquisición de medicamentos, material médico quirúrgico, alimentos, formulas e insumos varios que se necesitan, la cual lleva un proceso y pueden ser compras cuatrimestrales o anuales y bajo algunas modalidades como lo son contrato abierto, baja cuantía o compra directa con oferta electrónica según sea la necesidad del insumo y el presupuesto que se tenga disponible. (Entrevista personal, Víctor Xia , encargado de compras, 2021).

Las compras se realizan de acuerdo a las necesidades y también de acuerdo a lo acordado en el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan de Adquisición Anual de Compras (PAAC), para lo cual el hospital tiene una cartera de proveedores muy amplia (Entrevista Personal, Víctor Xia, encargado de compras, 2021).

Tabla No. 4 Proveedores de medicamentos y material médico quirúrgico

Proveedores de medicamentos y material médico quirúrgico
Centrino Pharma S.A.
Corporativa Farmacéutica Corfasa S.A.
Droguería REFASA
Farma-Lab S.A.
Laboratorios y droguería Pharmadel S.A.
Medic Pharma S.A.
Multiproductos hospitalarios e industriales S.A.
Nuevos Éticos Neoethicals S.A.
Servicios quirúrgicos S.A.
Suplidora hospitalaria S.A.
Alfa farmacéutica S.A.
Bodega farmacéutica S.A.
Healthcare Products Centroamérica
Unipharm S.A.

Fuente: Departamento de Compras, Hospital Nacional de Mazatenango (2021)

Tabla No. 5 Proveedores de alimentos y formulas

Proveedores de alimentos y formulas
Alimentos y formulas
ALPRISA
Distribuidora Samuel Azúcar
Droguería Excel
NESTLE

Fuente: Departamento de Compras, Hospital Nacional de Mazatenango (2021)

Tabla No. 6 Proveedores de servicios e insumos

Proveedores de servicios e insumos
COMPUDELL
AQUIMSA desechos solidos
Autoservicios generales
GEODATA TONER y más
Impresos ALEX
Librerías A y M
Librería y Papelería Scribe s.a.
Papeles comerciales S.A.
Puma S.A.
Productos del aire
Z-gas Carlos Ramírez
Suministro internacional de mercadeo s.a.

Fuente: Departamento de Compras, Hospital Nacional de Mazatenango (2021)

1.5.2 Clientes

Los clientes que hacen uso de los servicios del hospital, es la población de Mazatenango principalmente, ya que son los que tienen de primera línea la institución, así como una parte de Sololá, Tiquisate, Chimaltenango y Retalhuleu. Requieren servicios varios como cirugías por diversos motivos, medicina en general, traumatología, control prenatal, labor y partos, medicina pediátrica, entre otros; así también se atienden emergencias las 24 horas del día de cualquier parte que se necesite para lo cual hay médicos turnistas. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Se podrían clasificar también como pacientes las mujeres en edad fértil, los neonatos que son los niños recién nacidos de 0 a 28 días que van a consulta y por sus primeras vacunas, así como la niñez y el adulto mayor, los diabéticos, ya que algunos de ellos deben llevar un control regular de glucosa. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.5.3 Grupos de presión

Existe el Sindicato Nacional de Trabajadores de Salud de Guatemala (SNTSG) que es una organización nacional que vela por los intereses de los trabajadores y en algunos casos afecta el funcionamiento del hospital por las huelgas o paros que realizan a nivel nacional, lo cual perjudica el servicio que se presta a los usuarios, también podemos encontrar a la sociedad civil que vela por los derechos de los pacientes. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.5.4 Productos y/o servicios sustitutos

Las personas también hacen uso de otras opciones como sustitutos cuando no usan por alguna razón los servicios del hospital. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Comadronas:

Las comadronas certificadas han venido a sustituir al servicio de sala de labor y partos ya que ellas ofrecen el mismo servicio en las viviendas de las personas. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Medicina natural:

La desconfianza hacia ciertos medicamentos ha hecho que las personas sustituyan los más comunes por naturales que se componen mayormente por plantas y no causan reacciones al cuerpo humano. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Farmacias:

Las farmacias privadas sustituyen servicios del hospital como la toma de signos vitales, la medicación en una consulta general y la venta de medicamentos para su rápido uso. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Auxiliares de enfermería y enfermeras profesionales particulares

Las enfermeras sustituyen servicios como curaciones, inyecciones y tratamientos en menor grado para personas que no desean asistir a consultas en los hospitales. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.6 Metodología para recabar información en el diagnóstico administrativo

Sujetos de investigación

En total son 526 trabajadores en el hospital y 257 Pacientes que asistieron al Hospital Nacional de Mazatenango en la semana del 06 al 12 de agosto del año 2018 de los cuales se tomó una muestra representativa de cada uno.

Instrumentos para recopilar información:

- Cuestionario de preguntas cerradas de opciones múltiples y dicotómicas. (Ver anexos No.1 y 2).
- Cuestionario de preguntas abiertas. (Ver anexos No.1 y 2).

Población y muestra

$$n = \frac{z^2 p q N}{[E^2 (N-1)] + [z^2 p q]}$$

Tamaño de muestra para trabajadores

N = 526 Trabajadores

Z = 90% = (Valor en la tabla= 1.64)

P = 0.50 (Probabilidad de ocurrencia)

E = 0.05 = 5% (Error muestral)

n = ?

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.5)(0.5)(526)}{[0.05^2(526-1)] + [(1.64)^2 (0.50)(0.50)]} \Rightarrow 179 \text{ Trabajadores}$$

Tamaño de muestra para pacientes

N = 257 pacientes

Z = 90% = (Valor en la tabla= 1.64)

P = 0.50 (Probabilidad de ocurrencia)

q = 0.50

E = 0.05 = 5% (error muestral)

n = ?

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.5)(0.5)(257)}{[0.05^2(257-1)] + [(1.64)^2 (0.50)(0.50)]} \Rightarrow 132 \text{ pacientes.}$$

Análisis de resultados de encuesta realizada para recabar información en el diagnóstico administrativo

A continuación, se presentan las gráficas de la encuesta realizada a los trabajadores y pacientes en la etapa de diagnóstico y sus respectivos resultados.

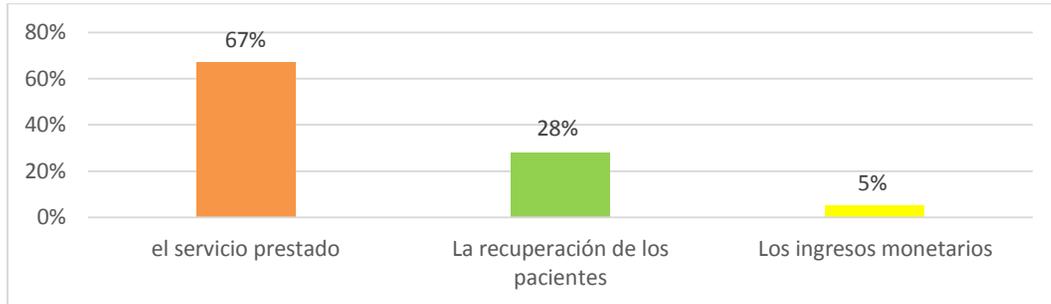


Figura No. 2 Motivos para trabajar en el hospital
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 67 por ciento de los entrevistados respondió que lo motiva a trabajar el servicio que se presta, un 28 por ciento es motivado por la recuperación de los pacientes y el otro cinco por ciento es motivado por los ingresos monetarios que obtienen en el hospital.

Seguidamente, se presenta la figura dos, relacionada a los recursos y materiales necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada.

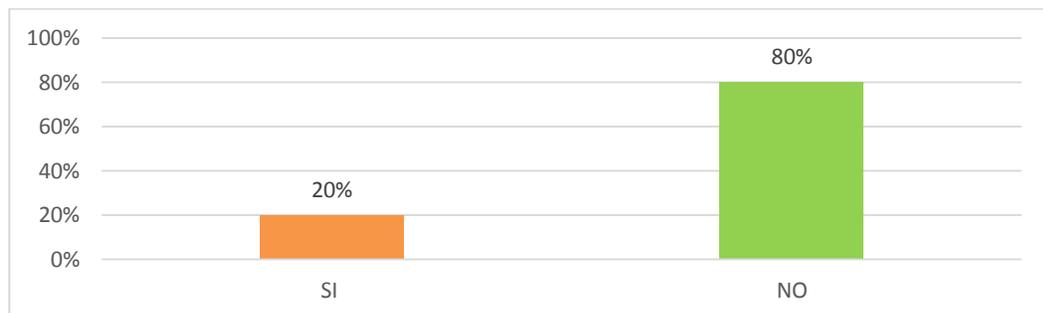


Figura No. 3 Recursos y materiales para realizar un trabajo adecuado
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 20 por ciento de los encuestados respondió que sí cuentan con los recursos y materiales para realizar un trabajo adecuado, mientras que el 80 por ciento no cuenta con los mismos.

De manera siguiente aparece la figura tres que indica si los trabajadores cuentan con una planificación de sus actividades.

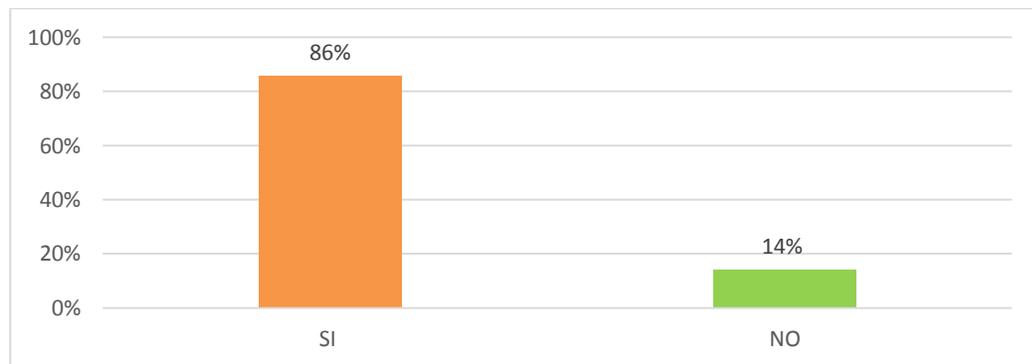


Figura No. 4 Cuentan con planificación de actividades
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 86 por ciento de los trabajadores cuenta con una planificación para la realización de sus actividades, mientras que el 14 por ciento no cuenta con la misma.

A continuación, se presenta la figura cinco en la cual se describe la opinión de los trabajadores sobre el ambiente en su lugar de trabajo.

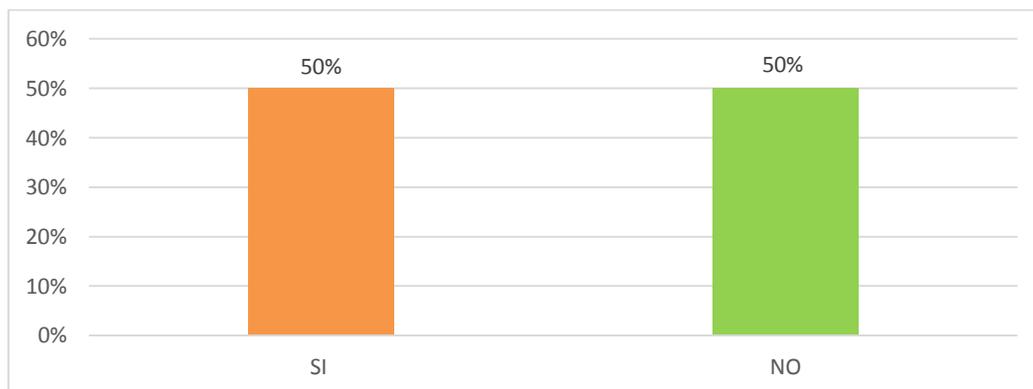


Figura No. 5 Ambiente adecuado para desempeñar sus labores.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 50 por ciento de los trabajadores consideran tener un ambiente adecuado para desempeñar sus labores, mientras que el otro 50 por ciento, no está de acuerdo con esto ya que no consideran tener un ambiente agradable.

De la misma forma se presenta la figura seis donde se indica el ambiente laboral de la organización.

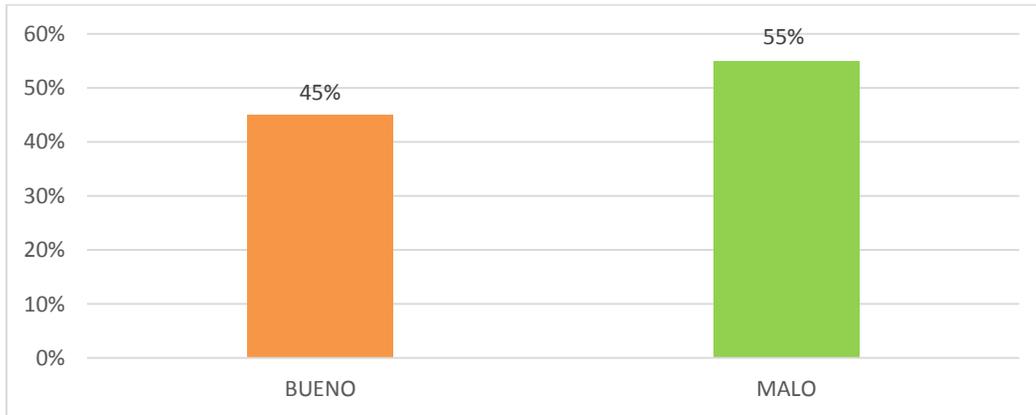


Figura No. 6 Ambiente laboral en la organización.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 45 por ciento de los trabajadores considera que su ambiente laboral es bueno mientras que un 55 por ciento considera malo el ambiente en la organización.

A continuación, se presentan los resultados de la figura seis que indica si los trabajadores han recibido inducción al momento de iniciar a laborar.

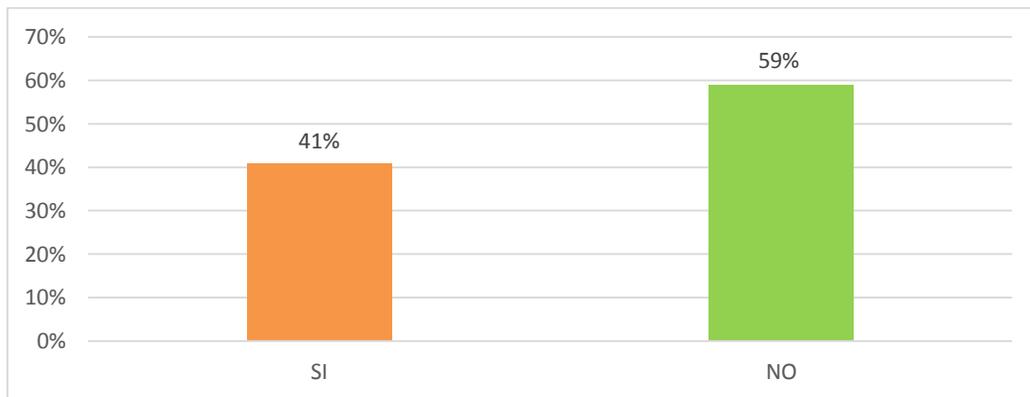


Figura No. 7 Recibió inducción al ingreso de la institución
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 41 por ciento respondió que, si recibió un periodo de inducción al momento de ingresar a la institución, mientras que un 59 por ciento no recibió dicho periodo al momento de su ingreso.

De manera siguiente se presenta la figura ocho que indica la cantidad de capacitaciones que ha recibido al año.

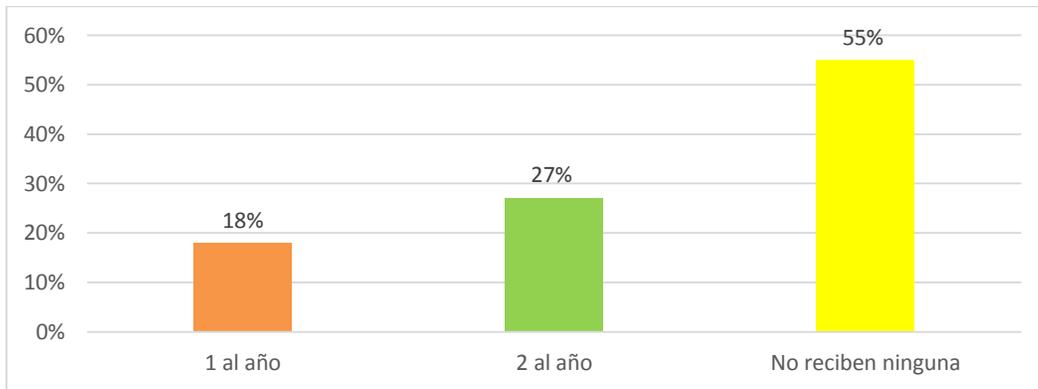


Figura No. 8 Cantidad de capacitaciones que se reciben al año.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 18 por ciento indicó que recibió una capacitación al año, el 27 por ciento que recibió dos capacitaciones al año, mientras que el 55 por ciento respondió que no ha recibido ninguna capacitación.

A continuación, se presenta la figura nueve donde se da a conocer la frecuencia con la que se realizan actividades que fomentan el buen clima laboral.

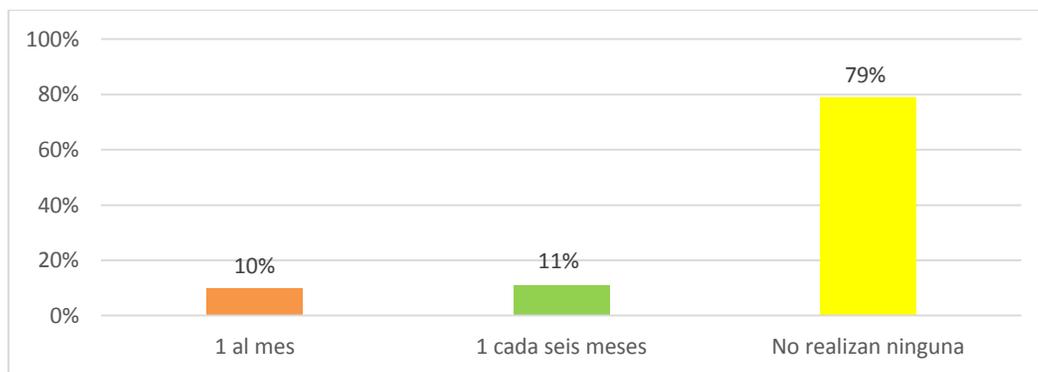


Figura No. 9 Frecuencia de realización de actividades para fomentar el clima laboral.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 10 por ciento indicó que se les realizó una actividad cada mes, el 11 por ciento respondió que se les realizó una cada seis meses, mientras que al 79 por ciento no se le realizó ninguna.

A continuación, se presenta la figura 10 donde se indican los aspectos que según los trabajadores se deben de mejorar en el hospital.



Figura No. 10 Aspectos que debe mejorar el hospital en general.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 60 por ciento de los encuestado respondió que se debe mejorar la calidad del servicio que se presta, mientras que el otro 40 por ciento opinó que se debe mejorar la infraestructura del hospital.

De manera siguiente se presenta la figura 11 donde se describen los aspectos de la administración que se deberían de mejorar en el hospital.

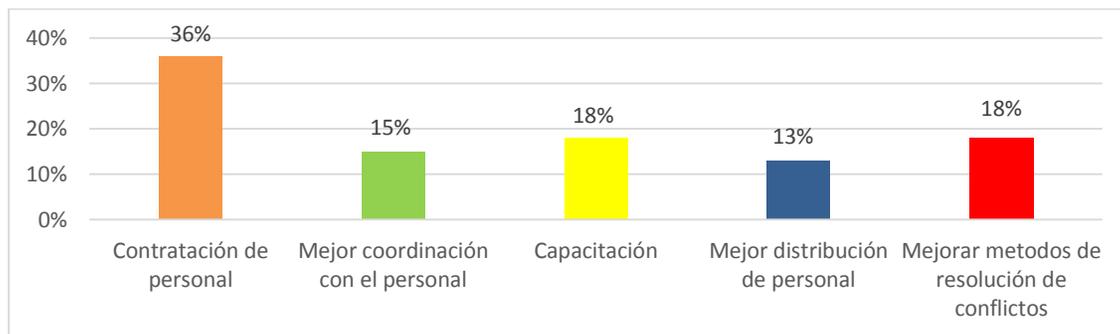


Figura No. 11 Aspectos a mejorar en el hospital en cuanto a administración.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

Los resultados según las respuestas de los trabajadores en cuanto a lo que se debe mejorar en el hospital son los siguientes: 36 por ciento en contratación de personal, 15 por ciento en coordinar mejor al personal, 18 por ciento en capacitación, 13 por ciento en mejor distribución de personal y un 18 por ciento en mejores métodos de resolución de conflictos.

De manera siguiente se presenta la figura 12 donde se conocen los resultados sobre la percepción de los tramites de ingreso en los pacientes que visitan el hospital.

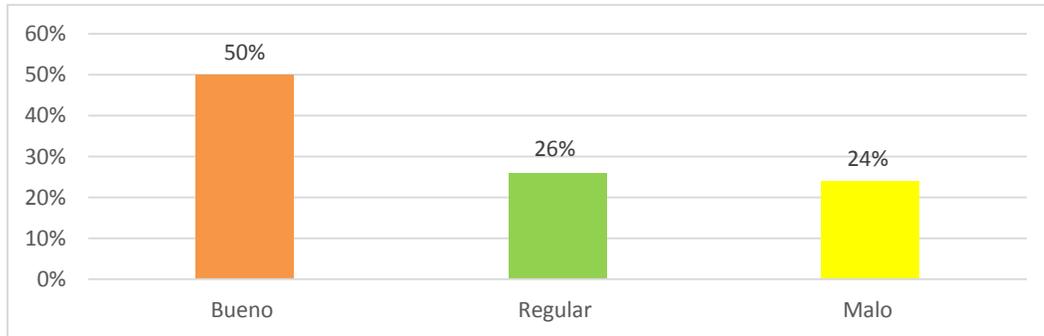


Figura No. 12 Tramites de ingreso a pacientes.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 50 por ciento afirma que le parecieron buenos los tramites de ingreso, otro 26 por ciento que el servicio que se presta es regular, mientras que el 24 por ciento consideran malos estos trámites.

A continuación, se presenta la figura 13 donde se conoce la opinión de los pacientes sobre la atención que se brindó en el servicio.

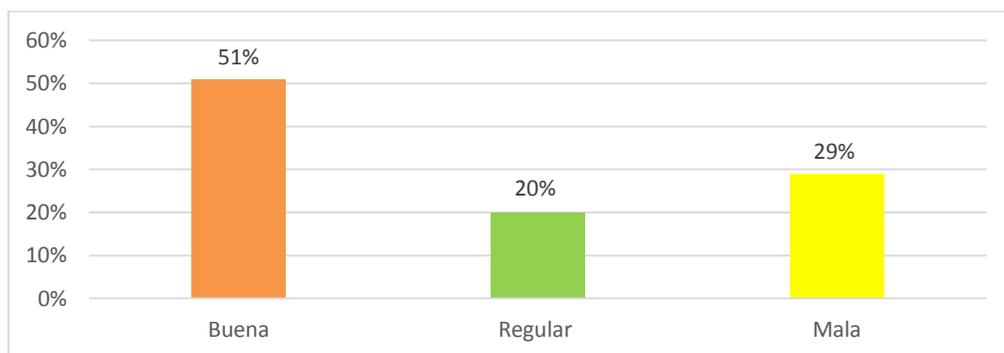


Figura No. 13 Como le pareció la atención brindada.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 51 por ciento indicó que percibió buena la atención, a otro 20 por ciento regular, mientras que al 29 por ciento le pareció mala la atención brindada.

A continuación, se presenta la figura 14 para conocer las respuestas sobre la satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado.

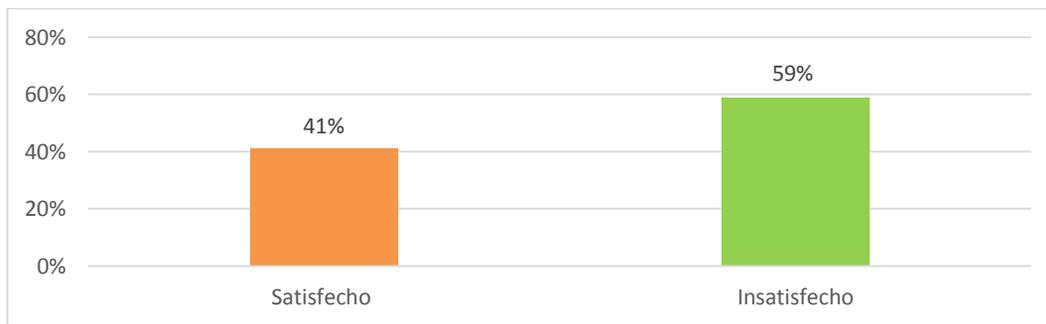


Figura No. 14 Satisfacción sobre el servicio brindado.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 41 por ciento de los usuarios encuestados están satisfechos con el servicio que se les brinda, mientras que el 59 por ciento de los usuarios se sienten insatisfechos en cuanto al servicio que se les presta.

De igual forma se presentan los resultados de la figura 15 sobre la actitud del personal al prestar el servicio.

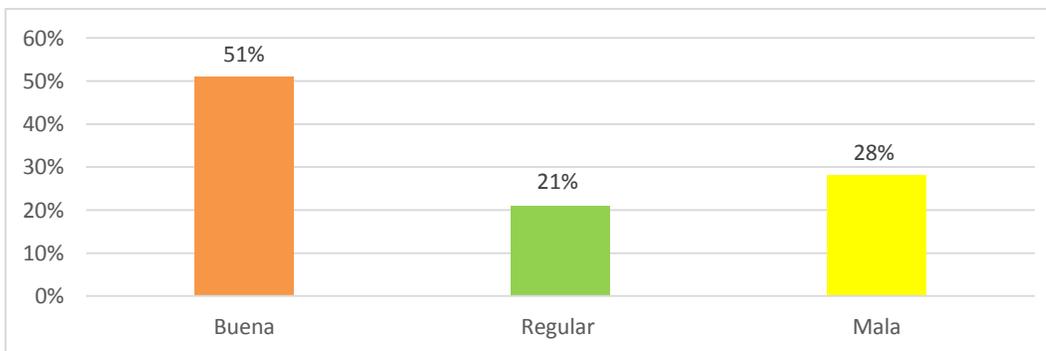


Figura No. 15 Actitud de los trabajadores del hospital.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 51 por ciento de los usuarios encuestados afirma que la actitud del personal al prestar atención es buena, y el 21 por ciento que es regular. Por otra parte, el 28 por ciento de las personas consideran mala la actitud de los trabajadores del hospital.

A continuación, se presenta la figura 16 que muestra los resultados sobre los aspectos que debería mejorar la admisión del hospital.



Figura No. 16 Aspectos a mejorar en la admisión del hospital.

Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 59 por ciento de los usuarios encuestados opinan que debe mejorar la atención al paciente, mientras que el 41 por ciento considera que debe mejorar la actitud al prestar el servicio.

De igual forma se presentan los resultados de la figura 17 sobre si recomendaría los servicios del hospital a otras personas.

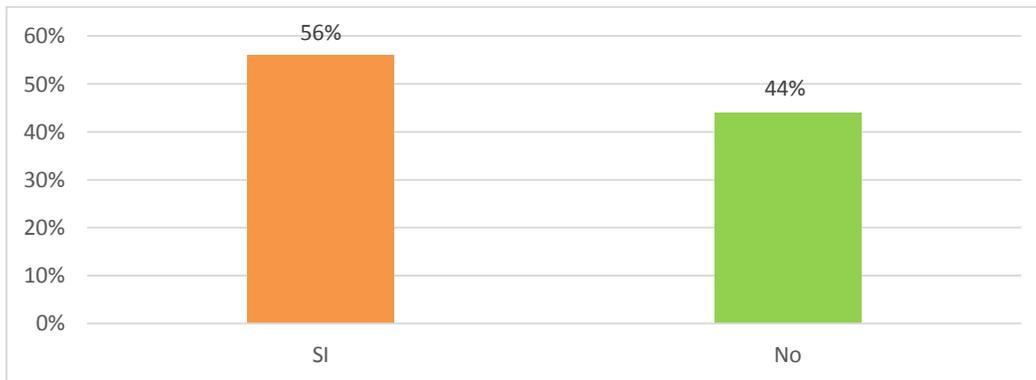


Figura No. 17 Recomendaría los servicios del hospital a otras personas.

Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 56 por ciento de los usuarios encuestados consideran que sí podrían recomendar a otras personas para hacer uso de los servicios del hospital, mientras que un 44 por ciento no lo haría.

1.7 Planeación

La planeación es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos y la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

1.7.1 Misión

“El Hospital de Mazatenango es una entidad pública dedicada a brindar servicios de prevención y restablecimiento de la salud a toda la población de Suchitepéquez, en las especialidades de medicina, cirugía, traumatología, pediatría y Gineco-obstetricia actuando su equipo de personal con respeto, equidad, profesionalismo, eficiencia y prontitud en la atención de los pacientes.” (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.2 Visión

“El Hospital de Mazatenango tiene la aspiración de alcanzar el carácter de centro de referencia regional con todas implicaciones que esto conlleva en el sentido de completar su oferta de especialidades a través de realizar acciones de docencia e investigación, que permitan mantener siempre un alto nivel de la calidad de los servicios de salud que se prestan con eficacia a toda la población.” (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.3 Filosofía

El Hospital Nacional de Mazatenango es una institución que presta un servicio dispuesto a ayudar a pacientes que a su ingreso solicitan sus servicios sin importar raza, condición

económica, social y moral. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Atendiendo a sus pacientes con necesidades físicas, psicológicas y morales, con el fin de lograr una pronta recuperación y rehabilitación en el momento justo y libre de riesgos. Servicio en el cual se le brinda al paciente la atención integral sin distinción alguna satisfaciendo las necesidades bio-psicosociales del paciente y debidas orientaciones a familiares. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.4 Valores

El Hospital Nacional de Mazatenango cuenta con los siguientes valores en la institución:

- Respeto, que se debe tener entre trabajadores y hacia los pacientes.
- Equidad, ya que las tareas deben de ser equitativas y justas.
- Profesionalismo, al momento de tratar con los pacientes.
- Eficiencia, al realizar el trabajo para no afectar la calidad del servicio que se ofrece.
- Confianza, entre los trabajadores.

(Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.5 Objetivos

El Hospital Nacional trabaja sobre varios objetivos en los cuales se enfocan con responsabilidad para alcanzarlos y cumplirlos como son los siguientes:

- Prevenir y ofrecer tratamiento inmediato mediante un servicio de calidad a los embarazos de alto riesgo durante el proceso y dar seguimiento en el puerperio.
- Ofrecer tratamiento inmediato e integral para las emergencias que se presenten en el servicio las 24 horas del día.

- Diseñar protocolos para la atención estandarizada de casos de alto riesgo como lo son los embarazos de alto riesgo y los neonatos.
- Realizar, actualizar y dar seguimiento a la sala situacional de la institución para buscar mejoras y áreas de oportunidad.

(Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.7.6 Estrategias

Las estrategias que se utilizan en el Hospital Nacional de Mazatenango según los empleados de la institución son las siguientes:

- El trabajo en equipo ya que esto evita un poco la sobrecarga de trabajo que existe en algunos departamentos en especial en el departamento de enfermería no en su totalidad, pero beneficia en ciertos aspectos.
- La priorización de las tareas ya que en el día hay mucho trabajo por realizar, pero por ser un servicio de salud se deben priorizar tanto en el servicio como en lo que son compras de mayor importancia como los medicamentos.
- La planificación de las actividades es de suma importancia ya que mediante esto se realiza de una manera más ordenada las tareas.

(Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.7 Políticas

Dentro de la institución se manejan políticas las cuales se practican según acuerdo mutuo siendo las siguientes:

- Extienden permisos a los trabajadores cuando son necesarios por asuntos personales.
- Reponen las horas o el día que se ha trabajado en cuanto lo haya hecho fuera de su jornada laboral.

- La institución permite que celebren sus cumpleaños dentro de su departamento.
- Los trabajadores que prestan servicio deben ir con el debido uniforme para estar identificados como prestadores de salud.
- Al momento de ingresar a la institución deben cambiarse la ropa de civiles al debido uniforme, así como al momento de salir de la misma forma volver a su ropa, esto con el fin de evitar la contaminación que pudieran haber adquirido dentro del servicio y trasladarla fuera de la institución.

(Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.8 Tipos de planes

Los planes que se realizan anualmente son los siguientes: el plan operativo anual (POA) y el plan de adquisición anual de compras (PAAC), en lo cual la diferencia radica en que las compras que se harán en el año así también los precios de los productos y las contrataciones que se piensan realizar se ingresan en el plan operativo anual y en el plan anual de compras solamente los insumos omitiendo precios y contrataciones. Las compras que se programen dependerán del presupuesto que se asigne a la institución, por lo cual a pesar de los planes se podrán hacer compras no programadas de acuerdo a las necesidades y la ejecución presupuestaria que se tenga durante el periodo. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.9 Planificación estratégica

En cuanto a la planificación estratégica En el hospital no se cuenta con planificación estratégica ya que se hacen planes y programaciones semanales, mensuales cuatrimestrales y anuales con mayor énfasis en los departamentos de enfermería y compras siendo alguna de estas

el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras (PAC). (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.7.10 Herramientas de planificación

Para la planificación de las actividades que se van a realizar y la priorización que se debe tener de las áreas críticas en donde se debe trabajar se utilizan salas situacionales mediante las cuales se evalúan los factores que han afectado en el mes o en el cuatrimestre dependiendo del departamento y los comités que realicen la evaluación en este caso pueden ser planificaciones de enfermería o sobre la calidad del servicio que lo mide el comité de calidad mediante la Trabajadora Social. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Otra de las herramientas que utilizan para la planificación son sistemas para verificar los insumos críticos los cuales informan cuando los productos están en cantidades críticas en cuanto a medicamentos y material médico quirúrgico. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.8 Organización

La organización ayuda a suministrar los medios para que los administradores desempeñen correctamente sus puestos. Las actividades que se planean, ejecutan y controlan, necesitan integrarse para que estas funciones administrativas puedan llevarse a cabo. Sin organización, los administradores sencillamente no podrán ejercer su función. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

1.8.1 Estructura organizativa

La estructura organizativa que el Hospital Nacional de Mazatenango maneja es de tipo jerárquica, ya que el Director Ejecutivo es la máxima autoridad y de él se desprenden entidades y departamentos los cuales ejercen control a cada uno de los subordinados que tienen a su cargo, organizándose por jefes inmediatos y superiores para cada departamento. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

En cuanto a la departamentalización en el Hospital, es organizada de acuerdo a las especialidades de cada entidad como lo son servicios médicos, enfermería y servicios varios que en conjunto dependen del director ejecutivo. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

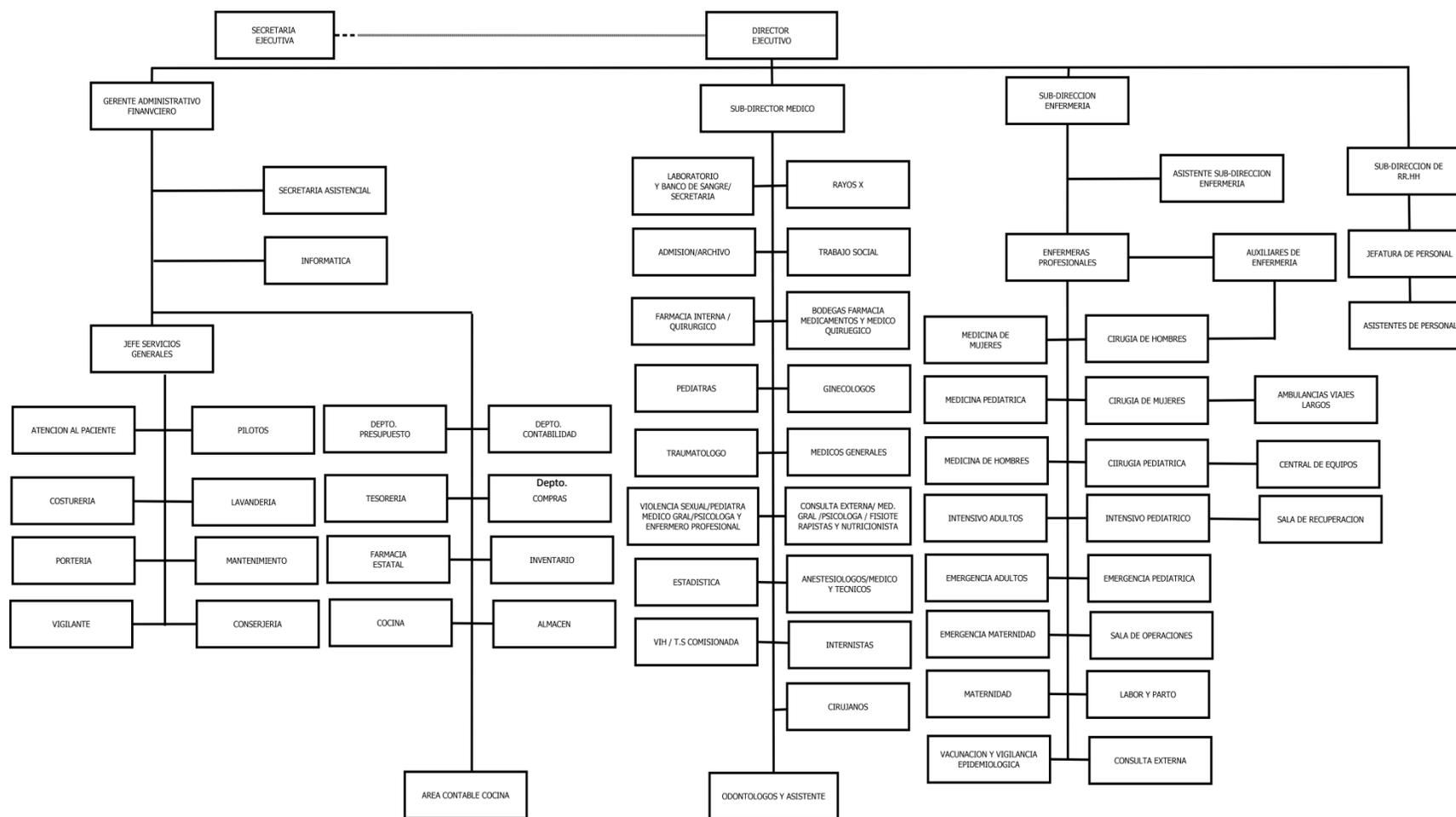
El control que se ejerce es de manera vertical y amplio ya que se tienen diferentes subdirecciones que tiene a su cargo hasta 8 dependencias que deben evaluar y supervisar personal, por lo que el control se hace difícil al tener una gran cantidad de subordinados, a lo cual, muchos de los problemas que suscitan en los servicios en lugar de ser resueltos por sus jefes inmediatos en sus departamentos correspondientes, llegan a ser resueltos por el director ejecutivo lo cual crea dificultades con el mando y descontrol. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

El Hospital Nacional de Mazatenango es una entidad centralizada, ya que de este servicio no dependen otros servicios de salud. Así también se dice que es centralizado porque que el mando absoluto y las decisiones se toman en dirección ejecutiva en cuanto a contratación y resolución de problemas de carácter grave por ser esta la autoridad máxima. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.8.2 Diseño organizativo

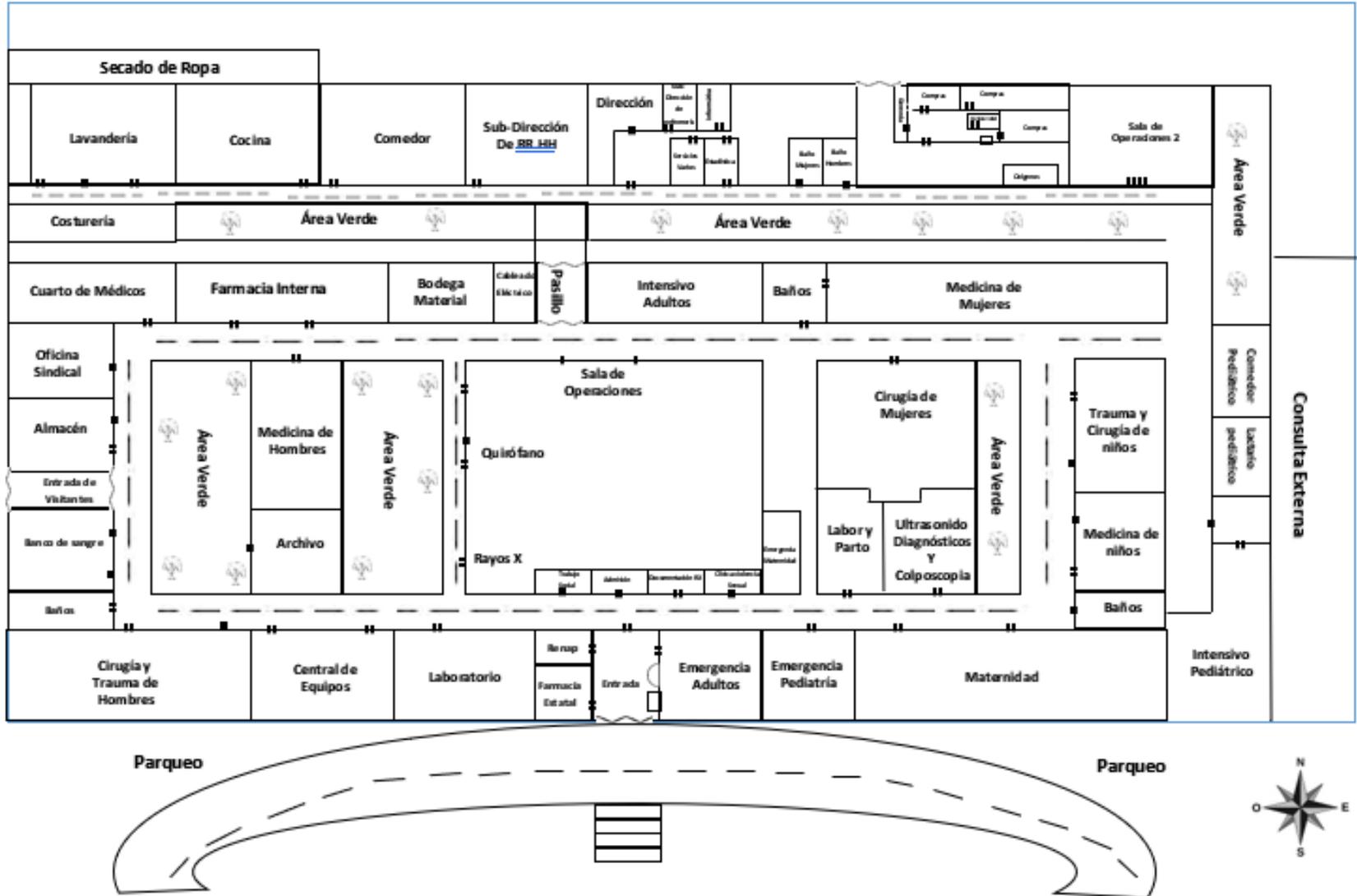
El diseño de la organización del Hospital Nacional de Mazatenango es vertical ya que el mando fluye de arriba hacia abajo, siendo la autoridad máxima el director ejecutivo y otorgando autoridad como jefes inmediatos a las subdirecciones de las distintas áreas que existen en la institución como se muestra en el siguiente organigrama:

Figura No. 18 Estructura organizacional del Hospital Nacional de Mazatenango



Asimismo, el Hospital Nacional de Mazatenango cuenta con instalaciones en un solo nivel, el cual está distribuido de una manera estratégica para llevar a cabo el protocolo de ingreso a los usuarios que lo necesitan, así como las emergencias que se atienden de inmediato; en el cual también se encuentran oficinas administrativas como recursos humanos y dirección y bodegas tanto de material médico quirúrgico como de medicamentos. Es importante hacer notar que existe deterioro en las instalaciones como en paredes, pisos y techos los cuales aunque se tenga el afán de mejorar es difícil ya que por ser un edificio especialmente para hospital, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social tiene normas y protocolos para estas reparaciones como estudios que se deben de realizar, que muchas veces suelen ser muy costosos y no los cubre el presupuesto que se asigna anualmente a la unidad ejecutora, sin embargo cuenta con una estructura distribuida uniformemente en lo posible para brindar la atención necesaria a la población como se muestra en la siguiente distribución:

Figura No. 19 Diseño de Planta Hospital Nacional de Mazatenango



1.8.3 Herramientas de organización

Dentro de las herramientas utilizadas para la organización de la institución están los organigramas que dan a conocer la jerarquía y dependencia que se tiene dentro de la departamentalización del hospital, así como las líneas de autoridad que se manejan en la estructura organizativa. Otra herramienta a mencionar es el manual de funciones que guía al personal para conocer las funciones de sus puestos de trabajo, así como todo lo concerniente al puesto que ocupan en la institución el cual es proporcionado y aprobado por ONSEC y fue elaborado en el año 2010 y actualmente no ha tenido una actualización de acuerdo a las necesidades del hospital. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.8.4 Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional implica cambios para la organización que son intencionados, planificados y de beneficio para las personas que laboran en ella, por lo cual el desarrollo organizacional que posee el Hospital Nacional de Mazatenango es bajo, ya que no propicia cambios o mejoras que beneficien a los trabajadores, así también las tecnologías que con el tiempo han mejorado en la institución no han cambiado, lo cual crea un estancamiento para la misma. El crecimiento personal de los trabajadores es bajo ya que no hay desarrollo mediante capacitaciones que propicien el crecimiento del personal. (Chiavenato, 2009)

1.8.5 Comportamiento organizacional

El comportamiento que se observa en la institución se basa en el carácter proactivo que las personas presentan, ya que por el tipo de servicios de salud que se ofrecen, se deben tomar decisiones que conlleven a cumplir con los objetivos y metas de la institución, también se pudo

observar un panorama de liderazgo en los jefes de los departamentos para sus colaboradores, por lo que el comportamiento que se maneja va encaminado al logro de los objetivos, ya que según una encuesta realizada a los trabajadores, su motivación principal es la atención a los usuarios por lo que sus objetivos personales van encaminados a sus objetivos como institución. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.8.6 Cultura organizacional y clima laboral

Implica una forma de vida que encierra creencias, expectativas y valores en otras palabras una forma en que las personas se relacionan e interactúan entre sí. (Chiavenato, 2009)

En el Hospital Nacional de Mazatenango manejan una cultura enfocada en un sistema orgánico el cual se basa en las relaciones de grupo, ya que la institución se dirige de acuerdo a departamentos en los cuales se trabaja en conjunto y es basada en valores como la confianza y las responsabilidades compartidas de acuerdo a los turnos y asignaciones que cada persona tiene en la institución; también se maneja un sistema de resolución de conflictos basado en la negociación y solución de problemas esto con el fin de no afectar a la institución ni al trabajador.

Mediante una encuesta realizada se pudo notar que los trabajadores manejan estrés por factores como la sobrecarga de trabajo en los servicios que prestan atención directa e indirecta a los usuarios, así como los turnos largos cuando no hay más personal para cubrir las necesidades de demanda, lo cual afecta el clima que existe en la institución. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.9 Talento humano

Consiste en obtener los recursos humanos y materiales para uso de la institución, la integración agrupa la comunicación y la reunión de elementos humanos y materiales, selecciona adecuadamente a la persona a sus funciones. (Chiavenato, 2009)

1.9.1 Personal por clasificación

El Hospital Nacional de Mazatenango cuenta con 526 personas trabajando en diferentes renglones siendo los siguientes:

Tabla No. 7 Personal por clasificación de renglones

Renglón	Cantidad de personas
29	04 personas
21	12 personas
22	01 persona
31	30 personas
182	235 personas
189	40 personas
11	204 personas
Total de personas	526 personas

Fuente: Depto. De Recursos Humanos Hospital Nacional de Mazatenango, (2021)

Tabla No. 8 Personal por puestos de trabajo

Personal por puestos de trabajo		
Médicos generales	81	81
Especialistas		
Odontólogos	3	
Anestesiólogos	5	
Fisioterapistas	2	
Nutricionista	1	
Técnico en rayos X	8	
Psicóloga	1	
Trabajadora social	<u>2</u>	22
Personal administrativo	<u>53</u>	53
Personal operativo	<u>70</u>	70
Personal de enfermería		
Enfermeros profesionales	31	
Auxiliares de enfermería	<u>269</u>	300
Total de personal		526

Fuente: Depto. De Recursos Humanos Hospital Nacional de Mazatenango, (2021)

En el Hospital Nacional de Mazatenango existen diferentes especialidades y cargos a los cuales se pueden optar, así también de acuerdo a los departamentos a los que pertenecen y el perfil que poseen, son ubicados en la institución para mantener cubiertos los servicios de acuerdo con el personal que se cuenta, siendo el personal auxiliar de enfermería y médico, el de mayor cantidad por ser de tipo asistencial el servicio que se presta.

1.9.2 Horarios y roles de turno

El Hospital maneja roles de turno en base a cada especialidad, ya que por ser un servicio que atiende las 24 horas del día se organiza el servicio para cubrir las necesidades de la población siendo de la manera siguiente:

Tabla No. 9 Roles de turno del Hospital Nacional de Mazatenango

Personal	Rol de turno y horarios de trabajo
Enfermería	Se maneja con base a roles de turno de lunes a domingo de la manera siguiente: mañana de 7:00 am a 1:00 pm; tarde de 13:00 pm a 19:00 pm; noche de 19:00 pm a 07:00 am.
Médicos	Se manejan en base a roles de turno de lunes a domingo normalmente cada seis días trabajan por 24 horas.
Trabajadores operativos	En base a roles de turno de lunes a domingo se rotan cada 3 días y laboran durante 24 horas.
Trabajadores administrativos	Su horario es fijo de lunes a viernes de 8:00 am a 16:30 horas.

Fuente: Depto. De Recursos Humanos Hospital Nacional de Mazatenango, (2021)

1.9.3 Proceso de integración de personal

Para llevar a cabo el proceso de integración y selección de personal, el departamento de Recursos Humanos que es el encargado de estas acciones se basa sobre los estatutos que prescribe la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) que se basan dentro del marco jurídico que establece la Constitución Política de República de Guatemala, la Ley de Servicio Civil, y la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado para la contratación de personal, así también trabajan sobre convocatorias las cuales se realizan internas en las cuales participa el personal que ya labora dentro del Hospital, ya sea para ascenso o aplicar a un diferente puesto, y posteriormente se realiza externamente para llevar un proceso de manera equitativa. Como primera fuente de talento humano se tienen la Escuela Nacional de Enfermería y la Universidad Panamericana. Así también cuando las personas solicitan una plaza (011) por ejemplo, un operativo en el área de alimentos debe acreditar con un diploma o título afín a lo que está solicitando para ser idóneo al puesto. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

En la contratación que realiza el Hospital Nacional se tiene dividido en dos formas que son contratos y plazas presupuestadas; en el caso de las plazas presupuestadas que son en el renglón 011, se tiene que tener el financiamiento aprobado de primera instancia para poder girar la convocatoria para que luego se pueda aplicar a la misma, mientras que para el contrato es un proceso dentro del hospital ya que se desprende del presupuesto dado al mismo y el cual se ha planificado anualmente mediante el Plan Operativo Anual (POA). (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Una de las diferencias en las cuales radica una plaza presupuestada y un contrato es en los beneficios que se tienen ya que una plaza es permanente y tiene derecho a jubilación, así como también las prestaciones o bonos que reciben; en el caso de los contratos varían de acuerdo al mismo y al renglón que fueren contratados. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Así también en las plazas permanentes (011) se respetan los procedimientos dados por la Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC), ya que en años anteriores no se seguían los protocolos ya que por medio de partidos políticos llegaban las personas a solicitar su toma de posesión. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Es necesario mencionar que a pesar del puesto al que se le asigne existe una rotación de personal en la institución por diversas razones como personal que sale de vacaciones o carencia de alguna persona en puestos necesarios que dificultan el trabajo de las personas ya que un tiempo reducido deben aprenden nuevas funciones ajenas a las suyas realizando tareas que no le corresponden y para las que no fueron contratados. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.9.4 Tipos de salarios, compensaciones, bonificaciones, horas extras.

El tipo de salario que se maneja en el Hospital Nacional de Mazatenango es de tipo nominal ya que es aquel que estipula el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para aquellos que son de renglón permanente (011) y es mensual que se refleja en la nómina. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

El salario de los proveedores de servicios por contrato de enfermería es aproximadamente Q2,421.82 que es menor que el salario mínimo pero que se establece en el contrato.

En el 2016 el director del hospital Dr. Luis Leonel Javalois inició una gestión para mejorar el cuadro salarial, el cual también se incluyó en el Plan Operativo Anual (POA) 2019 siendo un aumento de aquellos que ganan Q2, 421.82 se eleve su sueldo a Q2,800.00 y en marzo de 2019 buscar una oportunidad de aumento a Q3,500.00. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

En el caso de las bonificaciones o incentivos el Hospital no los brinda. Sin embargo, al personal bajo el renglón 011 reciben algunos bonos que tienen mediante el sindicato Nacional de Trabajadores de Salud de Guatemala como lo son el bono de antigüedad real, bono vacacional, bono navideño, bono pescado y 1,000.00 que reciben en los meses de octubre, noviembre y diciembre. Cabe mencionar que el personal por contrato no cuenta con ningún tipo de bono u incentivo ya que solo reciben el salario durante el año en el que es contratado. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Por la falta de personal que se tiene en el hospital, los trabajadores deben trabajar horas extras para cubrir las necesidades de los servicios, para lo cual el departamento de Recursos Humanos no remunera de forma monetaria esto, ya que la forma que utiliza es reponiendo el día o las horas que el trabajador dio fuera de su jornada laboral, en el día o momento en el cual lo necesite o en

su periodo vacacional. (Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.9.5 Evaluación del desempeño

Para medir el desempeño de los empleados se realiza una evaluación estructurada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social cada 6 meses, en la cual se puede ponderar de 1 a 5, siendo 5 satisfactorio donde se evalúa la productividad, aptitudes y competencias en la práctica clínica y en el área administrativa, así también se evalúa la ética y los valores del personal y se pondera al final los factores evaluados según cada disciplina. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Evaluación personal administrativo

Escala de evaluación

La escala de evaluación se utiliza para puntuar a todo el personal ya sea Servidor Público o enfermería que son los dos rubros en los cuales se divide la evaluación del desempeño.

Tabla No. 10 Escala de evaluación

Punteos	Parámetros.
5	Excelente, supera las expectativas.
4	Muy bueno, cumple con las expectativas.
3	Bueno, cumple con lo esperado.
2	Regular, algunas veces cumple con lo esperado
1	Deficiente, nunca cumple con lo esperado

Fuente: Depto. de Recursos Humanos, (2021)

Factores a evaluar

Los factores a evaluar difieren según el tipo de personal que está siendo evaluado siendo las dos maneras siguientes:

Factores para evaluación de servidor público (Administrativos u operativos).

Tabla No. 11 Factores de evaluación para servidores públicos

Factores	Indicadores
Conocimiento de trabajo	Calidad del trabajo, logro de objetivos, compromiso y cooperación.
Valores y ética	Responsabilidad, cooperación, integridad y servicio.
Adaptabilidad	Dinamismo, facilidad a los cambios, cumplimiento de objetivos y alcanza objetivos bajo de presión.
Colaboración y asistencia	Colabora más allá de las tareas asignadas, brinda tiempo extraordinario, asistencia al trabajo y cumple el horario de entrada.
Competencias	Liderazgo, Planificación, Análisis y síntesis y Toma de decisiones.

Fuente: Depto. de Recursos Humanos, (2021)

Evaluación personal de enfermería

Tabla No. 12 Factores a evaluar personal de enfermería

Factores	Indicadores
Responsabilidad	Cumple con los protocolos, toma decisiones en forma oportuna y precisa, aplica principios básicos de enfermería, vela por el mantenimiento y buen uso de los insumos.
Valores y ética	Cooperación, integridad, confidencialidad, honestidad.
Cantidad y calidad de trabajo	Demuestra dinamismo y energía, cumple con asignaciones indicadas por jefe, evita pérdida de tiempo y vela por el buen uso de los insumos.
Asistencia y puntualidad	Cumple en asistencia al trabajo, cumple con el horario y hora de almuerzo y cuando es necesario trabaja fuera del horario de trabajo.
Competencias	Disciplina, toma de decisiones, organización e iniciativa.

Fuente: Depto. de Recursos Humanos, (2021)

Cabe resaltar que, aunque se realiza dos veces al año la evaluación de desempeño no se crean formas o planes para evaluar los resultados y no se da seguimiento al personal que necesita mejoras en sus formas de trabajo.

1.9.6 Capacitaciones

Las capacitaciones se imparten muy escasamente por parte del departamento de Recursos Humanos por diferentes factores como lo son: la falta de recursos para capacitar y la falta de tiempo y personal para realizar las capacitaciones con mayor frecuencia, por lo tanto muchas de las capacitaciones que se dan son con ayuda de diferentes instituciones como lo es el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) o algunas Universidades como: la Universidad San Carlos de Guatemala o Universidad Panamericana, ya que todo depende del

presupuesto que se apruebe para la institución anualmente. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

Asimismo, el departamento de enfermería capacita por lo menos una vez al mes al personal auxiliar sobre temas de enfermería o medicina de acuerdo a lo que se necesite en su departamento y con su personal, sin embargo, no realizan las actividades con el resto del personal institucional. Por la falta de capacitación, el personal queda desactualizado, privándoles de nuevos enfoques, formas o programas que busquen mejorar su manera de trabajo y logre que estos sean más eficientes en sus labores diarias. (Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de enfermería, 2021).

1.9.7 Calidad de vida en el trabajo

Existe un ambiente laboral controlado en el hospital ya que por medio de todos los procedimientos que se llevan a cabo se protege al personal como las normas de bioseguridad que deben poner en práctica al realizar las actividades en la institución especialmente en los intensivos y salas de operaciones lo cual cuida la integridad física y previene accidentes, los cuales son muy comunes en el sistema hospitalario, por lo que resulta ser de gran importancia seguir las directrices. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.10 Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, Esta función administrativa comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

1.10.1 Motivación

Por parte del departamento de enfermería se tiene un comité de eventos en los cuales se toma parte para la realización de actividades, así como el 7 de septiembre se llevó a cabo una excursión financiada por el personal y para épocas navideñas se realizan villancicos en un salón de Mazatenango donde se llevan a cabo actividades de teatro y canto. (Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de enfermería, 2021).

En cuanto al personal, la motivación que se tiene para trabajar en la institución radica en el servicio que se presta a los pacientes y en la colaboración de los mismos en el caso de enfermería y médicos, así también en lo administrativo ya que, aunque no actúan directamente en la acción, sienten que las labores que realizan ayudan de manera indirecta a los pacientes. Sin embargo, no existe motivación específicamente de los jefes o de un departamento como remuneraciones o bonos hacia el personal por contrato que es bajo los renglones que está la mayoría del personal de la institución. (Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de enfermería, 2021).

1.10.2 Liderazgo

El liderazgo que se tiene en la institución es del tipo autocrático, ya que las ordenes se dan por medio de los jefes de los departamentos y subdirecciones como las asignaciones y los roles de turno, así subordinados siguen las directrices por el tipo de servicio en el cual se desenvuelve y la estructura organizativa que es vertical, así mismo en los departamentos administrativos el liderazgo fluye desde el Director Ejecutivo hacia los demás jefes de servicio y así sucesivamente. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.10.3 Comunicación

La comunicación en el hospital nacional es de carácter asertiva por el tipo de servicio de salud en el cual se desenvuelve el personal, ya que las ordenes deben ser claras y debe haber una

comunicación y entendimiento oportuno y claro para lograr realizar una atención de calidad y cuidadosa ya que por ser un hospital se trata con pacientes con medicamentos controlados y enfermedades delicadas las cuales al momento de cambiar el turno ya que son rotativos los que entregan turno deben ser puntuales con la información que se da sobre los cuidados que se debe tener con cada uno de los pacientes internados. (Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de enfermería, 2021).

Mediante observación se pudo notar que entre el personal del mismo departamento existe comunicación, sin embargo, entre departamentos carece la misma, así como las buenas relaciones personales.

1.10.4 Equipos de trabajo

En cuanto en los equipos de trabajo se pueden observar tres que son los siguientes:

- El equipo de enfermería ya que ellos trabajan bajo roles y turnos apoyándose entre sí para cubrir las labores que son necesarias en los servicios, sin embargo, en los turnos de noche es donde hay mayor escasez de personal por lo que se hace difícil los turnos.
- Al igual que enfermería, el gremio médico trabaja en conjunto mediante turnos en cuales pueden ser horas y ciertos días en la semana para cubrir las necesidades.
- El personal administrativo resulta ser un equipo ya que la mayoría de departamentos dependen de otros para realizar sus labores, así como almacén, para estar abastecido necesita de compras y este de presupuesto y así consecutivamente, por lo cual resultan ser un equipo de trabajo.

(Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de enfermería, 2021).

1.11 Control institucional

El control es una función administrativa en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede, esta etapa consiste en cerciorarse de o verificar que todo esté ocurriendo o se esté haciendo conforme al plan desarrollado en las etapas del proceso de administración de acuerdo con las instrucciones emitidas y los principios establecidos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

1.11.1 Procesos de control

Una de las formas que el departamento de Recursos Humanos utiliza para ejercer control en su departamento es mediante el reloj biométrico ya que manejan la mayor cantidad de personal y por medio de este controlan la entrada y salida a la institución. (Entrevista Personal, Jaro Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

En las áreas de bodega de medicamentos, material médico quirúrgico y almacén de insumos de limpieza y librería se utilizan como herramientas las tarjetas de control de suministros (Kardex) que son utilizadas para llevar el control de todos los insumos que ingresan y egresan de las bodegas, así como los precios, lotes y fechas de vencimiento de los mismos; balance de requisición y envío de suministros (BRES) que son los que se utilizan para conocer el movimiento de los insumos mensualmente, en ellos se trabaja un promedio mensual para conocer las cantidades que se deben solicitar y a cuánto tiempo; Requisiciones que son aquellas que se utilizan para solicitar insumos de parte de las clínicas para mantener un abastecimiento necesario de acuerdo a las necesidades. (Entrevista Personal, Laura Guicela Salazar, Coordinadora de Farmacia Interna, 2021).

En el área de enfermería el método que utilizan para ejercer el control en los departamentos es con base a roles de turno en donde verifican si las personas están cumpliendo el rol que

corresponde cada día para que el servicio este cubierto, asimismo mediante supervisiones esporádicas a las asignaciones que se dan para conocer el buen desempeño del personal de enfermería. (Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de Enfermería, 2021).

Así mismo por el tipo de institución, se tiene un control estricto mediante el departamento de material contaminado conjunto con el Outsourcing ECOTERMO, que es el encargado del proceso de extracción del material. (Entrevista Personal, Maricela Asenneth Santiago, Jefa de Enfermería, 2021).

1.11.2 Herramientas de control

El departamento de enfermería tiene las siguientes herramientas:

- Reloj Biométrico.
- Notas y solicitudes de permiso.

En cuanto a herramientas de control en los departamentos de Bodega de Medicamentos, Material Médico Quirúrgico y Almacén de Insumos y Papelería se tienen las siguientes herramientas:

- Tarjetas de control de suministros.
- Balance de requisición y envío de suministros.
- Requisiciones.
- Solicitudes de pedido.
- Ingresos a almacén.

En cuanto al departamento de enfermería:

- Roles de turno.
- Supervisión de asignaciones.

En cuanto a desechos en la institución en general:

- Departamento de material contaminado.
- ECOTERMO.

(Entrevista Personal, Jaro Romeo Vivar Gramajo, Gerente de Recursos Humanos, 2021).

1.11.3 Técnicas utilizadas para medir la calidad

En el 2017 se formó el comité de calidad a cargo de la trabajadora social Marta Escalante quien vela por cualquier conflicto y la resolución de los mismos en cuanto a los pacientes, así también realizan monitoreo, muestreos y encuestas como técnicas para realizar estudios referentes a problemas que se puedan presentar en el servicio y con base a eso se determinan las deficiencias que se tienen en los servicios. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Otra de las técnicas que se utilizan en el hospital nacional para medir la calidad del servicio, es la implementación de un buzón de quejas en el cual se reciben tanto las quejas como las felicitaciones que puedan suscitar, para que se les pueda dar el seguimiento correspondiente, ya que el fin primordial del comité de calidad es mejorar la estructura asistencial y administrativa del Hospital. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

El comité se conforma por las siguientes personas: director ejecutivo, trabajadora social, subdirectora de enfermería, gerente administrativo financiero, jefe de maternidad, coordinadora de farmacia, coordinador de H.I.V., epidemiólogo, representante de médicos, encargado de registros médicos y estadística los cuales se reúnen una vez al mes y evalúan el funcionamiento de la oficina de atención al usuario que reabrió en el año 2017, la cual realiza una sala situacional sobre las situaciones que cada mes suscitan en cuanto a los servicios, así mismo hay un comité que vigila la atención de la misma y da lineamientos y objetivos a seguir para lograr las mejoras y áreas de oportunidad. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

Otra de las formas en las cuales se realizan los controles de calidad es mediante el uso de protocolos en cuanto al seguimiento de los casos que existen en el Hospital, siendo estos los más importantes las muertes maternas y neonatales para lo cual se realizan auditorias de los casos y se evalúa el buen seguimiento del proceso que se debe de llevar, como se llevó y las áreas de oportunidad en las cuales se debe de trabajar. (Entrevista Personal, Luis Leonel Javalois, Director Ejecutivo, 2021).

1.12 Análisis FODA

Metodología

El FODA se realizó de acuerdo a la información recabada en el hospital durante la etapa de diagnóstico de las diferentes clínicas y por medio de la información recabada en encuestas siendo la siguiente información:

1.12.1 Fortalezas

- Cuentan con comités para el control de cada una de las áreas de la institución.
- Realizan sala situacional para reconocer áreas de deficiencia y oportunidad para alcanzar sus objetivos.
- Trabajan sobre áreas de oportunidad mediante salas situacionales de los casos más relevantes para el hospital como muertes maternas y neonatales.
- Existe trabajo en equipo en el departamento de enfermería.
- Brindan atención las 24 horas del día con médicos, así también las emergencias.
- Cuentan con un servicio de manejo de desechos y material contaminado.
- Se benefician con banco de sangre y laboratorio.
- Disponibilidad de una trabajadora social en apoyo a la población de escasos recursos.

1.12.2 Oportunidades

- Ampliación de la infraestructura del hospital nacional.
- Gestionar equipo especializado para enfermedades renales que son muy comunes en la población.
- Mejorar las estrategias para brindar una mejor atención a pacientes.
- Reestructuración de funciones y puestos de trabajo en la institución.
- Brindar capacitación constante y en base a las necesidades y especialidades de cada departamento.
- Contratación de personal para cubrir las áreas con sobrecargo de trabajo.

1.12.3 Debilidades

- Sobrecarga de trabajo en los servicios de enfermería, clínicas y emergencia.
- No cuentan con la totalidad del personal necesario para la atención en los servicios.
- Cuentan con una deficiente estructura de funciones de personal.
- Estrés en el personal que da atención a los pacientes.
- Dificultades en la prestación del servicio a pacientes.
- Falta de actividades de clima laboral y salud mental para el personal.
- Se trabaja con el presupuesto dado en el año 2015.
- Conflictos dentro del personal de la institución.
- No brindan regularmente capacitaciones al personal.
- Rotación del personal en áreas en las cuales no pertenecen.
- Poca motivación e incentivos hacia el personal con mayor énfasis en los trabajadores por contrato.
- Desactualización en estrategias, programas y enfoques de trabajo.

- Edificio antiguo y no apto para la capacidad que necesita la atención prestada a la población.

1.12.4 Amenazas

- Inestabilidad en el Gobierno y en la red hospitalaria de salud.
- Recorte del presupuesto para el Ministerio de Salud.
- Clima irregular y por ende brote de enfermedades.
- Exposición a la delincuencia del país por poca seguridad institucional.
- Descargas por tormentas que afecten el equipo eléctrico como refrigeradoras de vacunas, equipo de cómputo y operatorio.

1.13 Situaciones y/o problemas encontrados

- Poco personal para cubrir la demanda de la población de Mazatenango y por ende sobrecarga laboral.
- Existe una deficiente estructura en las funciones del personal del hospital en especial bajo el renglón 011.
- Estrés laboral en el personal por el exceso de trabajo.
- No se capacita al personal constantemente.
- Falta de proactividad al realizar su trabajo.
- El Hospital no cuenta con la estructura física adecuada para la demanda que posee.
- Dificultades en la atención directa hacia los pacientes.
- Rotación de personal en áreas que no corresponden.
- Existe poca motivación hacia el personal.
- No realizan constantemente actividades que favorezcan el clima laboral.

- Bajo nivel de actualización en nuevas estrategias, programas y enfoques de trabajo.
- No existen incentivos para el personal por contrato.
- Pocas oportunidades de crecimiento en la institución.

1.14 Priorización de problemas y/o situaciones empresariales

1.14.1 Cuadro de jerarquización de prioridades

Valoración de los criterios

- **Magnitud:** tamaño del problema; a cuantas personas afecta.
- **Transcendencia:** Nivel de gravedad, consecuencias graves o muy importantes.
- **Vulnerabilidad:** Condición del problema de ser resuelto.
- **Factibilidad:** Recursos y elementos que organizados propicien una solución al problema.

La valoración del cuadro será según los criterios antes mencionados y de acuerdo a las posibilidades que se tengan para la resolución de las situaciones encontradas.

Tabla No. 13 Priorización de problemas por ponderación

CUADRO DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS						
No.	Situación/Problema	Magnitud	Transcendencia	Vulnerabilidad	Factibilidad	Punteo Total
1	Infraestructura inadecuada para la demanda que se tiene en los servicios.	3	3	2	3	11
2	No se cuenta con la totalidad de personal para la atención a los usuarios.	4	4	2	2	11
3	Inadecuada estructuración de funciones de personal en el departamento de Recursos Humanos	4	4	5	5	18
4	Bajo nivel de capacitación formación y actualización y poca realización de actividades de motivación para los trabajadores.	3	3	3	4	13
5	Falta de insumos como camas para brindar una atención total a los pacientes.	3	3	2	2	10
6	No se cuentan con incentivos para el personal por contrato y poca oportunidad para el crecimiento en la institución para el personal.	3	3	1	1	8

Fuente: Datos de FODA, (2021)

De acuerdo a la ponderación obtenida es de importancia y urgencia atender la problemática de la inadecuada estructuración de funciones de personal en el departamento de Recursos Humanos.

CAPITULO II

Diseño de investigación y planificación de actividades del ejercicio profesional supervisado

2.1 Problema de investigación seleccionado

Inadecuada estructuración de funciones de personal en el departamento de Recursos Humanos.

2.2 Planteamiento del problema

El Hospital Nacional de Mazatenango presta servicios gratuitos a la población de Mazatenango y lugares aledaños, encierra sus objetivos en tres ejes que son: prevención, recuperación y tratamiento de los pacientes, acciones que busca se realicen con calidad, para lo cual es necesario contar con el personal necesario y departamentos coordinados para ofrecer un buen servicio.

Recursos Humanos resulta ser uno de los departamentos con mayor importancia en las instituciones ya que es el ente encargado de la dotación de personal y todo lo relacionado con el mismo.

Se identificó la deficiente estructura que tienen las funciones del personal, así como el manual de funciones que fue elaborado en el 2010 por lo que mucho del contenido es obsoleto y no adecuado a las necesidades actuales, lo cual repercute en el servicio que se presta ya que por lo antes mencionado existe mala organización en los servicios por el desconocimiento de las funciones actuales.

Con base a la información recaba en la fase de diagnóstico se priorizo trabajar sobre las funciones de personal y buscar una buena organización y mejores formas de trabajo, para así lograr una mayor calidad en el servicio.

Por ello se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera la reestructuración de funciones de personal mejorará la calidad del servicio en el Hospital Nacional de Mazatenango?

2.3 Objetivos

Objetivo general

Reestructurar en donde sea necesario, las funciones del personal de la institución a través de un estudio de investigación del actual manual de funciones para mejorar la calidad del servicio que se presta a las personas.

Objetivos específicos

- 1) Identificar las funciones que realiza el personal de cada departamento.
- 2) Comparar las funciones realizadas actualmente con las establecidas en el manual.
- 3) Proponer una reestructuración de las funciones de los puestos de trabajo.

2.4 Elementos de estudio

- Integración de personal.

2.5 Definición conceptual

Integración de personal

Se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

2.6 Definición operacional

Integración de personal

La integración de personal es un determinante importante en la organización y dirección de la empresa por lo que seleccionar y reclutar personal es una fase que se debe realizar de acuerdo a las necesidades de los servicios por personal idóneo para las vacantes para que los ocupantes puedan desempeñar con eficacia sus funciones.

2.7 Indicadores de los elementos de estudio

Integración de personal

- Funciones.
- Puestos de trabajo.
- Manual de funciones.

Definición conceptual de los indicadores

Funciones

Una función administrativa es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.

Puestos de trabajo

El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que puede agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. (Chiavenato, 2007)

Un puesto “se define como una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás puestos. Estas

obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporcionan los medios con los cuales los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización”. (Chiavenato, 2009)

Manual de funciones

Su objetivo es explicar los procesos, labores y rutinas de un puesto en particular; por lo común es más detallado que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario sabe muy poco o nada de los temas que en él se explican. (Rodríguez Valencia, 2012)

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas y normas. (Fincowsky, 2009)

2.8 Justificación del problema

La investigación se realizó debido a la mala organización y coordinación que existe en los servicios del hospital, ya que suele ser uno de los problemas con mayor énfasis en el sector público tomando en cuenta que cada año la demanda de pacientes es mayor y más exigente, lo cual ha incidido en la prestación de un servicio deficiente a la población que lo requiere, por lo que trabajar sobre funciones de personal permitirá dar a conocer como están actualmente en cada puesto y una mejor organización.

2.9 Delimitación

Tiempo

La ejecución de la investigación abarco los meses de octubre y noviembre del año 2019.

Geográfica

La investigación se realizará en el Hospital Nacional de Mazatenango.

Recursos

Humanos: según la información recabada se trabajará con trabajadores de los diferentes departamentos del hospital.

Materiales: todos aquellos necesarios para la realización de la investigación y que estén al alcance del epesista.

2.9.1 Metodología

El tipo de investigación que se utilizará es descriptivo, ya que se busca describir cualidades, situaciones o contextos propios del Hospital Nacional de Mazatenango y sus trabajadores.

Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación sobre los que se trabajará son los trabajadores de cada departamento del Hospital Nacional de Mazatenango de acuerdo a la muestra y al muestreo por juicios ya que ellos proporcionarán la información necesaria para la obtención de resultados.

Instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información se utilizarán los siguientes métodos:

- Método de observación estructurada.
- Boletas de encuesta
- Fichas técnicas para recabar información.

Población y muestra

Para la investigación la población es representada por el total de trabajadores que en este caso son 526 hasta agosto del año 2018 y a través de una muestra extraída de los mismos.

Muestreo Discrecional o por juicio

Se utilizará el método de muestreo discrecional (o muestreo por juicio) en donde los sujetos se seleccionan a base del conocimiento y juicio del investigador.

Formula de Proporciones para población conocida

$$n = \frac{z^2 p q N}{[E^2 (N-1)] + [z^2 p q]}$$

N = 526 Trabajadores

Z = 95% (Valor en la tabla =1.96)

P =0.50 (probabilidad de ocurrencia)

q = 0.50 (probabilidad de ocurrencia)

E = 0.08 = 8% (error muestral)

n =?

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(526)}{[0.08^2 (526-1)] + [(1.96)^2 (0.50)(0.50)]} = 117 \text{ trabajadores}$$

2.10 Aporte de la investigación a la sociedad

Al reestructurar el manual de funciones se proporcionará una forma de trabajo de manera uniforme dando directrices, instrucciones y funciones que se deben tomar en cuenta al desempeño de las actividades y trabajos que requiere cada disciplina en la institución y así mejorar la calidad del servicio que se presta.

Será también de beneficio para los estudiantes de la carrera de Administración de empresas del Centro Universitario de Suroccidente y de otros centros universitarios como fuente bibliográfica de aplicación para otras empresas.

Planificación de actividades del ejercicio profesional supervisado en el Hospital

Nacional de Mazatenango

De acuerdo al normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Administración de Empresas se desarrollan actividades dentro de la ejecución de la práctica supervisada, en las cuales se encierran las actividades de docencia que consisten en aportar conocimientos que el estudiante adquirió en la carrera para mejorar aspectos en la institución y extensión que es un eje de la Universidad de San Carlos de Guatemala que pretende proyectar la labor institucional hacia la población en la cual se desarrolla el Ejercicio Profesional Supervisado.

Objetivos de la planificación

General

Tener claras y concisas las actividades que se realizarán en la institución en las fechas y grupos correspondientes que beneficien a la institución y a la población de Mazatenango.

Objetivos específicos

- ✓ Brindar nuevos conocimientos y formas de trabajo mediante la capacitación.
- ✓ Organizar actividades de acuerdo a las necesidades de los servicios.
- ✓ Establecer una planificación de las actividades de docencia y extensión.
- ✓ Cumplir con las actividades en las fechas establecidas.

A continuación, se presenta el cronograma de actividades de la practica supervisada que se realizó en el hospital y las respectivas fechas en que se realizaron dichas actividades.

Tabla No. 14 Cronograma de actividades de la práctica supervisada en el Hospital Nacional de Mazatenango

Actividades	Abril	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Presentación de diseño y plan de investigación, docencia y extensión.		02/08/2019			
Inicio de práctica supervisada en el Hospital Nacional de Mazatenango			23/09/2019		
Actividad de docencia No.1 relaciones interpersonales y comunicación asertiva				03/10/2019	
Actividad de docencia No.2 estrés laboral				17/10/2019	
Actividad de docencia No.3 Trabajo en equipo					18/11/2019
Actividad de extensión No. 1 Infoadministración	25/04/2019				
Actividad de extensión No. 2 Celebración del día del niño				01/10/2019	
Actividad de extensión No. 3 Feria de la salud				03/10/2019	
Finalización de la práctica supervisada					19/11/2019
Entrega de informe final					26/11/2019

Fuente: investigación propia, (2021)

Mediante la planificación que se realizó se pudieron determinar los tiempos en los cuales se debía terminar cada proceso del EPS, para con esto cumplir con los objetivos propuestos.

2.11 Planificación de actividades de docencia

A continuación, se presenta la planificación de actividades de las actividades de docencia que se realizaron en el hospital con el fin de cumplir uno de los ejes de la universidad de San Carlos.

Tabla No. 15 Planificación de actividades de docencia

No.	Actividad	Objetivos	Responsables	Beneficiarios	Recursos	Fecha
1	Capacitación: relaciones interpersonales.	Impartir conocimiento al personal de enfermería sobre la importancia de las buenas relaciones interpersonales.	Lic. Jaro Romeo Vivar Gramajo.	Personal de Enfermería del Hospital de Mazatenango.	Material didáctico, Cañonera y Laptop.	03/10/2019
2	Capacitación: Manejo del estrés laboral en el trabajo.	Brindar formas de cómo manejar el estrés para tener un mejor ambiente laboral.	Lic. Henry Xiloj Alcántara	Personal Administrativo del Hospital de Mazatenango	Material didáctico, Cañonera y Laptop	17/10/2019
3	Capacitación: Trabajo en equipo.	Implementar nuevas formas para trabajar en equipo para lograr un trabajo eficiente.	T.A.E Jared Martínez	Personal del departamento de Recursos Humanos.	Material didáctico	19/11/2019

Fuente: Elaboración propia, (2021)

Mediante la realización de las actividades de docencia se pudieron poner en práctica todos los conocimientos que se adquirieron y esto de acuerdo a las necesidades que se pudieron diagnosticar mediante el método de encuesta para cumplir con el objetivo de docencia.

2.12 Planificación de Actividades de Extensión

De la misma forma se presenta el cronograma de actividades de extensión que se realizaron en la etapa de practica y todos los materiales necesarios y las personas que intervinieron de la forma siguiente:

Tabla No. 16 Planificación de actividades de extensión

No.	Actividad	Objetivos	Responsables	Beneficiarios	Recursos	Fecha
1	INFOADMINISTRACION	Dar a conocer la carrera de Administración de empresas en el CUNSUROC	Docentes y T.A.E. Jared Martínez	Estudiantes de los diferentes establecimientos educativos.	Material didáctico	25/04/2019
2	Celebración del día del niño a niños de consulta externa y pediatría.	Incentivar y alegrar a los niños que acuden a la consulta externa con sus padres e internos.	T.A.E. Jared Martínez y Gremio de enfermería.	Niños de la consulta externa y del área de pediatría.	Refacciones, Piñatas, Payaso, Regalos.	01/10/2019
3	Feria de la salud	Incentivar al personal de enfermería a trabajar en equipo mediante dinámicas y actividades de recreación.	T.A.E. Jared Martínez y Estudiantes de la carrera de Enfermería Profesional.	Enfermeras auxiliares y enfermeras profesionales del Hospital de Mazatenango.	Refacciones, Material para dinámicas, Piñatas.	03/10/2019

Fuente: Elaboración propia, septiembre 2019

Mediante el apoyo de los involucrados se logró el objetivo de realizar las tres actividades de extensión que son parte de los ejes de la Universidad y requisito del EPS, con lo cual se aporta en las necesidades del hospital.

CAPITULO III RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta hacia los trabajadores en la etapa de investigación en el hospital.

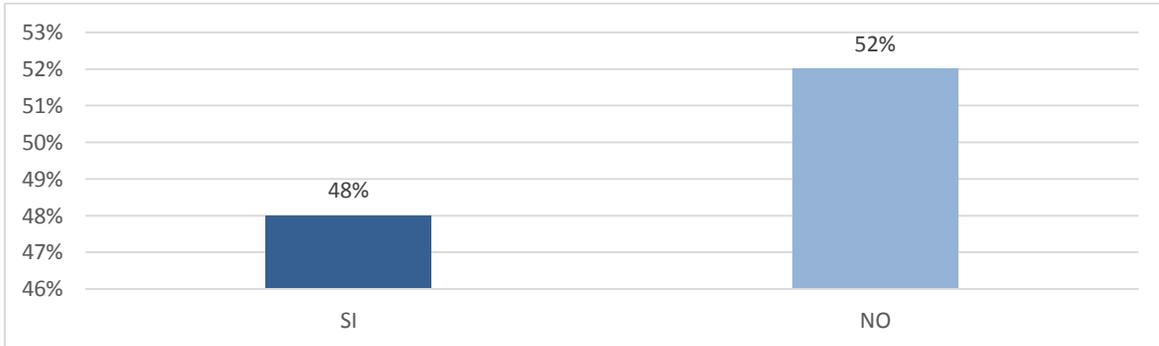


Figura No. 20 Conocimiento sobre el manual de funciones.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 48 por ciento de los trabajadores encuestados afirman tener conocimiento del manual de funciones, mientras que el otro 52 por ciento respondieron no tener conocimiento del manual.

A continuación, se presenta la figura 19 donde se solicitó información sobre si los trabajadores recibieron indicaciones al ingresar a la institución sobre sus funciones

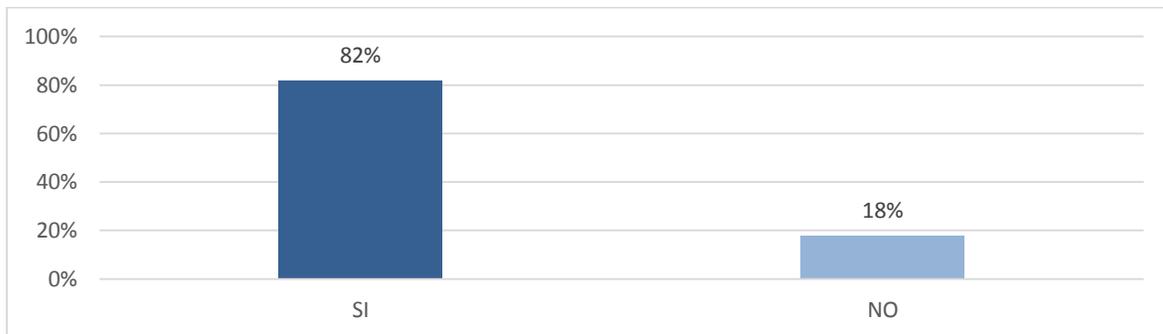


Figura No. 21 Indicación de sus funciones al ingresar a la institución.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 82 por ciento de los trabajadores indicaron que, si se les dieron a conocer sus funciones al ingresar a la institución, mientras que al 18 por ciento indico no haber recibido indicaciones sobre las funciones de su puesto actual.

De manera siguiente se presenta la figura 20 donde se pregunta a los trabajadores si pasaron por un proceso de inducción.

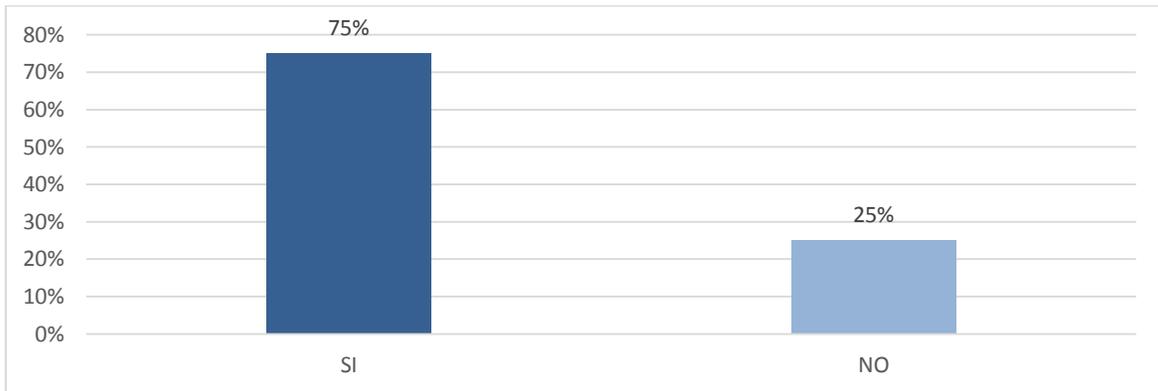


Figura No. 22 Proceso de inducción al ingresar a la institución.

Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 75 por ciento de los trabajadores respondieron si haber recibido inducción al ingresar a la institución, mientras que el 25 por ciento no recibió inducción en su ingreso al hospital.

En la siguiente figura se presentan resultados sobre si los trabajadores conocen las funciones para las cuales fue contratado.

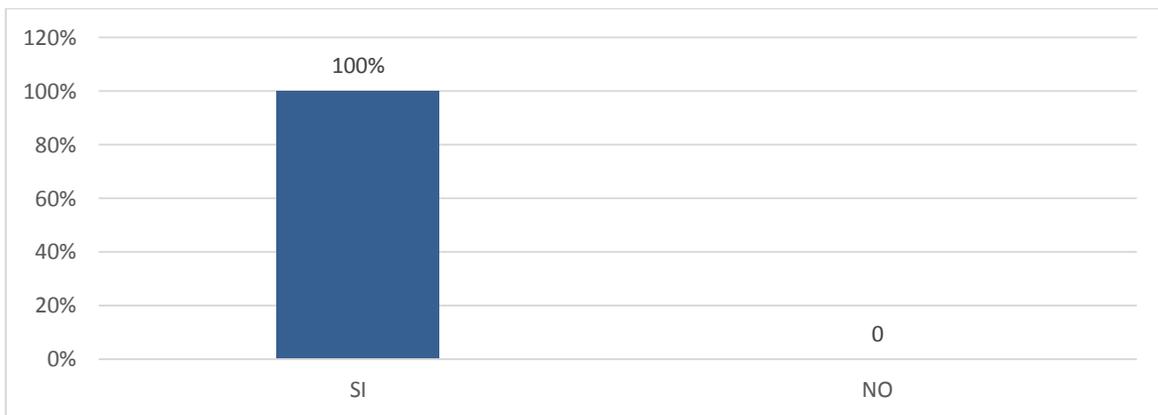


Figura No. 23 Conoce las funciones para las cuales fue contratado.

Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 100 por ciento de los trabajadores afirmaron conocer las funciones para las cuales fue contratado.

A continuación, se presenta la figura 22 donde se obtuvieron resultados de las razones por las cuales los trabajadores realizan las funciones de su puesto de trabajo.

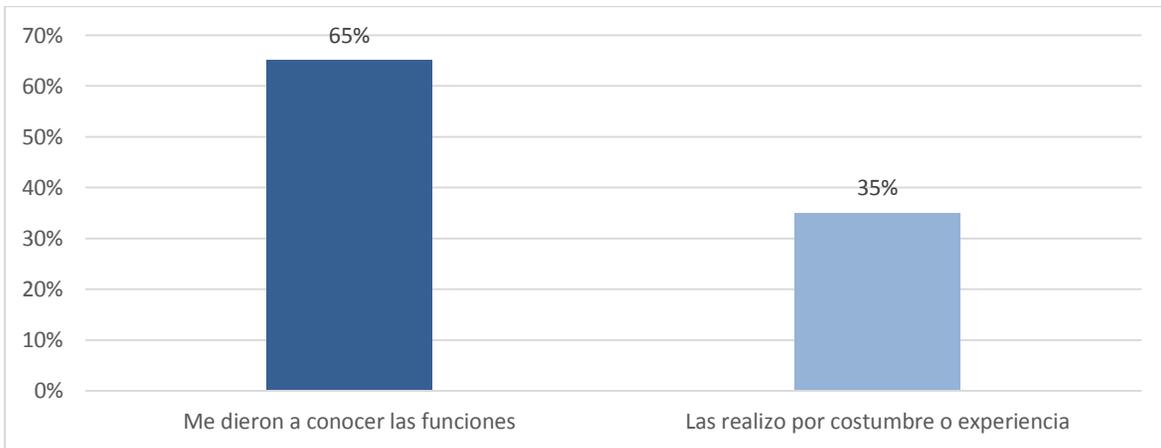


Figura No. 24 Razón de realizar las funciones de su puesto de trabajo.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 65 por ciento de los trabajadores encuestados respondió que realizan sus funciones porque se las dieron a conocer y el 35 por ciento indicó que las realizan por costumbre o experiencia.

A continuación, se presenta la figura 23 donde se da a conocer información sobre si los trabajadores realizan tareas que no se indicaron al momento de su contratación.

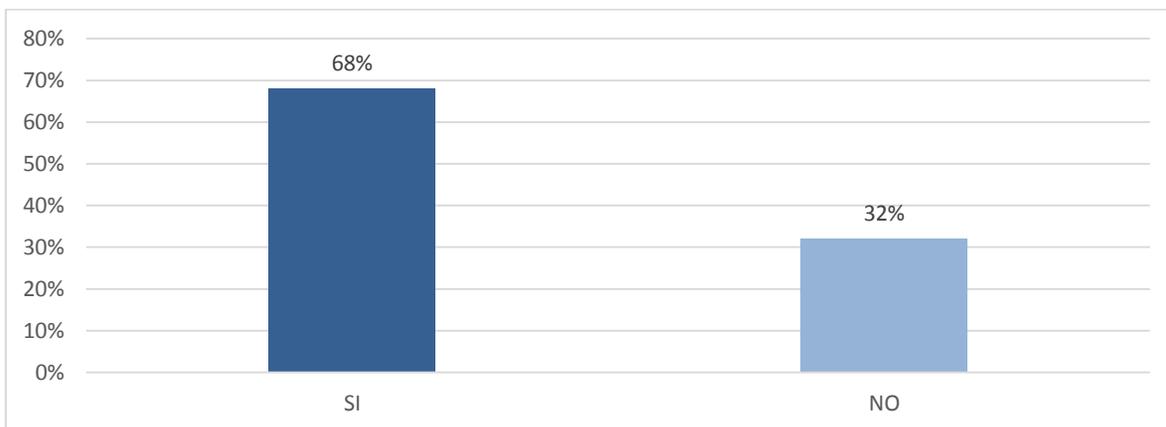


Figura No. 25 Realiza tareas que no se le indicaron al momento de su contratación.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 68 por ciento respondió que si realiza tareas que no se le indicaron al momento de ser contratado, mientras que el 32 por ciento no realiza más de lo indicado.

De manera siguiente se presenta la figura 24 donde se preguntó a los trabajadores si realizan funciones que no están dentro de sus funciones actuales.

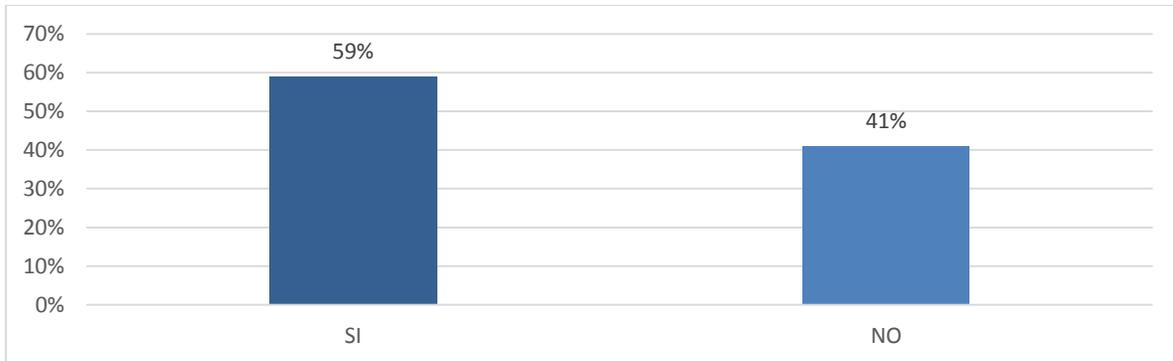


Figura No. 26 Realiza tareas que no están dentro de sus funciones actuales.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 59 por ciento respondió que, si realiza tareas que no están dentro de sus funciones y no le corresponden, mientras que el 41 por ciento no realiza más de lo indicado en las funciones de su puesto.

A continuación, se presenta la figura 25 que contiene datos sobre si es necesaria una reestructuración de las funciones de los puestos de trabajo.

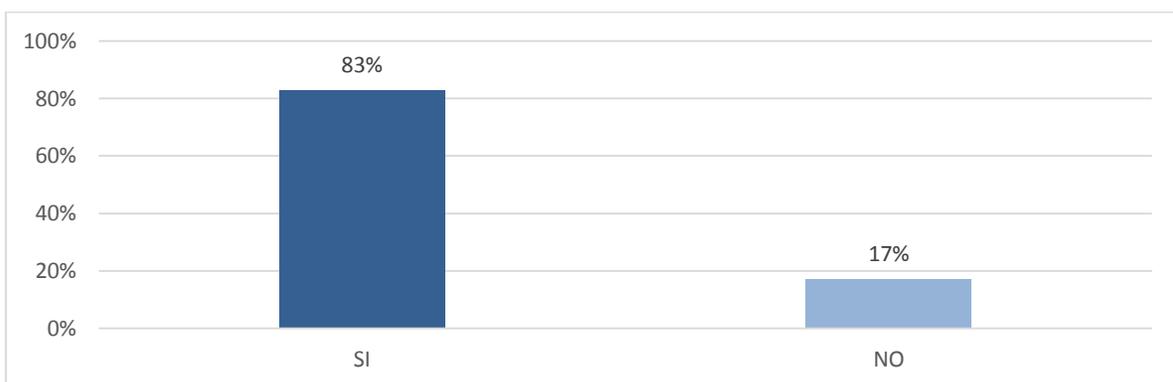


Figura No. 27 Necesidad de una reestructuración de funciones de personal.
Fuente: Datos de encuesta, (2021)

El 83 por ciento considera que es necesaria una reestructuración de funciones en el manual, mientras que un 17 por ciento indica que no lo considera necesario.

3.1 Análisis e interpretación de la información obtenida en la encuesta realizada a los trabajadores del hospital de Mazatenango

Se determinó que el 52 por ciento de los trabajadores no conocen el manual de funciones y una de las razones es porque al momento de ingresar a la institución no se los dieron a conocer, también el 48 por ciento si lo conoce.

El 82 por ciento de los trabajadores al momento de su ingreso a la institución se le indicaron sus funciones y al 18 por ciento no se le indico ya que en ese tiempo no se tenía un manual de funciones.

El 75 por ciento de las personas encuestadas afirman haber recibido inducción a sus funciones que en su mayoría son personal de enfermería que son el gremio mejor organizado de la institución y se preocupan por tener un personal capacitado y el 25 por ciento indica no haber recibido inducción a sus labores muchos de ellos por tener muchos años de servicio y no existía ese proceso en ese tiempo.

El 100 por ciento del personal que se encuestó afirmo conocer las funciones que requiere su puesto de trabajo por distintas razones como inducción al momento de ingresar u optar por el puesto actual, conocimiento o experiencia en el puesto que han tenido por los años en el mismo.

Así como el 68 por ciento del personal del hospital coincide en que las tareas han aumentado con el tiempo ya que las tareas que requería el puesto al inicio se han sobrecargado y algunas han quedado obsoletas por razones como la tecnología, por lo que realizan más de las que tienen conocimiento.

Así también el 59 por ciento afirma que realiza tareas que no están dentro de sus funciones por sobrecarga en los servicios ya que no cuentan con el personal necesario para todo lo que se debe realizar. Por lo anterior el 83 por ciento de los trabajadores del Hospital Nacional de

Mazatenango está de acuerdo con realizar una actualización y mejoras en las funciones para realizar un trabajo más organizado y equitativo en los servicios.

3.2 Método de observación estructurada en el Hospital Nacional de Mazatenango

La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas. es una eficaz herramienta de investigación social para juntar información si se orienta y enfoca a un objetivo específico. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010)

Se realizó el método de observación tomando como muestra tres departamentos en los cuales cada uno de ellos representa un bloque de tipo de puestos como lo son asistenciales, administrativos y operativos para con ello verificar la información que se tiene en el manual de funciones y la información recabada con la ficha técnica (ver anexo 4), y obtener información útil para la elaboración de mejoras para la institución.

A continuación, se presentan las fichas técnicas en las cuales se recabo la información sobre la observación realizada en los departamentos de recursos humanos, intensivo de mujeres y lavandería.

En la siguiente ficha de detallan los resultados del método de observación realizado en el departamento de Recursos Humanos, esto con el fin de recabar información para la investigación.

Tabla No. 17 Ficha técnica de observación del departamento de Recursos Humanos

Departamento: Recursos Humanos				
Dependencia: Hospital Nacional de Mazatenango				
Duración de la observación: 4 horas				
Objetivo de la observación: verificar si el personal cumple de acuerdo a las normas de la institución y si las tareas que realizan diariamente están de acuerdo a las funciones que tienen sus puestos de trabajo en el departamento de Recursos Humanos.				
Variables a evaluar de acuerdo a la observación				
Variables	SI	NO	N/A	Observaciones
El personal cumple con las funciones para las que fue contratado		X		En el departamento el personal actual fue contratado en otros puestos y no tienen funciones específicas, sin embargo, se realiza el trabajo de acuerdo a las tareas que el jefe de personal asigna.
El personal realiza más funciones de las que están plasmadas en el manual de funciones.	X			Ya que no tienen funciones específicas la mayor parte de personal realiza más tarea que otros por lo que existe sobrecarga de labores.
El personal está organizado y coordinado para realizar el trabajo.		X		Al decir que no poseen funciones concretas el trabajo se realiza, sin embargo, falta organización de tareas.
El personal trabaja en equipo para el logro de objetivos y realizar las tareas en el tiempo correcto.		X		No existe trabajo en equipo y muchas de las tareas se entran con retraso ya que no existe encargado concreto de cada tarea.
Las funciones que realiza el personal están de acuerdo al actual manual de funciones.		X		Las funciones no están de acuerdo a los puestos que posee el personal del departamento actualmente por lo que es necesario adecuarlos para un mejor funcionamiento.
Observaciones: la observación se realizó tomando en cuenta las funciones descritas en el manual y la información recabada en la ficha técnica (ver anexo 4).				

Fuente: Elaboración propia, (2021)

Mediante el método de observación practicado en el departamento de Recursos Humanos se pudo notar que los trabajadores realizan actividades que no les corresponden según sus puestos ya que no cuentan con funciones específicas y eso genera sobrecarga de labores lo cual crea desorganización al realizar las tareas y es muy escaso el trabajo en equipo y lo que crea necesario adecuar sus funciones para un mejor funcionamiento.

En la siguiente ficha de detallan los resultados del método de observación realizado en el departamento de intensivo de mujeres, esto con el fin de recabar información para la investigación.

Tabla No. 18 Método de observación intensivo de mujeres

Departamento: Intensivo de mujeres				
Dependencia: Hospital Nacional de Mazatenango				
Duración de la observación: 4 horas				
Objetivo de la observación: verificar si el personal cumple de acuerdo a las normas de la institución y si las tareas que realizan diariamente están de acuerdo a las funciones que tienen sus puestos de trabajo en el departamento de intensivo de mujeres.				
Variables a evaluar de acuerdo a la observación				
Variables	SI	NO	N/A	Observaciones
El personal cumple con las funciones para las que fue contratado	X			Las funciones se cumplen, pero solo existe un puesto de auxiliar de enfermería mientras que actualmente las funciones que se realizan en cada servicio es diferente.
El personal realiza más funciones de las que están plasmadas en el manual de funciones.	X			De acuerdo a la información recabada según el anexo 4 y la observación si realizan más funciones de las que están plasmadas en el manual y algunas que están ya están obsoletas.
El personal está organizado y coordinado para realizar el trabajo	X			Poseen roles de turno y trabajan de acuerdo a ello realizando las funciones que corresponden al puesto.
El personal trabaja en equipo para el logro de objetivos y realizar las tareas en el tiempo correcto.	X			El departamento trabaja en equipo y se coordinan de acuerdo a sus tareas por el tipo de servicio en el que se desempeñan.
Las funciones que realiza el personal están de acuerdo al actual manual de funciones.		X		Las funciones que desempeñan están de acuerdo con su puesto de trabajo por el tipo y especialidad en cuanto a médicos, sin embargo, enfermería si realiza funciones que no están dentro de su puesto de trabajo.
Observaciones: la observación se realizó tomando en cuenta las funciones descritas en el manual y la información recabada en la ficha técnica (ver anexo 4).				

Fuente: Elaboración propia, (2021)

De acuerdo a la información recabada durante el método de observación en el intensivo de mujeres se determinó que no cuentan con el personal necesario para lo que exige el servicio, lo cual genera que realicen funciones adicionales a las que están contratados específicamente el personal de enfermería, además existe coordinación ya que cuentan con roles de turnos.

A continuación, se presenta la ficha del método de observación que se realizó en el departamento de lavandería para obtener información que pueda ser utilizada para la investigación en el hospital.

Tabla No. 19 Método de observación departamento de Lavandería

Departamento: Lavandería				
Dependencia: Hospital Nacional de Mazatenango				
Duración de la observación: 4 horas				
Objetivo de la observación: verificar si el personal cumple de acuerdo a las normas de la institución y si las tareas que realizan diariamente están de acuerdo a las funciones que tienen sus puestos de trabajo en el departamento de Lavandería.				
Variables a evaluar de acuerdo a la observación				
Variables	SI	NO	N/A	Observaciones
El personal cumple con las funciones para las que fue contratado	X			Las funciones se cumplen, pero solo existen puestos de Lavanderas mientras que en el manual de funciones existen más puestos lo cual en la actualidad lo realizan las lavanderas solo que con mayor personal.
El personal realiza más funciones de las que están plasmadas en el manual de funciones.	X			De acuerdo a la información recabada según el anexo 4 y la observación si realizan más funciones de las que están plasmadas en el manual y algunas que están plasmadas ya están obsoletas.
El personal está organizado y coordinado para realizar el trabajo	X			Poseen roles de turno y trabajan de acuerdo a ello realizando las funciones que corresponden al puesto.
El personal trabaja en equipo para el logro de objetivos y realizar las tareas en el tiempo correcto.	X			El personal está coordinado ya que existen 5 trabajadores los cuales se reparten las tareas ya que todas tienen el mismo puesto, y si se realizan las tareas en el tiempo estipulado.
Las funciones que realiza el personal están de acuerdo al actual manual de funciones.		X		En el manual las funciones se desglosan en más puestos como tendero, planchador, etc.; mientras que en el hospital todas las funciones las realiza la lavandera ya que existen 6 personas.
Observaciones: la observación se realizó tomando en cuenta las funciones descritas en el manual y la información recabada en la ficha técnica (ver anexo 4).				

Fuente: Elaboración propia, 2021

Mediante el método de observación se obtuvieron los siguientes resultados, se cumplen con las tareas que se han asignado, sin embargo, en el manual de funciones no coinciden con las mismas por lo que realizan más tareas de las que están asignadas, poseen roles de turno que los ayudan a coordinarse, sin embargo, las funciones en el manual están desglosadas en puestos ya obsoletos.

3.3 Análisis de resultados de acuerdo al método de observación realizado en el Hospital Nacional de Mazatenango

Mediante el método de observación aplicado a ciertos servicios como lo son recursos humanos, intensivo de mujeres y lavandería para recopilar información necesaria para establecer mejoras se obtuvieron los siguientes resultados:

El personal realiza las tareas que han sido asignadas a los departamentos, sin embargo, las funciones no están de acuerdo con las plasmadas en el manual, ya que muchos de los puestos que corresponden al departamento no existen en la institución, porque los consideran obsoletos o innecesarios para lo cual contratan más personal el cual se reparte las tareas que se realizan en el servicio.

Por lo que en el departamento de recursos humanos existe una débil organización ya que el personal no tiene especificadas las funciones; y las tareas se realizan de acuerdo a necesidades, lo cual crea dificultades en la entrega de requerimientos por lo que plasmar y distribuir las funciones del personal es necesario.

Así mismo en el intensivo de mujeres las tareas se realizan en el momento oportuno y con rapidez por el tipo de servicio que prestan, por lo que trabajan de acuerdo a las funciones que tienen, sin embargo, realizan más tareas de las cuales están plasmadas actualmente en el manual por lo que resulta necesario reestructurar las funciones para el conocimiento del personal actual y el de nuevo ingreso y describir las funciones de los auxiliares de enfermería según el departamento en el que se encuentra para la prestación de un mejor servicio.

Por otra parte, el departamento de lavandería cuenta con una buena organización ya que tienen rol de turnos para realizar las tareas del día, sin embargo, las funciones que realizan no están de acuerdo con las descritas en el actual manual de funciones ya que existen puestos como tendadero, planchador de ropa, secador de ropa, etc., en lo cual las lavanderas realizan todas

estas tareas ya que son 6 en este servicio por lo cual es necesario reestructurar, incluir y mejorar sus funciones para hacer más funcional su equipo de trabajo.

Por lo tanto, es necesario realizar una reestructuración de funciones verificando las funciones que están plasmadas en el actual manual de funciones de la institución con la información recabada con la ficha técnica (ver anexo 4) para mejorar las funciones.

3.4 Informe sobre actividades de docencia

Capacitación No. 1

Tema: Comunicación Asertiva y Relaciones Interpersonales

Fecha: 03-10-2019

Lugar: Hospital de Mazatenango, Mazatenango, Suchitepéquez

Disertante: Lic. Jaro Romeo Vivar Gramajo

Duración: 1 Hora.

Objetivo: Impartir conocimiento al personal de enfermería sobre la importancia de las buenas relaciones interpersonales para ellos como trabajadores y el efecto que estas tienen en la atención que prestan a los usuarios.

Realización: La actividad dio inicio a las 10:00 am en el salón contiguo a la consulta externa con lo que se inició con las palabras de bienvenida por parte del T.A.E Jared Martínez hacia los participantes que en este caso fue el gremio de enfermería del Hospital de Mazatenango.

Seguidamente se le dio el tiempo al disertante el Licenciado en Administración de Empresas Jaro Romeo Vivar Gramajo quien inicio con una dinámica sobre como la comunicación es importante y necesaria en el trabajo de enfermería, seguidamente se dio inicio con el tema de comunicación asertiva en la cual desarrollo la importancia de la asertividad al comunicarse entre un grupo de personas, las causas y los efectos al no tener una buena comunicación; al terminar con el tema continuo con el tema de las relaciones interpersonales dando a conocer la importancia de las mismas en el ambiente laboral y como ellas dan muchas oportunidades en la vida, así como la facilidad y tranquilidad que se labora al tener una buena relación con los compañeros. Se finalizó la actividad dando un reconocimiento al licenciado y agradeciendo al gremio de enfermería por su participación.

Evaluación:

Al transcurrir se observó una participación activa por parte de las personas, así también el Licenciado Vivar realizó preguntas para medir el aprendizaje por parte de las personas, para lo cual respondieron correctamente.

Resultados Obtenidos

La capacitación fue un éxito ya que las personas comprendieron la importancia de tener una buena comunicación, ya que por el tipo de trabajo que se desempeña en la institución debe de haber una comunicación directa y asertiva, así como las buenas relaciones interpersonales pueden crear un ambiente de trabajo más agradable y estable en el hospital.

Fotografía No. 1 Bienvenida a la actividad de comunicación asertiva



Fotografía No. 2 Disertante impartiendo la capacitación de comunicación asertiva



Fotografía No. 3 Dinámica de la Actividad Comunicación asertiva



Capacitación No. 2

Tema: Estrés Laboral.

Fecha: 17 de octubre de 2019

Lugar: Hospital de Mazatenango, Mazatenango, Suchitepéquez

Disertante: Henry Alberto Xiloj Alcántara

Duración: 1 hora.

Objetivo: Brindar formas de cómo prevenir y controlar situaciones de estrés que surgen en el trabajo y con esto beneficiar al trabajador con bienestar y un clima adecuado tanto para ellos mismos como para los pacientes.

Realización:

Dio inicio a las 15:00 pm en el salón contiguo a la consulta externa con las palabras de bienvenida del epesista Jared Martínez hacia los participantes que en este caso fueron el personal de enfermería del servicio de Medicina de Mujeres y parte de personal del departamento de Recursos Humanos, seguidamente se inició la capacitación sobre estrés en la cual inicio dando ejemplos sobre cómo se genera el estrés y las formas en que se pueden controlar, también hablo sobre emociones como la ira, tristeza, enojo y felicidad y en qué forma influyen en los trabajadores y para ello realizo dinámicas para ejemplificar, al finalizar la actividad se agradeció al licenciado por su participación entregándole un reconocimiento por su participación en la docencia.

Evaluación:

Se realizó mediante preguntas que realizaba el Psicólogo durante la capacitación además de las actividades que realizo que en este caso realizo una actividad sobre FODA donde pidió a los participantes que escribieran en papel 3 fortalezas y que las intercambiaran para que todos se

dieran cuenta que tienen más fortalezas de las que piensan, también con las debilidades y oportunidades que tienen para cambiar ese lado negativo.

Resultados Obtenidos:

La actividad fue un éxito y se logró medir ya que mediante la capacitación una persona que asistió a la misma, conto su experiencia ya que ella sufre de depresión por estrés lo que le ha causado y como ha logrado salir adelante, también dio consejos sobre cómo sobrellevar y salir adelante mediante terapias psicológicas y formas diferentes de ver la vida.

Fotografía No. 4 Disertante impartiendo la capacitación sobre estrés laboral



Fotografía No. 5 Dinámica sobre fortalezas y debilidades



Fotografía No. 6 Entrega de reconocimiento al disertante del tema estrés laboral



Capacitación No. 3

Tema: Trabajo en equipo

Fecha: 19 de noviembre de 2019

Lugar: Hospital de Mazatenango, Mazatenango, Suchitepéquez

Disertante: T.A.E Jared Martínez

Duración: 1 hora

Objetivo: Dar a conocer al equipo del departamento de recursos humanos nuevas formas de trabajo en equipo para fortalecer las acciones que realizan en el departamento para el beneficio de la institución.

Realización:

Inicio a las 09:00 pm en el departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional de Mazatenango con las palabras de bienvenida del epesista Jared Martínez hacia los participantes que en este caso fueron el personal del mismo departamento seguidamente se dio inició la capacitación sobre formas de trabajo en equipo ya que Recursos Humanos es un departamento que debe trabajar con sinergia para el logro de objetivos en la institución se ejemplifico con un video también sobre como el estar en sintonía ayuda a que las cargas laborales sean más fáciles de sobrellevar cuando se realizan en equipo.

Evaluación:

Se realizó mediante preguntas que se realizaron al finalizar la actividad sobre las técnicas de trabajo en equipo que consideraban los participantes que se podían realizar en su departamento para cumplir con mayor rapidez sus tareas.

Resultados Obtenidos:

La actividad fue un éxito ya que al finalizar se llevó a cabo una actividad donde cada uno de los participantes describió sus funciones y después en forma grupal dialogaron de las formas en las cuales podían colaborar unos con otros para no tener carga laboral en el departamento.

Fotografía No. 7 Equipo del departamento de Recursos Humanos en capacitación sobre trabajo en equipo.



Fotografía No. 8 Epesista Jared Martínez en la capacitación hacia el departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional de Mazatenango.



Fotografía No. 9 Los integrantes del departamento de Recursos Humanos dando sus opiniones.



Actividad No.1

Actividad: INFOADMINISTRACION

Fecha: 25 de abril de 2019

Lugar: Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC-USAC, Mazatenango, Suchitepéquez.

Duración: 2 horas.

Objetivo: Incentivar a los estudiantes de los diferentes colegios e institutos de la región a estudiar la carrera de Licenciatura en Administración de empresas por medio de la experiencia personal en el Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC-USAC.

Realización de la actividad

Dio inicio con la participación del T.A.E. Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot dando las palabras de bienvenida a los estudiantes de las carreras de Perito en Administración de empresas, Perito contador y Gerencia Administrativa del colegio Siglo 21 del municipio de San Antonio, Suchitepéquez, posteriormente se les dio a conocer la importancia de la educación superior en sus vidas y en la vida profesional, así como las ventajas en el ámbito laboral de estudiar la carrera. También el pensum de estudios y la manera en la cual se desarrollan las clases en el centro de estudios, finalmente se dieron las palabras de agradecimiento por el T.A.E. Martínez y finalizó la actividad.

Evaluación de la Actividad

Durante la actividad el T.A.E. realizó preguntas para conocer el grado de atención de los estudiantes a lo cual ellos respondieron satisfactoriamente de acuerdo a lo comprendido durante la charla.

Resultados Obtenidos

La charla dada a los estudiantes fue satisfactoria ya que al finalizar la actividad muchos de ellos afirmaron que desean seguir estudiando la carrera de Administración de Empresas en el Centro Universitario para lo cual solicitaron información de los tramites de ingreso para el mismo.

Fotografía No. 10 Bienvenida a estudiantes a INFOADMINISTRACION



Fotografía No. 11 Epesista dando a conocer la importancia de la educación superior en el ámbito laboral.



Fotografía No. 12 Epesista dando información sobre la carrera de Administración de empresas.



Actividad No.2

Actividad: Celebración del día del Niño.

Fecha: 01-10-2019

Lugar: Hospital de Mazatenango, Mazatenango, Suchitepéquez.

Duración: 2 horas.

Objetivo: Incentivar y alegrar a niños de escasos recursos que acuden a la consulta externa con sus padres, así como a los que están internados en el área de pediatría para fraternizar ya que las familias de muchos de ellos no cuentan con los recursos necesarios para dicha celebración.

Realización:

Dio inicio a las 9:00 am en la parte trasera de la consulta externa del Hospital de Mazatenango con una bienvenida dada por el T.A.E Jared Martínez, seguidamente inicio el show del payaso costalito quien realizo actos de magia, malabarismo y dinámicas diversas para los niños que asistieron a la actividad. Al finalizar la actividad del payaso se procedió a la quiebra de piñatas que estuvo a cargo del personal de enfermería donde participaron niños y niñas y para finalizar se dio una refacción a los niños de acuerdo a lo que ellos pueden consumir; Al término de la refacción se dieron las palabras de agradecimiento a todos los que aportaron y participaron en la actividad.

Evaluación:

Durante toda la actividad se notó la participación de los niños en las diferentes dinámicas y actividades que se realizaron y respondieron muy activamente en todo.

Resultados Obtenidos

Al finalizar la actividad se notó en los rostros de los niños la alegría que se les brindó mediante las dinámicas y diferentes actividades que se realizaron y fue de mucha satisfacción para todos los colaboradores ya que muchos de ellos eran post operados o niños que ingresarían a quirófano en los próximos días por lo que la actividad fue un éxito.

Fotografía No. 13 Preparativos para actividad del día del niño.



Fotografía No. 14 Actividad de recreación con los niños del hospital.



Fotografía No. 15 Niños de área pediátrica y colaboradores.



Actividad No.3

Actividad: Feria de la Salud.

Fecha: 03-10-2019

Lugar: Hospital de Mazatenango, Mazatenango, Suchitepéquez

Duración: 2 horas.

Objetivo: Incentivar al personal de enfermería a trabajar en equipo mediante dinámicas y actividades de recreación para ofrecer un mejor servicio a la población, así como desestresar al personal para su salud mental.

Realización:

La actividad dio inicio a las 11:00 am en la parte trasera del edificio de consulta externa del Hospital de Mazatenango, la inicio con la bienvenida dada por la enfermera Profesional Claudia Estrada a todo el personal de enfermería que participo en la actividad, seguidamente se dio una refacción a las personas mientras que ellos disfrutaban los juegos preparados para ellos en donde se pretendía dar la importancia del trabajo en equipo en la institución, se realizaron juegos como rompecabezas, encostalados, luego de los juegos se dio por finalizada la actividad con las palabras de agradecimiento por la estudiante de Enfermería Profesional Heidy Coty estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Evaluación:

Durante toda la actividad se notó la participación del personal de enfermería en todas las actividades preparadas para ellos para las cuales respondieron muy positivamente.

Resultados Obtenidos

La actividad resulto exitosa ya que las personas entendieron la importancia que el trabajar en equipo tiene en la labor que día a día desarrollan en la institución como enfermería.

Fotografía No. 16 Personal de enfermería participando en la feria de la salud.



Fotografía No. 17 Actividades sobre trabajo en equipo



CAPITULO IV
SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO (EPS)

El Ejercicio Profesional Supervisado es la última etapa previa a obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Suoccidente, la cual inicia con las clases de propedéutico en las que se comparten conocimientos por parte de docentes de la carrera y dan una explicación acerca del proceso en el cual se está iniciando, posteriormente se proponen tres empresas a la comisión del Ejercicio Profesional Supervisado para que ellos con su experiencia, asignen la más adecuada para el estudiante y el asesor que será el guía y apoyo en todo el proceso.

Al finalizar la etapa propedéutica se prosigue con el diagnóstico administrativo que en este caso se realizó en el Hospital Nacional de Mazatenango en el cual se analiza información general tanto de la parte interna de la institución como su entorno y con esto buscar áreas con dificultades para posibles mejoras lo cual se hace mediante herramientas para diagnosticar en este caso se realizó un FODA y con esto un cuadro de priorización de problemas y un diagrama de Ishikawa para conocer el problema con mayor impacto para trabajar, posteriormente se realizó un diseño de investigación que será la guía para la práctica supervisada la cual consta de 320 horas haciendo 8 horas diarias.

En la fase de práctica supervisada que consta de 320 horas es donde se lleva a cabo la investigación sobre el problema que se priorizó que en este caso fue la inadecuada estructuración de funciones en la cual, en lo que se busca las causas y efectos de la problemática para proponer mejoras a la situación; también para proyectar a la Universidad de San Carlos es requisito realizar 3 actividades de docencia y 3 de extensión.

En cuanto a actividades de docencia se pone en práctica todo el conocimiento aprendido durante los cinco años de la carrera y así mejorar aspectos en la administración, se realizaron las tres actividades tomando temas como las buenas relaciones interpersonales, estrés laboral y control administrativo cada una de ellas tomando en cuenta las necesidades que el Hospital presenta como institución pública; en cuanto a las actividades de extensión se realizaron actividades como feria de la salud que consistía en formar un hábito de trabajo en equipo en el equipo de enfermería, INFOCUNSUROC, que consistió en dar a conocer la carrera de Administración de Empresas a los estudiantes de los diferentes colegio e institutos de la región para que optaran a estudiarla y la celebración del día del niño que sirvió para proyección social y extensión por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El ejercicio profesional supervisado sirve finalmente para que el estudiante desarrolle y demuestre la capacidad y el conocimiento adquirido en la teoría llevándolo a la práctica y tratando con problemas reales de las empresas de la zona y así tomar experiencia para su vida profesional.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Reestructuración del manual de funciones del departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional de Mazatenango

El departamento de recursos humanos suele ser uno de los pilares más importantes de toda institución ya que es el encargado de la selección y reclutamiento del personal que laborará en la misma, por lo tanto, deben de contar con todos los instrumentos necesarios para la selección de las personas.

Los manuales de puestos y funciones son material base para el buen funcionamiento de una institución por lo que resulta necesario mantenerlo adecuado según las necesidades y requerimiento de la misma para que sirvan como guía tanto para la coordinación de los servicios como para la contratación de personal.

En el ejercicio profesional supervisado una de las primeras etapas es la de diagnóstico, el cual se realiza con la finalidad de encontrar situaciones o problemáticas a las cuales se les puedan brindar mejoras que beneficien a la institución, por lo que se priorizo mediante herramientas de diagnóstico que una de las debilidades importantes en la institución era la inadecuada estructuración de funciones del personal.

En la investigación que se llevó a cabo en la práctica supervisada se realizó una encuesta a los trabajadores para saber concerniente a sus funciones y una ficha técnica para conocer y recabar información de las funciones que realizan actualmente y medir mediante el manual de puestos y funciones que posee el Hospital Nacional de Mazatenango la estructura de las funciones y que tan acorde están a las realizadas actualmente con las plasmadas en el manual.

Por lo tanto, según la información recabada y el análisis realizado se establece proponer una reestructuración del manual de funciones para el personal del Hospital Nacional de Mazatenango adecuándolo a las necesidades de la institución tomando al personal bajo el renglón 011 (Permanente), lo cual beneficiará al personal bajo este renglón en la institución dando dirección a las tareas que deben realizar en los servicios, ya que con los renglones 182 (Servicios Técnicos Sanitarios), 189 (Servicios Técnicos Administrativos) , 021 (Personal Supernumerario), 022 (Personal por contrato) y 031 (Jornales) no se considera necesario porque ellos traen especificadas cada año sus funciones en sus contratos en la cláusula llamada “términos de referencia” y se actualizan de acuerdo a las necesidades por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

MANUAL DE FUNCIONES POR CATEGORIA DE PUESTOS

El Hospital Nacional de Mazatenango posee un manual de puestos y funciones en el área de Recursos Humanos el cual regula todo lo relacionado con los puestos de trabajo según renglón presupuestario y las funciones que corresponden a cada puesto.

Se propone la reestructuración correspondiente al manual mediante la depuración de puestos que ya no existen en la institución y se describen las funciones de acuerdo a cada puesto tomando como apoyo la información de campo recabada según la ficha técnica (ver anexo 4) mediante los actuales trabajadores del hospital, y el actual manual que fue autorizado en el año 2010 por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social que se tiene en el departamento de Recursos Humanos, lo cual permitirá:

- Dar a conocer a los trabajadores las funciones actuales de sus puestos de trabajo.
- Tener una mejor organización en cada departamento y mejor coordinación de personal.
- Ofrecer un mejor servicio a la población.
- Mejorar el trabajo en equipo entre departamentos.
- Disminuir la sobrecarga laboral en los servicios al tener una repartición de tareas equitativas.

Los trabajadores deben conocer sus funciones tanto al ingresar durante la inducción, como en el transcurso de cualquier cambio de puesto, así como recibir una retroalimentación como mínimo una vez al año, también es necesario que cada servicio de la institución posea una copia del manual para poder auxiliarse en cualquier situación en la que sea necesario.

Desarrollo de la elaboración del Manual de Funciones del Hospital Nacional de Mazatenango

Propósito del manual de funciones

El instructivo tiene como fin dar a conocer la forma, bases y herramientas que se utilizaron para la elaboración del Manual de Funciones del hospital, que en este caso se elaboró con el fin de reestructurar las funciones del personal bajo el renglón presupuestario 011 con el que actualmente cuenta el Hospital Nacional de Mazatenango.

Finalidad de la Reestructuración en el manual de funciones

Consistió en tres puntos que se enumeran a continuación:

1. Depurar los puestos mediante una verificación mediante la ficha técnica (ver anexo 4) sobre las funciones que se realizan actualmente y los puestos que ya no son funcionales para la institución.
2. Adicionar nuevas funciones en cada puesto de trabajo ya que con lo obsoleto del manual no se tienen las que actualmente se realizan.
3. Disminuir la sobrecarga laboral que tienen algunos puestos de trabajo colocando las funciones de acuerdo al puesto que se desempeña.

Lo anterior se hizo mediante un formato donde se solicita información sobre las funciones en lo que posteriormente se comparó con las funciones plasmadas en el manual para conocer las variaciones de las mismas y así reestructurar si fueran necesarias las funciones de los puestos de trabajo.

Para realizar la recopilación mediante la ficha técnica (ver anexo 4) se utilizó el mismo tamaño de muestra que para la recopilación de información mediante la boleta de encuesta a lo

cual fueron 117 fichas, en donde mediante el muestreo por juicios se tomó como mínimo 1 trabajador bajo cada uno de los puestos que se presentarán en el manual para realizar la comparación antes mencionada con el actual manual, así tener información más amplia para estructurar la propuesta.

Elementos que contiene cada puesto de trabajo:

Nombre del puesto: Corresponde al nombre exacto del puesto de trabajo.

Código del puesto: Número correlativo.

Departamento: Corresponde al lugar exacto del puesto de trabajo.

Especialidad: Es la especialización del puesto de trabajo.

Objetivo del puesto: Se basa en el objetivo general que debe ejercer el puesto de trabajo.

Funciones inherentes al puesto: Incluye las actividades y responsabilidades generales.

Nota: El manual se basa exclusivamente al desarrollo de las funciones del personal bajo el renglón presupuestario 011 (Permanente) del actual personal del Hospital Nacional de Mazatenango.

A continuación, se presenta la propuesta del manual de funciones, estructurado en base a las necesidades del Hospital Nacional de Mazatenango:

MANUAL DE FUNCIONES POR CATEGORIA DE PUESTOS



Sí sabe de salud!

Mazatenango, Suchitepéquez, enero 2020

índice

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Introducción -----	3
Base legal -----	4
Objetivo del manual -----	5
Estructura de puestos de trabajo -----	6
<u>Puestos de trabajo</u>	
✓ Personal asistencial-----	8
✓ Personal administrativo-----	41
✓ Personal operativo-----	61

Introducción

El manual de funciones por categoría de puestos del Hospital de Mazatenango tiene como fin primordial fortalecer específicamente al departamento de Recursos Humanos de la Institución.

La presente es una reestructuración del Manual de Descripción y Especificación de Puestos Clase Especifica tomando en cuenta la categoría de los puestos que existen actualmente en el Hospital Nacional de Mazatenango.

Pretende colaborar con la buena administración del recurso humano y contribuir a la coordinación y organización de los departamentos y servicios.

Es una descripción de los puestos de trabajo, clasificados en tres categorías los cuales son: asistenciales, administrativos y operativos que es la clasificación que maneja actualmente el Hospital de Mazatenango.

En cada puesto de trabajo se describe específica y exclusivamente las funciones de cada trabajador, sirviendo como guía para la realización de las tareas en cada departamento.

Base Legal

- ✓ Ley de Servicio Civil, Decreto 1748 del Congreso de la República.
- ✓ Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo 18-98 de la Presidencia.
- ✓ Plan de Clasificación de Puestos Acuerdo Gubernativo 9-91, modificado por AG 682-92.
- ✓ Listado de Especialidades en Orden Numérico, Oficina Nacional del Servicio Civil, 2008.
- ✓ Ley de Salarios de la Administración Pública Decreto No. 11-73.
- ✓ Código de Trabajo, Decreto No. 14-41 del Congreso de la República.
- ✓ Normas y Procedimiento de la Administración de Personal. Acuerdo Gubernativo 19-98.

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del siguiente manual es dar a conocer específicamente las funciones de los puestos con los que cuenta actualmente el Hospital Nacional de Mazatenango, para que sirvan como guía tanto para el departamento de Recursos Humanos en acciones como contrataciones e inducción. y a los trabajadores de la institución en las tareas en que se realizan en los servicios.

Estructura de puestos de trabajo

No.	Puestos de trabajo	Código	Clase de puesto
I	Asistencial	1.1	Auxiliar de enfermería consulta externa
		1.2	Auxiliar de enfermería central de equipos
		1.3	Auxiliar de enfermería emergencia de maternidad
		1.4	Auxiliar de enfermería intensivo de adultos
		1.5	Auxiliar de enfermería labor y partos
		1.6	Auxiliar de enfermería medicina de hombres
		1.7	Auxiliar de enfermería medicina de mujeres
		1.8	Auxiliar de enfermería medicina de niños
		1.9	Auxiliar de enfermería servicio de vacunación
		1.10	Cirujano general
		1.11	Coordinadora banco de sangre
		1.12	Enfermera(o) profesional
		1.13	Epidemiólogo
		1.14	Ginecólogo y obstetra
		1.15	Jefe de laboratorio clínico
		1.16	Jefe departamento de enfermería
		1.17	Medico consulta externa
		1.18	Medico de emergencia
		1.19	Médico general
		1.20	Médico internista
		1.21	Médico pediatra
		1.22	Medico traumatólogo
		1.23	Nutricionista
		1.24	Odontólogo
		1.25	Psicólogo
		1.26	Supervisor de enfermería
		1.27	Técnico anestesiólogo
		1.28	Técnico en laboratorio
		1.29	Técnico en radiología
		1.30	Trabajador social
II	Administrativo	2.1	Administración de hospitales
		2.2	Asistente de personal
		2.3	Auxiliar de archivo

		2.4	Auxiliar de compras
		2.5	Auxiliar de farmacia
		2.6	Digitador
		2.7	Encargado inventario
		2.8	Encargado material médico quirúrgico
		2.9	Encargado presupuesto
		2.10	Jefe de almacén
		2.11	Jefe de compras
		2.12	Jefe de contabilidad
		2.13	Jefe de estadística
		2.14	Jefe de farmacia
		2.15	Jefe del depto. De personal
		2.16	Secretaria (o)
		2.17	Servicios generales
		2.18	Tesorero
III	Operativo	3.1	Auxiliar de mantenimiento
		3.2	Cocinero (a)
		3.3	Conductor de vehículos
		3.4	Conserje
		3.5	Jefe de cocina
		3.6	Jefe de costurería
		3.7	Jefe de lavandería
		3.8	Lavandero/a
		3.9	Portero

PERSONAL ASISTENCIAL



En cuanto al personal auxiliar de enfermería, en el actual manual de puestos y funciones que tiene el departamento de Recursos Humanos no cuenta con las funciones específicas de cada auxiliar según el departamento en el que se encuentra, por lo tanto, para mejorar la coordinación y el trabajo de cada servicio se detallan a continuación las funciones de los auxiliares de enfermería por servicio específico, esto con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios, y se reestructuran con información recabada mediante la ficha técnica (ver anexo 4) y el actual manual de funciones quedando los puestos de la siguiente manera:

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR DE ENFERMERÍA CONSULTA EXTERNA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería consulta externa (COEX)
Código: 1.1
Departamento: Enfermería /consulta externa
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: realizar las actividades necesarias para iniciar la consulta en consulta externa y brindar una atención directa de calidad y calidez cuando sea necesario.
Funciones inherentes al puesto
1. Ordenar el área de trabajo.
2. Llevar y recoger expedientes en archivo de pacientes de la consulta externa.
3. Realizar y revisar expedientes de los pacientes.
4. Realizar control de signos vitales, peso y talla a los pacientes que pasaran a los diferentes servicios de la consulta externa.
5. Revisar y actualizar libros de control de pacientes.
6. Realizar notas de enfermería de los pacientes cuando sea necesario.
7. Tramitar ordenes médicas para los pacientes.
8. Realizar ingresos y egresos de los pacientes a los diferentes servicios cuando sea necesario.
9. Hacer hipodermias cuando sea necesario.
10. Realizar nebulizaciones a los pacientes que lo necesiten.

11. Realizar control de glucosa cuando sea necesario y a quien lo necesite.
12. Extracción de muestras para laboratorio y solicitud de los resultados respectivos.
13. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido.
14. Desarrollar cuidados de enfermería bajo la supervisión de la enfermera graduada.
15. Asistir en procedimientos a los médicos cuando sea necesario.
16. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
17. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
18. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
19. Realizar otras actividades que se le asigne el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ENFERMERIA CENTRAL DE EQUIPOS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería central de equipos
Código: 1.2
Departamento: Enfermería
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: preparar el equipo e instrumentos para el uso médico, esterilizar con el fin de facilitar la labor médica y fluidez del trabajo y atención a pacientes.
Funciones inherentes al puesto
1. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento del equipo, material e instrumental.
2. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
3. Esterilización del material.
4. Preparación y esterilización del equipo.
5. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
6. Obtener los artículos que se requieren para la dotación correcta y que correspondan a los autorizados.
7. Mantener la existencia de insumos necesarios para cubrir los servicios las 24 horas y los 365 días del año.
8. Llevar el inventario de instrumental y equipo existente en el servicio.
9. Lleva a cabo otras actividades que se le asignen el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ENFERMERIA EN EMERGENCIA DE MATERNIDAD

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería en emergencia de maternidad
Código: 1.3
Departamento: Enfermería / emergencia de maternidad
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer cuidados directos a los pacientes en el área de emergencia de maternidad, para brindar una atención cordial de calidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar el turno.
2. Satisfacer necesidades básicas a pacientes (higiene, comodidad, alimentación y limpieza de unidad).
3. Ordenar el área de trabajo.
4. Realizar control de signos vitales a los pacientes del servicio.
5. Realizar y revisar expedientes de los pacientes.
6. Llevar un control estricto de las dosis de medicamentos que se administrará a cada paciente.
7. Colocar sondas y soluciones a los pacientes que lo requieran.
8. Realizar nebulizaciones a los pacientes en casos necesarios.
9. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido a rayos x, ultrasonido o servicio donde se necesite.
10. Recoger resultados de laboratorio de los pacientes del servicio.
11. Realizar notas de enfermería de los pacientes.
12. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
13. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
14. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
15. Realizar otras actividades que se le asignen su jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ENFERMERIA INTENSIVO DE ADULTOS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería intensivo de adultos
Código: 1.4
Departamento: Enfermería / intensivo de adultos
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer cuidados especiales y directos a los pacientes en el área de intensivo de adultos, para brindar una atención cordial de calidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar turno.
2. Realizar ingresos y egresos de pacientes.
3. Satisfacer necesidades básicas a pacientes (higiene, comodidad, alimentación y limpieza de unidad).
4. Ordenar el área de trabajo.
5. Realizar control de signos vitales a los pacientes del servicio.
6. Realizar y revisar expedientes de los pacientes y libros de control.
7. Llevar un control estricto de las dosis de medicamentos que se administrará a cada paciente.
8. Dar cuidados especiales a los pacientes que lo requieren.
9. Realizar transfusiones de sangre a quien sea ordenado.
10. Tramitar ordenes médicas para los pacientes.
11. Colocar sondas y soluciones a los pacientes que lo requieran.
12. Hacer hipodermias cuando sea necesario.
13. Realizar nebulizaciones a los pacientes que lo necesiten.
14. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido.
15. Realizar control de glucosa cuando sea necesario y a quien lo necesite.
16. Recoger resultados de laboratorio de los pacientes del servicio.
17. Asistir en baño a pacientes cuando fuere necesario.
18. Asistir en la alimentación de los pacientes cuando fuere necesario.
19. Realizar notas de enfermería de los pacientes.
20. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
21. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
22. Otras actividades que se le asignen el jefe inmediato.
24. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ENFERMERIA LABOR Y PARTOS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería labor y partos
Código: 1.5
Departamento: Enfermería / labor y partos
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer asistencia a médicos en el área de labor y partos, para brindar una atención de calidad y calidez a los pacientes en los procedimientos necesarios.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar turno.
2. Realizar ingresos y egresos de pacientes.
3. Realizar estadísticas de cada turno.
4. Satisfacer necesidades básicas a pacientes (higiene, comodidad y limpieza de unidad).
5. Ordenar el área de trabajo.
6. Realizar control de signos vitales a los pacientes del servicio cada 15 minutos.
7. Realizar y revisar expedientes de los pacientes.
8. Revisar y actualizar libros.
13. Verificar que el quirófano esté preparado, comprobando también el correcto funcionamiento de los aparatos a utilizar.
14. Reunir los elementos necesarios en la intervención.
16. Asistir en la atención de partos.
17. Clasificar y disponer el material de desecho de las intervenciones.
18. Recoger las muestras para el posterior análisis, etiquetándolas y enviándolas al laboratorio.
19. Colaborar en colocar al paciente en la camilla para el traslado a la zona de reanimación.
20. Recoger y revisar los instrumentos utilizados para su desinfección y esterilización
21. Brindar cuidados inmediatos al recién nacido.
22. Trasladar a la paciente recién aliviada y al recién nacido al servicio donde corresponda.
23. Realizar y controlar transfusiones de sangre a los que requieren.
26. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido.
27. Desarrollar cuidados de enfermería bajo la supervisión de la enfermera graduada.
28. Realizar notas de enfermería de los pacientes.
31. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
32. Realizar otras actividades que se le asignen su jefe inmediato superior.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ENFERMERIA MEDICINA DE HOMBRES

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería medicina de hombres
Código: 1.6
Departamento: Enfermería / medicina de hombres
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer cuidados directos a los pacientes en el área de medicina de hombres, para brindar una atención cordial de calidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar turno.
2. Realizar ingresos y egresos de pacientes.
3. Satisfacer necesidades básicas a pacientes (higiene, comodidad, alimentación y limpieza de unidad).
4. Ordenar el área de trabajo.
5. Realizar control de signos vitales a los pacientes del servicio.
6. Realizar y revisar expedientes de los pacientes.
7. Revisar y actualizar libros.
8. Llevar un control estricto de las dosis de medicamentos que se administrará a cada paciente.
9. Tramitar ordenes médicas para los pacientes.
10. Colocar sondas y soluciones a los pacientes que lo requieran.
11. Hacer hipodermias cuando sea necesario.
12. Realizar nebulizaciones a los pacientes que lo necesiten.
13. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido.
14. Realizar control de glucosa cuando sea necesario.
15. Recoger resultados de laboratorio de los pacientes del servicio.
16. Asistir en baño a pacientes cuando fuere necesario.
17. Asistir en la alimentación de los pacientes cuando fuere necesario.
18. Realizar notas de enfermería de los pacientes.
19. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
20. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
21. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
22. Realizar otras actividades que se le asignen el jefe inmediato superior.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO AUXILIAR DE ENFERMERIA MEDICINA DE MUJERES

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería medicina de mujeres
Código: 1.7
Departamento: Enfermería / medicina de mujeres
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer cuidados directos a los pacientes en el área de medicina de mujeres, para brindar una atención de calidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar turno.
2. Realizar ingresos y egresos de pacientes.
3. Satisfacer necesidades básicas a pacientes (higiene, comodidad, alimentación y limpieza de unidad).
4. Ordenar el área de trabajo.
5. Realizar control de signos vitales a los pacientes del servicio.
6. Realizar y revisar expedientes de los pacientes.
7. Revisar y actualizar libros.
8. Llevar un control estricto de las dosis de medicamentos que se administrará a cada paciente.
9. Tramitar ordenes médicas para los pacientes.
10. Colocar sondas y soluciones a los pacientes que lo requieran.
11. Hacer hipodermias cuando sea necesario.
12. Realizar nebulizaciones a los pacientes que lo necesiten.
13. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido.
14. Realizar control de glucosa cuando sea necesario y a quien lo necesite.
15. Recoger resultados de laboratorio de los pacientes del servicio.
16. Asistir en la alimentación de los pacientes cuando fuere necesario.
17. Realizar notas de enfermería de los pacientes.
18. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
19. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
20. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
21. Realizar otras actividades que se le asignen el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

AUXILIAR DE ENFERMERIA MEDICINA DE NIÑOS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería medicina de niños
Código: 1.8
Departamento: Enfermería / medicina de niños
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer cuidados directos a los pacientes en el área de medicina de niños, para brindar una atención cordial de calidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar turno.
2. Realizar ingresos y egresos de pacientes.
3. Realizar estadísticas de pacientes.
4. Satisfacer necesidades básicas a niños (higiene, comodidad, alimentación y limpieza de unidad).
5. Ordenar el área de trabajo.
6. Realizar control de signos vitales a los pacientes del servicio.
7. Realizar y revisar expedientes de los pacientes.
8. Revisar y actualizar libros.
9. Llevar un control estricto de las dosis de medicamentos que se administrará a cada paciente.
10. Tramitar ordenes médicas para los pacientes.
11. Colocar sondas y soluciones a los pacientes que lo requieran.
12. Hacer hipodermias cuando sea necesario.
13. Realizar nebulizaciones a los pacientes que lo necesiten.
14. Realizar traslado de pacientes en camilla o silla de ruedas cuando sea requerido.
15. Recoger resultados de laboratorio de los pacientes del servicio.
17. Asistir en la alimentación de los pacientes cuando fuere necesario.
18. Realizar notas de enfermería de los pacientes.
19. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
20. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
21. Otras actividades que se le asignen bajo la supervisión de la enfermera jefe del servicio o subdirección de enfermería.
22. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
23. Realizar otras actividades que se le asignen el jefe inmediato superior.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ENFERMERIA VACUNACION

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de enfermería vacunación
Código: 1.9
Departamento: Enfermería /vacunación
Especialidad: Enfermería auxiliar
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: ofrecer cuidados directos a los pacientes en el área de vacunación, para brindar una atención de calidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Ordenar el área de trabajo.
2. Recoger biológico en el centro de salud de Mazatenango.
3. Realizar el resguardo adecuado del biológico mediante la cadena de frío.
4. Vacunar a todos los niños que lo requieran según el esquema.
5. Vacunar al personal de la institución en campañas especiales o cuando sea requerido.
6. Llevar un control estricto del personal vacunado según las dosis.
7. Llevar un control de los niños vacunados en los servicios.
8. Anotar en el cuadernillo las dosis de vacunas de cada niño.
9. Anotar en el Sigsa 5 ^a las dosis de los niños vacunados.
10. Trasladar la información de niños vacunados a estadística para ser ingresados en el Sigsa web.
11. Realizar informe de biológicos mensual a la institución.
12. Cuidar el material y equipo que se encuentre en el servicio asignado.
13. Participar en reuniones cuando se le sea solicitado.
14. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.
15. Realizar otras actividades que se le asignen el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO CIRUJANO GENERAL

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Cirujano general
Código: 1.10
Departamento: Medicina
Especialidad: Cirugía general
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de Médicos en turno Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: velar por la salud de los pacientes que son atendidos en el servicio de cirugía del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Efectuar visita médica a los servicios asignados de acuerdo a rol de turnos.
2. Atender servicios de llamada de acuerdo a la programación.
3. Brindar atención médica y tratamiento a los pacientes.
4. Realizar cirugías mayores o menores a paciente de acuerdo a programación pacientes que lo necesiten.
5. Supervisar las cirugías menores que realizan los médicos internistas.
6. Supervisar el trabajo del personal que labora en el servicio.
7. Actuar como consultor para todo el personal médico y paramédico del servicio.
8. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral, fiscal y demás normas o disposiciones vigentes.
9. Otras actividades inherentes al puesto.
10. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

En cuanto al puesto de coordinador de banco de sangre se crearon las funciones mediante la información recabada mediante la ficha técnica (ver anexo 4) ya que el puesto no está descrito en el actual manual de funciones, quedando de la siguiente manera:

TITULO: COORDINADOR BANCO DE SANGRE

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Coordinador banco de sangre
Código: 1.11
Departamento: Banco de sangre
Especialidad: Laboratorio
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: coordinación, organización, dirección y supervisión del personal laboratorista que labora en el banco de sangre.
Funciones inherentes al puesto
1. Coordinación del banco de sangre.
2. Elaboración de BRES quincenal de banco de sangre.
3. Elaboración del informe semanal de stock de unidades en el banco de sangre.
4. Elaboración de la estadística mensual del banco de sangre.
5. Realización de solicitud de pedido (x-01) del banco de sangre.
6. Elaboración de descarte de unidades de sangre por reactividad.
7. Participación activa en los siguientes comités: farmacoterapia, desechos sólidos, violencia sexual, calidad, dirección y hemovigilancia.
8. Supervisar el trabajo del personal que labora en el servicio.
9. Actuar como consultor para todo el personal de laboratorio y banco de sangre.
10. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral, fiscal y demás normas o disposiciones vigentes.
11. Asistir a reuniones que se requieran.
12. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

Las funciones de los enfermeros profesionales están establecidas en el actual manual de funciones, por lo tanto, se le agregaron algunas funciones mediante la información que se recopiló mediante la ficha técnica (ver anexo 4) quedando de la siguiente manera:

TITULO: ENFERMERO PROFESIONAL

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Enfermero(a) profesional
Código: 1.12
Departamento: Enfermería
Especialidad: Enfermería Profesional
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: planear, dirigir y supervisar las actividades de enfermería desarrolladas en las unidades de servicios médicos del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar turno.
2. Realizar ronda de enfermería en el servicio asignado.
3. Realizar visita médica a los pacientes que lo requieren en el servicio.
4. Tramitar órdenes médicas.
5. Tramitar traslados de pacientes que lo requieren a otras unidades de salud.
6. Realizar notas de enfermería cuando fuere necesario.
7. Realizar atención directa a pacientes en estado crítico.
8. Atención de partos cuando sea necesario y requerido según el servicio.
9. Realizar reporte de enfermería.
10. Participar en los diferentes comités del hospital cuando sea requerido.
11. Identificar las necesidades de capacitación de personal a su cargo.
12. Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de programas de educación en servicio.
13. Participar en actividades científicas relacionadas con enfermería y otros.
14. Participar en la organización de seminarios, talleres, simposios, paneles, etc., para el gremio de enfermería.
15. Elaborar y desarrollar programas de orientación para personal de enfermería del hospital y otras instituciones.

16. Asesorar a las enfermeras de su área de trabajo en aspectos técnicos administrativos.
17. Promover y estimular el desarrollo del personal de enfermería.
18. Capacitar al personal a su cargo en el desarrollo de sus funciones.
19. Promover, realizar y participar en los estudios de investigación en salud, de atención de enfermería, utilización de personal y otros.
20. Interpretar y divulgar las políticas del ministerio de salud pública y asistencia social y las de enfermería a nivel local.
21. Participar en la revisión y actualización de las políticas de enfermería.
22. Adaptar la atención del paciente a las políticas de enfermería y asegurar su implementación.
23. Analizar la demanda de atención e indicadores de calidad del servicio de enfermería a su cargo.
24. Identificar necesidades de recursos humanos de enfermería y elaborar plan de dotación de personal anual.
25. Implementar, cumplir, evaluar y retroalimentar el sistema de información.
26. Supervisar, dirigir y evaluar la atención de enfermería en su área de trabajo.
27. Integrar comités y subcomités de enfermería y multidisciplinarios para promover la participación de personal a su cargo.
28. Realizar trámites administrativos para la dotación del material y equipo.
29. Autorizar días libres, vacaciones y permisos del personal de enfermería.
30. Elaborar roles de turnos de enfermería.
31. Supervisar la disciplina y presentación del personal a su cargo.
32. Mantener buena comunicación con los servicios de apoyo.
33. Cumplir y hacer que se cumplan los reglamentos y normativa del hospital.
34. Fomentar y mantener buenas relaciones interpersonales con los pacientes y personal a su cargo.
35. Velar por el control y mantenimiento de los aparatos, equipo y otro material de los diferentes servicios del hospital.
36. Procurar mantener un ambiente seguro y cómodo.
37. Mantener la continuidad y atención a los pacientes durante las 24 horas del día.
38. Proporcionar atención directa a pacientes de alto riesgo y complicaciones.
39. Colaborar con la higiene hospitalaria y promover el cumplimiento de normas de control de infecciones.
40. Velar por la salud y seguridad física del personal.
41. Estimular al personal bajo su cargo para que desarrolle sus habilidades.
42. Cumplir y hacer cumplir órdenes médicas.
43. Participar en la visita médica y procedimientos a pacientes.
44. Efectuar trámites necesarios de los servicios (órdenes médicas, reportes, entre otros).
45. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
46. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
47. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

El puesto de médico epidemiólogo no está descrito en el actual manual de funciones por lo cual se estructura mediante la información recabada mediante la hoja técnica (ver anexo 4) quedando de la siguiente manera:

TITULO: EPIDEMIOLOGO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Epidemiólogo(a)
Código: 1.13
Departamento: Epidemiología
Especialidad: Medicina
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: realizar vigilancia epidemiológica en toda la institución.
Funciones inherentes al puesto
1. Realizar vigilancia epidemiológica en los servicios de la institución.
2. Dar seguimiento a casos epidemiológicos.
3. Realizar investigación epidemiológica en los casos que se consideren necesarios.
4. Realizar vigilancia en enfermedades transmisibles.
5. Realizar vigilancia en enfermedades no transmisibles.
6. Vigilancia y participación en programas como tuberculosis, VIH, materno infantil, etc.
7. Atender servicios de llamada de acuerdo a la programación.
8. Brindar atención médica y tratamiento a los pacientes cuando sea necesario.
9. Actuar como consultor para todo el personal médico y paramédico del servicio.
10. Participar en los comités que se requieran según las necesidades.
11. Asistir a reuniones cuando se requiera.
12. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral, fiscal y demás normas o disposiciones vigentes.
13. Otras actividades inherentes al puesto.
14. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: GINECOLOGO Y OBSTETRA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Ginecólogo y obstetra
Código: 1.14
Departamento: Medicina
Especialidad: Ginecología y obstetricia
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: velar por la salud de los pacientes del área de Gineco-obstetricia y maternidad.
Funciones inherentes al puesto
1. Efectuar visita médica a los servicios del hospital que lo necesiten.
2. Atención y evaluación de pacientes.
3. Atender referencias de otros servicios del hospital.
4. Distribuir pacientes para su evaluación y tratamiento.
5. Elaborar historias clínicas de los pacientes.
6. Revisar las historias clínicas que hagan los médicos residentes, verificando los datos clínicos.
7. Atención de partos.
8. Atención de cesáreas en labor y parto.
9. Colocación de métodos de planificación familiar.
10. Realización de cirugías anticonceptivas.
11. Realización de laparotomía.
12. Atención a pacientes con abortos (Degrados, ameu).
13. Realización de histerectomía.
14. Asesorar al personal médico y paramédico del servicio.
15. Atención de control prenatal ingreso y revisión de pacientes en la consulta externa.
16. Revisión de pacientes con trabajo de parto.
17. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral, fiscal y demás normas o disposiciones vigentes.
18. Otras actividades inherentes al puesto.
19. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe de médicos.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

Para los siguientes puestos solo se adicionaron algunas funciones mediante la ficha técnica (ver anexo 4) con la que se recabo información de tareas que se realizan en el hospital nacional de Mazatenango ya que como en el caso de los médicos ellos realizan sus actividades de acuerdo a sus especialidades igualmente los laboratoristas por lo que sus funciones mediante esto son establecidas y quedan de la siguiente manera:

TITULO: JEFE DE LABORATORIO CLINICO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de laboratorio clínico
Código: 1.15
Departamento: Laboratorio
Especialidad: Laboratorio
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: coordinación, organización, dirección y supervisión del personal y las actividades del laboratorio clínico.
Funciones inherentes al puesto
1. Capacitación al personal técnico laboratorista.
2. Supervisión del desarrollo de determinaciones diagnósticas, tamizajes y atención al paciente.
3. Realizar control de calidad de los reactivos y equipos con que cuenta el hospital.
4. Realizar proyecciones de consumos.
5. Verificar que se realice la dotación de reactivos, insumos y materiales para el desarrollo de las determinaciones mediante solicitud de pedidos.
6. Elaboración de informe semanal de stock de unidades.
7. Elaboración de balance requisición y envío de suministros (BRES).
8. Participar en reuniones de trabajo de las diferentes comisiones y comités como lo son: farmacoterapia, desechos sólidos, violencia sexual, calidad, dirección y hemovigilancia y todos aquellos adicionales a los que sea convocado.
9. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
10. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe del departamento de enfermería
Código: 1.16
Departamento: Enfermería
Especialidad: Enfermería profesional
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: planear, organizar, programar, dirigir, administrar, supervisar y validar las actividades de enfermería que se llevan a cabo en el hospital
Funciones inherentes al puesto
1. Dirigir acciones de enfermería asegurando el cuidado en los servicios las 24 horas del día.
2. Coordinación de los servicios de enfermería optimizando recursos humanos, materiales y financieros.
3. Conducir el monitoreo, supervisión y evaluación del personal de enfermería mediante las jefas de los diferentes servicios del hospital.
4. Conducir procesos educativos que favorezcan la formación y actualización del personal de enfermería.
5. Garantizar la calidad, calidez y equidad del cuidado de enfermería.
6. Dirigir equipos de trabajo.
7. Introducir cambios en el desempeño a través de talleres de capacitación.
8. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
9. Otras actividades inherentes al puesto.
10. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: MEDICO DE CONSULTA EXTERNA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Médico de consulta externa
Código: 1.17
Departamento: Consulta externa
Especialidad: Medicina general
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: atención directa a pacientes que visitan la consulta externa para su pronta recuperación con cordialidad y calidez.
Funciones inherentes al puesto
1. Evaluación a pacientes que lo requieran en consulta externa.
2. Evaluación de resultados de laboratorio de pacientes.
3. Diagnóstico de patologías en pacientes que visitan la consulta externa.
4. Elaboración de ordenes médicas.
5. Elaboración de notas médicas.
6. Medicación de pacientes cuando sea necesario.
7. Realizar recetas a pacientes que lo necesiten.
8. Estabilización de pacientes cuando fuere necesario.
9. Llenado de la ficha clínica del paciente.
10. Llenado de formulario de consulta.
11. Realización de curaciones y suturas de mayor grado cuando fuere necesario.
12. Asesorar a personal médico y paramédico cuando sea necesario.
13. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Otras actividades inherentes al puesto.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: MEDICO DE EMERGENCIAS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Médico de emergencias
Código: 1.18
Departamento: Emergencias
Especialidad: Medicina general
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: atención directa a pacientes para su tratamiento y recuperación en el servicio de emergencias y traslado a los servicios del hospital si es necesario.
Funciones inherentes al puesto
1. Evaluación a pacientes que lo requieran según su condición en la emergencia.
2. Atención de referencias de otros servicios de salud.
3. Dar ingreso a pacientes según sea necesario a los servicios del hospital.
4. Evaluación de resultados de laboratorio de pacientes.
5. Elaboración de ordenes médicas.
6. Elaboración de notas médicas.
7. Medicación de pacientes cuando sea necesario.
8. Realizar recetas a pacientes que lo necesiten.
9. Estabilización de pacientes cuando fuere necesario.
10. Realización de curaciones y suturas de mayor grado cuando fuere necesario en los pacientes.
11. Colocación de aparatos y canales de yeso o inmovilizadores.
12. Asesorar a personal médico y paramédico cuando sea necesario.
13. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Otras actividades inherentes al puesto.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: MEDICO GENERAL

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Médico general
Código: 1.19
Departamento: Medicina
Especialidad: Medicina general
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: realizar los procedimientos médicos adecuados para la recuperación de los pacientes que recibe el hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Efectuar visitas médicas a los diferentes servicios.
2. Atender pacientes de consulta externa cuando corresponda a ese servicio según rol de turnos.
3. Supervisar y/o realizar procedimientos medico quirúrgicos menores y realizar los mayores.
4. Realizar historias clínicas y/o revisar las historias clínicas que hagan los médicos residentes, verificando los datos clínicos.
5. Interpretar exámenes de laboratorio clínico, de gabinete, de diagnóstico por imágenes y de cualquier otra índole.
6. Realizar actividades docentes cuando le sea requerido.
7. Elabora registros y reportes sobre los casos atendidos de acuerdo a normas establecidas.
8. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral, fiscal y demás normas o disposiciones vigentes.
9. Otras actividades inherentes al puesto.
10. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: MEDICO INTERNISTA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Médico internista
Código: 1.20
Departamento: Medicina
Especialidad: Medicina interna
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: realizar los procedimientos médicos adecuados de acuerdo a su especialidad, para la recuperación de los pacientes internos del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Efectuar visita médica en los servicios de encamamiento, en especial a los servicios de la especialidad que tiene asignada.
2. Interpretar los diferentes exámenes de laboratorio clínico, de gabinete y diagnóstico por imágenes.
3. Supervisar el desempeño de los médicos residentes.
4. Revisar historias clínicas que hagan los médicos residentes, verificando los datos clínicos.
5. Atender referencias de otros servicios y unidades de salud cuando sea requerido y esté en capacidad de hacerlo.
6. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
7. Otras actividades inherentes al puesto.
8. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: MEDICO PEDIATRA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Médico pediatra
Código: 1.21
Departamento: Medicina
Especialidad: Pediatría
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: velar por la salud, tratamiento y recuperación de los pacientes del área de pediatría.
Funciones inherentes al puesto
1. Encargado de la evaluación de pacientes críticos en el área de pediatría y neonatología al momento de la visita para tratamiento.
2. Práctica de conocimientos y ejecución de procedimientos menores.
3. Dosificación de los pacientes cuando fuere necesario.
4. Participación de comités médicos y hospitalarios si fuera requerido.
5. Elaborar historias clínicas de los pacientes.
6. Revisar las historias clínicas que hagan los médicos residentes, verificando los datos clínicos.
7. Asesorar al personal médico y paramédico del servicio.
8. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral, fiscal y demás normas o disposiciones vigentes.
9. Otras actividades inherentes al puesto.
10. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: MEDICO TRAUMATOLOGO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Medico traumatólogo
Código: 1.22
Departamento: Medicina
Especialidad: Ortopedia y traumatología
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: realizar procedimientos quirúrgicos de traumatología y ortopedia, así como brindar tratamiento a pacientes con problemas de enfermedades en huesos, ligamentos, tendones y otros relacionados.
Funciones inherentes al puesto
1. Dar atención especializada a pacientes de consulta externa, emergencia y encamamiento y en los servicios donde sea necesario.
2. Realizar procedimientos quirúrgicos de tipo traumatológico y ortopédico.
3. Realizar tratamientos a pacientes con problemas de enfermedades en huesos, ligamentos, tendones y otros relacionados.
4. Pasar visita diariamente a los pacientes internados o aquellos que necesiten atención especializada.
5. Acudir a las llamadas del personal médico para atender a pacientes presentados o para asesorar según el caso.
6. Participar en actividades docentes, científicas y técnico-administrativas.
7. Velar por el buen funcionamiento del equipo, instalaciones y material a su cargo.
8. Reportar a la superioridad cualquier anomalía en su servicio.
9. Coordinar conjuntamente con trabajo social para solución a los problemas de pacientes de escasos recursos, que no puedan proporcionar los materiales necesarios.
10. Colaborar con programas de emergencia en casos de desastres.
11. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales, normas y disposiciones vigentes.
12. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

El puesto de odontólogo no está descrito en el actual manual de funciones por lo cual se estructura mediante la información recabada mediante la hoja técnica (ver anexo 4) quedando de la siguiente manera:

TITULO: ODONTOLOGO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Odontólogo
Código: 1.24
Departamento: Odontología
Especialidad: Odontología
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: brindar atención a las personas que lo soliciten para el tratamiento y recuperación de la salud bucal de los pacientes.
Funciones inherentes al puesto
1. Apoya en el desarrollo de programas educativos y acciones preventivas en la institución, enfocados a la población escolar y los usuarios, con la finalidad de mejorar la higiene bucal.
2. Apoyar en la práctica de exámenes de cavidad bucal y piezas dentales, estableciendo ordenes radiológicas en piezas afectadas que ameriten dicho procedimiento.
3. Brindar seguimiento profiláctico a, lesiones y enfermedades dentales.
4. Ayudar en el registro de los pacientes en su respectiva ficha clínica.
5. Colaborar en la sala situacional.
6. Apoyar en la información estadística y presentar los datos recabados a donde corresponda.
7. Aplicar flúor.
8. Brindar atención a los pacientes para diagnóstico y tratamiento odontológico.
9. Brindar atención inicial de infecciones de la región maxilo-facial.
10. Brindar educación en salud oral a pacientes en general.
11. Brindar apoyo en limpiezas de las lesiones causadas por caries y extraer las piezas dañadas.
12. Brindar orientación en técnicas de cepillado y uso de hilo dental.
13. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: PSICOLOGO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Psicólogo
Código: 1.25
Departamento: Enfermería
Especialidad: Psicología
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: director del Hospital
Objetivo del puesto: lograr un equilibrio físico, mental y emocional, en las personas que soliciten el servicio, brindando buena atención hacia los pacientes.
Funciones inherentes al puesto
1. Atención en crisis emocional a los pacientes que así lo requieran.
2. Tratamiento psicológico a pacientes que lo necesiten.
3. Realizar entrevistas para recabar información clínica del paciente.
4. Interactuar con el paciente.
5. Aplicar test psicológicos.
6. Interpretar los datos obtenidos en el test y realizar observaciones.
7. Brindar tratamiento por medio de las diferentes terapias a resultados de test.
8. Realizar orientaciones individuales y colectivas a diferentes instituciones y comunidades.
9. Crear y archivar expedientes de los pacientes.
10. Registrar datos de los pacientes en los documentos donde es requerido.
11. Realizar estadística de pacientes que visitan la clínica por atención psicológica.
12. Realizar notas y solicitudes a diferentes instituciones cuando fuere necesario.
13. Asistir a reuniones dentro y fuera de la institución cuando sea necesario.
14. Cumplir con el reglamento interno del hospital.
15. Coordinar actividades con otros profesionales en beneficio de los pacientes.
16. Apoyar actividades de la subdirección de recursos humanos para mantener el bienestar, un buen clima laboral y salud mental del personal.
17. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por su jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: SUPERVISOR DE ENFERMERIA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Supervisor de enfermería
Código: 1.26
Departamento: Enfermería
Especialidad: Enfermería profesional
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: coordinar y supervisar el trabajo del personal de enfermería en los diferentes servicios de la institución.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir y entregar el turno.
2. Realizar ronda de enfermería
3. Supervisar la labor de enfermería.
4. Monitorear el trabajo de enfermería que se encuentra de turno en los diferentes servicios del hospital.
5. Administrar los servicios en cuanto a personal.
6. Brindar cuidados directos a pacientes en servicios complejos.
7. Dar docencia mediante el comité de educación cuando sea necesario.
8. Verificar el rol de turno y corroborar que el personal asignado este laborando.
9. Trámite de exámenes especiales para pacientes que lo necesiten.
10. Trámites de traslados a otras instituciones cuando fuere necesario.
11. Atención de partos en el turno cuando fuere necesario.
12. Realización de reporte del turno.
13. Realizar notas de enfermería.
14. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
16. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

El puesto de técnico anestesiólogo no está descrito en el actual manual de funciones por lo cual se estructura mediante la información recabada mediante la hoja técnica (ver anexo 4) quedando de la siguiente manera:

TITULO: TECNICO ANESTESIOLOGO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Técnico anestesiólogo
Código: 1.27
Departamento: Medicina
Especialidad: Técnico anestesista
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: asistir en todo lo que sea necesario y en todo tipo de procedimientos, controlando el estado del paciente en todo momento.
Funciones inherentes al puesto
1. Comprobar el funcionamiento de la máquina de succión.
2. Tener preparadas y rotuladas las drogas anestésicas, tales como agentes de inducción, anestésicos de mantenimiento, anestésicos locales y de emergencia.
3. Preparar líquidos parentales y equipos de venoclisis.
4. Verificar los diámetros de los tubos endotraqueales y cerciorarse que sean apropiados.
5. Colocar al paciente para la inducción.
6. Iniciar infusiones intravenosas.
7. Llevar las hojas de registro anestésico con mayor exactitud y control anotando signos vitales, alergias a drogas o toda inflamación de importancia sobre el paciente.
8. Aspirar secreciones.
9. Valorar al momento de la entubación.
10. Considerar el traslado a sala de recuperación valorando el estado de estabilidad cardiorrespiratoria.
11. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
12. Otras actividades inherentes al puesto.
13. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TECNICO EN LABORATORIO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Técnico en laboratorio
Código: 1.28
Departamento: Laboratorio / banco de sangre
Especialidad: Laboratorio
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Encargada de Laboratorio Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: procesar muestra y realizar exámenes y análisis ordenados por personal autorizado del hospital y atención de donadores de sangre.
Funciones inherentes al puesto
1. Trabajar todas las muestras de emergencia, así como muestras que envían los servicios y que sean adecuadamente justificadas para ser efectuadas.
2. Recibir y chequear fluidos y cultivos de secreciones, hemocultivo, urocultivos, coprocultivos, sondas, esputo, lavados bronquiales, etc., el nombre, sala y si la muestra es adecuada de las emergencias y los servicios del hospital.
3. Realizar exámenes químico, citológico y bacteriológico de todos los fluidos que ingresen.
4. Realizar cultivos de secreciones, sondas, esputo, lavados bronquiales, tuberculosis.
5. Anotar en libros y solicitudes correspondientes, los datos del paciente y resultados.
6. Recibir y procesar las muestras de orina, heces, hematología, bioquímica, serología, TP, TPT, fibrinógeno, gases arteriales, sodio, potasio, etc., cuidado y buen uso del equipo que queda a su cargo durante el turno, preparación de medios, colorantes y equipo cuando se requiera.
7. Atender e ingresar a donadores de sangre.
8 Realizar entrevista a donadores.
9. Realizar toma de muestra piloto a donadores.
10. Realizar hematología y grupo sanguíneo a donadores.
11. Realizar separación de hemocomponentes, células empacadas, plasma fresco congelado y plaquetas.
12. Realización de compatibilidades.
13. Verificar la cadena de frio de los refrigeradores para mantener en óptimas condiciones la sangre.
15. Participar en reuniones de enseñanza, aprendizaje y administrativas.
16. Cumplir y hacer cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
18. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: TECNICO EN RADIOLOGIA

Descripción del puesto	
Nombre del puesto: Técnico en radiología	
Código: 1.29	
Departamento: Rayos X	
Especialidad: Radiología	
Organización Reporta a:	
Jefe Inmediato: Radiólogo	Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Mantener y vigilar la funcionalidad organizativa del servicio para otorgar los exámenes radiológicos de manera oportuna. Es responsable de tomar, revelar y archivar las radiografías.	
Funciones inherentes al puesto	
1. Asistir con puntualidad al servicio.	
2. Hacer requisiciones de materiales radiológicos constantemente.	
3. Anotar en donde corresponde todas las radiografías tomadas.	
4. Preservar en buenas condiciones el equipo y material radiológico.	
5. Atender los requerimientos de las jefaturas.	
6. Seguir los procedimientos adecuados para realizar la toma de manera responsable.	
7. Llevar control de todas las radiografías tomadas para las estadísticas hospitalarias.	
8. Preparar al paciente para exponerlo a los rayos x, en caso necesario proteger con placas de plomo las partes que no han de quedar expuestas.	
9. Manejar los dispositivos del aparato para regular el tiempo e intensidad de la exposición.	
10. Tomar las placas radiológicas.	
11. Revelar, fijar, lavar y secar las películas radiográficas.	
12. Cumplir con el reglamento interno y demás normas o disposiciones vigentes.	
13. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.	
14. Otras actividades inherentes al puesto	
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.	

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: TRABAJADOR SOCIAL

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Trabajador social
Código: 1.30
Departamento: Trabajo social
Especialidad: Trabajo social
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Atender los problemas socioeconómicos, familiares, laborales y emocionales de los pacientes internados en el hospital o aquellos que requieran del auxilio para solucionar sus problemas.
Funciones inherentes al puesto
1. Realizar análisis socioeconómico de las personas.
2. Brindar consulta social y atención al público.
3. Atender problemas de tipo legal, orientación familiar, laboral, rechazos de hospitalización, enfermedades crónicas y psicosomáticas, referencias hospitalarias y educación a pacientes.
4. Realizar clasificación socioeconómica para evaluar capacidad de pago de los familiares del paciente para exámenes de laboratorio, radiología, consulta médica, donaciones de sangre y otros.
5. Tramitar traslados de los pacientes a otros centros asistenciales.
6. Notificar a otras instituciones cuando sean necesario como PGN y MP entre otras.
7. Monitoreo de pacientes embarazadas menores de edad y embarazadas menores de 14 años.
8. Monitoreo de pacientes en casos de violencia sexual.
9. Rendir la información sobre producción del servicio a la sección de estadística del hospital como casos de abuso sexual, embarazadas menores de 14 años, etc.
10. Elaboración de sala situacional sobre los casos que se presentan al hospital.
11. Asistir a las reuniones de consejo técnico y otras a las que fuere citado.
12. Pasar visita diariamente a todos los pacientes encamados a primera hora con el objeto de detectar casos que requieren de ayuda social.
13. Coordinar con otras instituciones la referencia de pacientes o exámenes diagnósticos a realizar, con el objeto de obtener costos bajos y una atención pronta.
14. Participar en programas de emergencia en casos de desastres.
15. Cubrir ausencia y vacaciones de los otros trabajadores sociales de la institución.
16. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
17. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

PERSONAL ADMINISTRATIVO



TITULO: DIRECTOR DE HOSPITALES

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Director de Hospitales
Código: 2.1
Departamento: Dirección
Especialidad: Dirección y coordinación
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Ministro de Salud Pública
Objetivo del puesto: Velar por el cumplimiento de los procesos técnicos administrativos de la institución, analizando y coordinando de manera óptima la gestión hospitalaria.
Funciones inherentes al puesto
1. Ejecutar las acciones emanadas por parte de las autoridades superiores ministeriales.
2. Formar parte de los diferentes comités del hospital.
3. Asesorar a personal médico en situaciones que así lo requieran.
4. Dar acompañamiento al departamento de recursos humanos cuando sea necesario.
5. Aprobar y analizar las decisiones de índole administrativo para la mejora de la institución.
6. Asignar y supervisar trabajo a los colaboradores.
7. Estudiar y proponer soluciones a los problemas planteados.
8. Asesorar periódicamente al gerente administrativo financiero en problemas médicos y administrativos.
9. Velar por la existencia de medicamentos y material médico quirúrgico en el hospital
10. Asistir a reuniones que sea convocado por el ministerio de salud pública y asistencia social.
11. Formar parte del consejo técnico de dirección.
12. Apoyar, orientar y coordinar la elaboración del plan operativo anual (POA) del hospital.
13. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Otras actividades inherentes al puesto.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el ministerio de salud pública y asistencia social.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: ASISTENTE DE PERSONAL

Descripción del puesto	
Nombre del puesto: Asistente de personal	
Código: 2.2	
Departamento: Recursos Humanos	
Especialidad: Administración	
Organización Reporta a:	
Jefe Inmediato: Jefe de Personal	Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Establecer procesos técnicos y científicos, así como estrategias de acción que permitan establecer un sistema de administración de recursos humanos.	
Funciones inherentes al puesto	
1. Desarrollar los proyectos, planes, programas y actividades en coordinación con la subdirección de recursos humanos, dirección general de recursos humanos del ministerio de salud pública y asistencia social y de la oficina nacional de servicio civil.	
2. Fomentar y desarrollar las acciones idóneas para establecer ambientes saludables de trabajos.	
3. Revisar continuamente las disposiciones legales en materia de recursos humanos y velar por su estricto cumplimiento.	
4. Realizar constancias laborales.	
5. Realizar actas por suspensión, toma de posesión o finalización de la relación laboral.	
6. Realiza cuadros de control de movimiento de personal ante el ministerio de salud pública y asistencia social.	
7. Genera certificados del instituto guatemalteco de seguridad social (IGSS).	
8. Realiza los trámites para el pago del impuesto sobre la renta (ISR).	
9. Lleva un control estricto de vacaciones del personal de la institución.	
10. Crea y genera contratos.	
11. Publica contratos en la contraloría general de cuentas.	
12. Genera códigos de los números de publicación en Guatecompras (NPG).	
13. Recepción de facturas del personal contratista técnico y profesional.	
14. Elabora base de datos de información pública.	
15. Llevar el archivo del personal actualizado.	
16. Gestionar con el aval y autorización de la dirección ejecutiva los recursos necesarios para satisfacer las necesidades en materia de recursos humanos, para la consecución de los objetivos generales.	
17. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.	
18. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.	

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE ARCHIVO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de archivo
Código: 2.3
Departamento: Archivo
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Encargado de Archivo Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Coordinar, registrar y controlar todas las historias clínicas de los pacientes atendidos, organizando el archivo de forma técnica y segura para su preservación.
Funciones inherentes al puesto
1. Realizar censo diario de expedientes.
2. Llevar un control computarizado diario de los expedientes que se envían a consulta externa.
3. Administrar, clasificar y controlar las historias clínicas de la población de pacientes atendidos en las diferentes áreas hospitalarias.
4. Llevar un control de los expedientes de los pacientes que han fallecido.
5. Dar información cuando sea necesario a personal médico y de enfermería e instituciones como Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) y el Ministerio Público (MP).
6. Recibir, clasificar, archivar y/o entregar expedientes médicos de pacientes que ingresan o egresan de la unidad hospitalaria.
7. Archivar en el lugar que corresponda los expedientes.
8. Clasificar conforme códigos los documentos que ingresan al archivo.
9. Controlar los ingresos y egresos de expedientes.
10. Digitar en el sistema la información pertinente y necesaria que sea requerida por la institución.
11. Imprimir los documentos que se requieran.
12. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
13. Otras actividades inherentes al puesto.
14. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE COMPRAS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de compras
Código: 2.4
Departamento: Compras
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Encarado de compras Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Agilizar los procesos en coordinación con el encargado de compras para llevar a cabo en el tiempo oportuno las compras, adquisiciones e insumos requeridos por los departamentos, para dar cumplimiento a sus funciones.
Funciones inherentes al puesto
1. Colaborar y participar en aquellas actividades que le sean asignadas por el jefe superior inmediato como el POA (plan operativo anual) o el PAAC (Plan anual de adquisiciones y contrataciones)
2. Realizar cotizaciones de lo solicitado por la institución a las diferentes empresas siendo como mínimo 3 cotizaciones por solicitud.
3. Realizar diferentes gestiones con empresas con las que se adquieren productos o servicios.
4. Realizar liquidaciones.
5. Realizar órdenes de compra por medio del sistema Siges.
6. Revisión constante de Guatecompras.
7. Subir al sistema de Guatecompras los documentos y facturas de baja cuantía.
8. Recibir solicitudes de pedido para la adquisición de bienes, suministros, presentación de servicios con el fin de darle trámites a los mismos.
9. Elaborar y certificar actas de recepción de bienes y suministros que ingresen al almacén.
10. Elaborar órdenes de compra internas y enviarlas a donde corresponden.
11. Llevar un archivo completo y ordenado de toda la documentación que corresponde a la adquisición de bienes, suministros y contratación de servicios.
12. Verificar que los productos adquiridos ingresen oportunamente y en su totalidad al almacén previo al trámite de pago.
13. Atender a las delegaciones de la contraloría general de cuentas, de la auditoría del Ministerio y otras que requieran información sobre el desenvolvimiento de la sección, cuando sea convocado.
14. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: AUXILIAR DE FARMACIA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de farmacia
Código: 2.5
Departamento: Farmacia interna
Especialidad: Farmacia
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Encargado de Farmacia Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Abastecer de medicamentos, material médico quirúrgico y materiales afines para cubrir los requerimientos.
Funciones inherentes al puesto
1. Recibir todas las requisiciones de los diferentes servicios del hospital.
2. Despachar medicamentos, insumos y materiales que sean requeridos a los diferentes servicios del hospital.
3. Escribir en el libro auxiliar todas las requisiciones recibidas y despachas para un control de las mismas.
4. Recibir medicamentos y productos afines cuando el proveedor los entregue a farmacia.
5. Verificar que todo medicamento o insumo relacionado que ingrese a farmacia este en buen estado con fechas de vencimiento requeridas.
6. Llevar un control de todos los productos que se manejan en las tarjetas Kardex avaladas por contraloría general de cuentas.
7. Llevar un control estadístico computarizado de todos los productos que ingresan y se despachan en la farmacia.
8. Coordinar con los servicios de apoyo el abastecimiento medicamentos, material médico quirúrgico y materiales afines para los diferentes servicios del hospital.
9. Planificar requerimiento e instrumento de los contratos abiertos.
10. Elaborar solicitud de pedido (x-01), (lo que corresponda a contrato abierto).
11. Elaborar solicitud de compra directa por desabastecimiento.
12. Solicitud de pedido para realizar un evento de compra (medicamento, material médico quirúrgico que se encuentra fuera del contrato abierto).
13. Entregar documento de compra al departamento de compras para que elabore la orden de compra.
14. Recibir las órdenes de compra autorizadas y dar seguimiento a las mismas.
15. Recibir facturas de medicamento, material quirúrgico y afines.
16. Recibir documentos de soporte y legalidad de los medicamentos.

17. Ingresar los productos al almacén para tener un control de existencia y dar transparencia al consumo de los medicamentos y demás insumos, a fin de contar con el documento de ingreso para presentar a la contraloría general de cuentas.
18. Realizar inventarios físicos constantes para tener un buen control de las existencias físicas y fechas de vencimiento de los medicamentos y productos afines.
19. Compaginar las facturas para el trámite de pago en el departamento financiero.
20. Colocar los medicamentos, material quirúrgico y otros insumos en sus lugares respectivos en orden alfabético con el sistema Primeros en entrar, primeros en salir (PEPS).
21. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
22. Otras actividades inherentes al puesto.
23. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: DIGITADOR

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Digitador
Código: 2.6
Departamento: Estadística
Especialidad: Digitación
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Encargado de registros médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Digitar información para tener un ingreso de datos ordenado eficiente y rápido a los distintos sistemas de bases de datos.
Funciones inherentes al puesto
1. Ingresar datos a la base de datos.
2. Controlar las inconsistencias encontradas en el grupo de formularios diligenciados.
3. Agilizar el trabajo de guardado y recuperación de datos.
4. Revisar los formularios previamente al ingreso de los datos y solicitar al personal respectivo la asignación de los códigos a las variables que no lo tengan.
5. Digitar con calidad precisión y rapidez, para que los resultados que se obtengan durante el procesamiento, sean de alta calidad y confiabilidad; razón por la cual se espera el mejor rendimiento y cumplimiento de sus actividades.
6. Ingreso de Sigsas 18 semanalmente.
7. Apoyo en el ingreso de los informes mensuales.
8. Ingreso de fichas de intoxicaciones por plaguicidas, dengue, rotavirus, etc.
9. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
10. Otras actividades inherentes al puesto.
11. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

ENCARGADO DE INVENTARIOS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Encargado de inventarios
Código: 2.7
Departamento: Inventario
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Administración, control y suministro de activos fijos a las diferentes áreas de la institución.
Funciones inherentes al puesto
1. Registrar los movimientos de entradas y salidas de los materiales y activos fijos, para el adecuado control de los bienes del hospital.
2. Realizar las cargas respectivas en las tarjetas de responsabilidad de cada personal.
3. Hacer la distribución respectiva de los activos en los servicios del hospital según las necesidades de cada departamento y según solicitudes.
4. Tener las tarjetas de responsabilidad actualizadas.
5. Tener el libro móvil de inventarios al día.
6. Llevar un correcto manejo de los bienes mediante el sistema sicoin.
7. Realizar reportes de ingreso por compras realizadas.
8. Realizar reportes de activos fijos.
9. Dar trámite o envío de material obsoleto a determinada área para evitar pérdida de los mismos, para reportes futuros. Bienes del hospital con las tarjetas de responsabilidad debidamente registradas y ordenadas.
10. Elaborar vales, etiquetas y marbetes para la identificación de materiales, equipos, herramienta y otros bienes propiedad del hospital.
11. Presentar información sobre el inventario de bienes muebles con sus cargos y descargos.
12. Realizar informes mensuales a la gerencia administrativa financiera y donde se requieran.
13. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Otras actividades inherentes al puesto.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: ENCARGADO DE MATERIAL MEDICO QUIRURGICO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Encargado de material médico quirúrgico
Código: 2.8
Departamento: Farmacia
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Mantener las existencias necesarias en cuanto a material médico quirúrgico para suplir las necesidades de cada servicio del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Distribuir e ingresar todos los productos a bodega de material médico quirúrgico.
2. Comparar las compras con los productos que ingresan.
3. Revisar y archivar facturas.
4. Revisar que los productos estén en buen estado.
5. Ordenar todos los materiales según normas establecidas.
6. Distribuir los productos con base en las necesidades y pedidos a todos los servicios del hospital.
7. Llevar control de inventario cada mes.
8. Llevar Kardex de todos los productos actualizadas hasta donde corresponde.
9. Llevar balance sobre la existencia de los productos.
10. Llevar estadísticas de producción del mes.
11. Digitar en el sistema los movimientos de productos.
12. Realizar informes mensuales sobre los productos que se requieran y donde lo requieran.
13. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Otras actividades inherentes al puesto.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: ENCARGADO DE PRESUPUESTO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Encargado de presupuesto
Código: 2.9
Departamento: Gerencia
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Gerente administrativo financiero. Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Controlar, consolidar e integrar la programación financiera del presupuesto, así como proponer estrategias de trabajo complementarias para la administración eficaz y eficiente de la gestión financiera presupuestaria.
Funciones inherentes al puesto
1. Realizar programaciones mensuales de cuota financiera.
2. Registrar y controlar las asignaciones presupuestarias.
3. Realizar modificaciones presupuestarias en el sistema de gestión.
4. Llevar registros auxiliares por fuente de financiamiento, por programa, actividad, grupo y renglón en gastos autorizados por la contraloría general de cuentas.
5. Realizar cierre general de ingresos y egresos presupuestarios.
6. Coordinar y formular el anteproyecto de presupuesto de acuerdo a lineamientos de la UDAF del ministerio del ramo como ente rector.
7. Elaborar y proponer transferencias.
8. Elaborar informes periódicos del avance de la ejecución presupuestaria.
9. Elaborar el programa de ejecución de presupuesto de caja de lo devengado (programación financiera).
10. Recibir el anteproyecto y verificar que se encuentre debidamente autorizado y aprobado para trasladarlo al ministerio de salud pública y asistencia social.
11. Elaborar reajuste del presupuesto de acuerdo al monto asignado.
12. Recibir y verificar el informe mensual de gastos.
13. Elaborar reprogramación mensual de la ejecución presupuestaria, cuotas de lo comprometido y lo devengado, y archivarlo después de su aprobación.
14. Optimizar la ejecución del presupuesto de acuerdo a las normas dictadas por la dirección ejecutiva.
15. Regular el movimiento presupuestal por partida, verificando la proporcionalidad de la inversión de fondos de acuerdo a cada renglón o grupo de cuentas.
16. Elaborar y llenar formulario de control presupuestario según el cuadro de ejecución analítica del presupuesto y trasladarlo al subdirector administrativo.
17. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
18. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE ENCARGADO DE ALMACEN

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe encargado de almacén
Código: 2.10
Departamento: Almacén
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Atender con eficiencia, prontitud y transparencia los requerimientos de útiles de oficina y materiales en general demandados por los servicios.
Funciones inherentes al puesto
1. Dirigir y supervisar las tareas que realiza el personal a su cargo en la unidad de almacén.
2. Controlar, recibir y registrar el despacho de suministros a todas las unidades administrativas.
3. Llevar registro actualizado de los bienes fungibles recibidos y entregados.
4. Revisar y firmar las órdenes de compra y pago.
5. Revisar y firmar requisiciones.
6. Distribuir los insumos requeridos.
7. Realizar solicitudes de pedido.
8. Realizar el ingreso y egreso de facturas.
9. Verificar que las compras y las facturas coincidan con los productos recibidos.
10. Realizar inventarios físicos constantes de todos los productos que se tienen en almacén.
11. Revisar y firmar otros documentos relacionados con el movimiento de almacén.
12. Registrar en tarjetas de Kardex y sistema computarizado, los ingresos y egresos de los productos al almacén.
13. Custodiar las constancias de ingreso a almacén inventario.
14. Conservar los insumos en buen estado.
15. Empacar y colocar adecuadamente los insumos.
16. Elaborar y ordenar los pedidos necesarios.
17. Realizar los informes relacionados al movimiento del almacén.
18. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
19. Otras actividades inherentes al puesto.
20. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE ENCARADO DE COMPRAS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe encargado de compras
Código: 2.11
Departamento: Gerencia
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Atender con eficiencia, prontitud y transparencia los requerimientos de bienes, materiales, suministros, utensilios y servicios demandados por los diferentes servicios del hospital para un óptimo abastecimiento y buen funcionamiento de las unidades que lo conforman.
Funciones inherentes al puesto
1. Efectuar las compras de materiales e insumos necesarios para el funcionamiento de las unidades del hospital bajo las diferentes modalidades según la ley.
2. Revisar las órdenes de compra y los presupuestos.
3. Controlar los inventarios que ingresen al almacén, firmando de conformidad las facturas, solicitud de orden de compra e ingresos a almacén.
4. Realizar liquidaciones totales.
5. Elaboración de informes a la gerencia administrativa financiera, en caso de faltantes, daños, inutilizaciones, a fin de que se adopten las medidas correspondientes.
6. Elaboración de resumen de consumo mensual, el cual se entregará a la unidad de información y registros y a la unidad de contabilidad.
7. Realizar el plan de producción anual del siguiente año y trasladarlo al equipo técnico.
8. Realizar informes mensuales requeridos por el ministerio de salud pública y asistencia social.
9. Requerir el aprovisionamiento, a la gerencia administrativa financiera de los artículos de consumo rutinario.
10. Archivar copias de factura, orden de compra y de las ofertas que como mínimo se solicitan a los proveedores, según el artículo 39 de la ley de contrataciones del estado.
11. Recibir el inventario físico y los promedios de consumo mensual.
12. Evaluar el inventario y el promedio de consumo mensual por producto y aprobarlo.
13. Asistir a reuniones autorizadas por su jefe superior inmediato.
14. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
15. Otras actividades inherentes al puesto.
16. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE CONTABILIDAD

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de contabilidad
Código: 2.12
Departamento: Gerencia
Especialidad: Finanzas
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Gerente Administrativo Financiero Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Registrar de forma automatizada las operaciones contables financieras del hospital y cuidando la correcta aplicación en la ejecución del gasto, conforme el manual de clasificaciones presupuestarias y el adecuado registro contable en el sistema integrado, con el fin de obtener la integridad y transparencia de la ejecución presupuestaria.
Funciones inherentes al puesto
1. Registrar las operaciones contables.
2. Informar sobre la situación financiera del hospital al gerente administrativo financiero.
3. Operar los libros de contabilidad que la ley exige.
4. Supervisar los inventarios con que cuenta la institución.
5. Proporcionar a la administración la documentación contable requerida.
6. Elaborar cálculos de costos por unidad, prestación y servicio.
7. Supervisar los bienes muebles y equipo del personal.
8. Revisar los informes de las unidades de intendencia y almacén.
9. Realizar el plan de producción anual del siguiente año y trasladarlo al equipo técnico.
10. Analizar los gastos comprometidos y no devengados para trasladarlos al ejercicio siguiente.
11. Verificar que la papelería (factura, orden de compra, constancia de ingreso a almacén y formulario) esté completa para el trámite del respectivo pago.
12. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
13. Otras actividades inherentes al puesto.
14. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE ESTADISTICA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de estadística
Código: 2.13
Departamento: Estadística
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Encargado de registros médicos Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Administrar las labores relacionadas al análisis e interpretación de datos y series estadísticas.
Funciones inherentes al puesto
1. Dirigir y supervisar las tareas referentes al estudio e interpretación de datos estadísticos.
2. Ingresar causas de ingreso y egreso de pacientes de los pacientes hospitalizados.
3. Ingresar causas de los ingresos de emergencias.
4. Ingresar causas de ingreso a consulta externa.
5. Ingresar y generar reportes sobre morbilidad hospitalaria.
6. Ingresar y generar reportes sobre mortalidad hospitalaria.
7. Diseñar cuadros e informes estadísticos.
8. Verificar que la información se encuentre al día.
9. Digitar en el sistema la información pertinente.
10. Imprimir los documentos que se requieran.
11. Supervisar las actividades realizadas por el personal subalterno.
12. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
13. Otras actividades inherentes al puesto.
14. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE FARMACIA

Descripción del puesto	
Nombre del puesto: Jefe de farmacia	
Código: 2.14	
Departamento: Farmacia interna	
Especialidad: Administración	
Organización Reporta a:	
Jefe Inmediato: Enfermero Profesional	Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Administrar, organizar y controlar los medicamentos y productos afines que ingresan y egresan de la farmacia.	
Funciones inherentes al puesto	
1. Velar porque el personal a su cargo realice las tareas que le corresponden.	
2. Llevar un estricto control de lo que ingresa y egresa de la farmacia.	
3. Verificar que todos los procesos que se realicen en la farmacia sean correctos.	
4. Verificar facturas contra ingreso de productos en la farmacia.	
5. Llevar un control estricto de facturas y requisiciones.	
6. Revisar que los productos estén en buen estado.	
7. Ordenar todos los materiales según normas establecidas.	
8. Distribuir los productos con base en las necesidades y pedidos a todos los servicios del hospital.	
9. Llevar control de inventario cada mes o cuando sea requerido o necesario.	
10. Llevar Kardex de todos los productos actualizadas hasta donde corresponde.	
11. Llevar balance sobre la existencia de los productos.	
12. Llevar estadísticas de producción del mes.	
13. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.	
14. Otras actividades inherentes al puesto.	
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato.	

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE PERSONAL

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de personal
Código: 2.15
Departamento: Recursos Humanos
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: administrar, organizar y controlar el capital humano del hospital conforme al régimen laboral y las disposiciones legales.
Funciones inherentes al puesto
1. Contratar personal realizando todos los trámites pertinentes.
2. Elaborar programaciones y propuestas para plazas vacantes y remitirlas a donde corresponda.
3. Elaboración del plan operativo anual (poa) del departamento de recursos humanos cada año.
4. Coordinar la elaboración de contratos.
5. Coordinar el envío de contratos al ministerio de salud pública y asistencia social para su posterior aprobación.
6. Coordinar las publicaciones de contratos a la contraloría general de cuentas.
7. Coordinar las publicaciones de contratos a Guatecompras.
8. Elaborar planilla de pago de personal jornalero.
9. Remitir las nóminas de personal a la unidad de contabilidad.
10. Realizar los procesos de destitución y rescisión de contratos.
11. Controlar el horario de ingreso y egreso del personal.
12. Elaborar exámenes y entrevistas a personal contratado en ausencia del encargado de reclutamiento y selección de personal o a solicitud del subdirector de recursos humanos.
13. Dirigir y coordinar las diferentes etapas del sistema de recursos humanos y evaluarlos periódicamente para su correspondiente retroalimentación y desarrollo, con el fin de satisfacer las necesidades laborales y la demanda de los servidores públicos.
14. Revisar y evaluar periódicamente los procesos de reclutamiento, selección, inducción y desarrollo, para lograr su fortalecimiento y actualización.
15. Revisar y actualizar periódicamente el manual de organización y funciones para adaptarlo a los cambios que presenten.
16. Promover la actualización de la estructura de puestos, con el fin de sentar continuamente las bases para la implementación de la carrera administrativa.
17. Asistir a reuniones de unidades estratégicas del hospital y del ministerio de salud y asistencia social a convocatoria.

18. Autorización de permisos al personal, llevar récord y archivarlos.
19. Autorizar permisos de ingreso al hospital a familiares de pacientes que necesitan cuidado personal todo el tiempo.
20. Firmar documentos relacionados con el manejo de personal.
21. Recibir y enviar propuestas para ocupar vacantes al ministerio.
22. Remitir las nóminas de personal a la unidad de contabilidad.
23. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
24. Otras actividades inherentes al puesto.
25. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: SECRETARIA EJECUTIVA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Secretaria Ejecutiva
Código: 2.16
Departamento: Dirección
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Asistir en todas las actividades secretariales que se lleven a cabo en la dirección del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Llevar la agenda de la dirección
2. Elaborar circulares de información.
3. Recibir y registrar los documentos.
4. Redactar y transcribir oficios.
5. Archivar toda la documentación que ingresa a la dirección.
6. Enviar expedientes a donde corresponda.
7. Contestar providencias.
8. Realizar llamadas telefónicas.
9. Elaborar toda clase de notas relacionadas a la dirección.
10. Redactar y transcribir actas y oficios.
11. Elaborar informes requeridos por entes externos.
12. Actualizar archivos y registros.
13. Control y archivo de expedientes y documentos.
14. Asistir a reuniones convocadas por el director cuando así sea necesario.
15. Asistir a capacitaciones.
16. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
17. Otras actividades inherentes al puesto.
18. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE SERVICIOS GENERALES

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de Servicios Generales.
Código: 2.17
Departamento: Servicios Generales
Especialidad: Administración
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: - Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Alcanzar la optimización del funcionamiento de los diferentes departamentos que conforman la estructura del hospital como mantenimiento, conserjería, cocina, costurería, lavandería y pilotos para la prestación eficiente y eficaz de los diferentes servicios que le son inherentes, en beneficio directo de los pacientes, del hospital y de la organización en general.
Funciones inherentes al puesto
1. Dirigir y coordinar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, construcción, reconstrucción y mejora, mobiliario y equipo.
2. Evaluar los trabajos que realiza el personal a su cargo en el hospital.
3. Verificar las necesidades que tiene el edificio en cuanto a mantenimiento.
4. Organizar, orientar, asesorar, coordinar, supervisar y evaluar todas las actividades de servicios generales y mantenimiento, velando por la superación del servicio, el prestigio del hospital y la armónica convivencia entre el personal.
5. Verificar que el personal bajo su cargo cuente con un rol de turnos del mes actual.
6. Velar porque el personal tenga las herramientas o insumos necesarios para realizar un trabajo eficiente.
7. Controlar que el personal a su cargo realice los trabajos asignados.
8. Coordinar con los jefes de los servicios a su cargo para generar estrategias para que los trabajadores sean más eficientes.
9. Realizar reportes de la información que se les requiera en la institución o en el ministerio de salud.
10. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
11. Otras actividades inherentes al puesto.
12. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el director del hospital.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

PERSONAL OPERATIVO



En el caso de los auxiliares de mantenimiento, en el actual manual de funciones existen puestos como herrero, electricista, carpintero y fontanero, en lo cual, en el Hospital Nacional de Mazatenango tienen los puestos de auxiliar de mantenimiento realizando las tareas de estos puestos ya que el departamento de mantenimiento cuenta con 8 auxiliares por lo que se reestructuran las funciones del auxiliar de mantenimiento adicionando lo necesario según la información recabada mediante la ficha técnica (ver anexo 4) y del actual manual de funciones, quedando de la siguiente manera:

TITULO: AUXILIAR DE MANENIMIENTO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Auxiliar de mantenimiento.
Código: 3.1
Departamento: Mantenimiento
Especialidad: Reparación y mantenimiento.
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios Generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Reparar y dar mantenimiento en el hospital en cuanto a carpintería, plomería, electricidad en donde sea necesario.
Funciones inherentes al puesto
1. Planear y programar la reparación oportuna de los bienes muebles, así como dar servicio a las instalaciones del hospital y demás necesidades en cuanto a mantenimiento del inmueble.
2. Realizar trabajos de reparación y mantenimiento de edificios en la rama de carpintería.
3. Realizar trabajos de ampliación de oficinas y servicios en el ramo de carpintería.
4. Construir y reparar estructuras metálicas como puertas, balcones, barandas y otros trabajos en metal.
5. Efectuar presupuestos sobre los trabajos a realizar.
6. Inspeccionar el funcionamiento de sanitarios, lavamanos, grifos, tuberías de conducción de agua con el fin de corregir fallas y deficiencias.
7. Instalar nuevos artefactos o accesorios sanitarios.
8. Reparar el funcionamiento de los artefactos.
9. Realizar las instalaciones eléctricas correspondientes.

10. Instalar circuitos para equipo nuevo.
11. Renovar las instalaciones defectuosas.
12. Reparar el alumbrado defectuoso.
13. Elaborar e instalar adornos luminosos.
14. Realizar trabajos de pintura en las oficinas, el exterior del edificio y los parqueos de las unidades ejecutoras.
15. Realizar el traslado de mobiliario y equipo de las oficinas y otras dependencias de las unidades ejecutoras cuando sea requerido.
16. Realizar trabajos de jardinería.
17. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
18. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
19. Otras actividades inherentes al puesto.
20. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

Para el puesto de cocinera en el actual manual existen puestos como lavaplatos, repartidor de alimentos o ayudantes de cocina por lo que en el hospital nacional de Mazatenango cuentan únicamente con el puesto de cocinera y realizan todas las tareas en conjunto siendo en total 8 personas en el departamento, por lo cual, se reestructuran las funciones de este puesto tomando en cuenta información de la ficha técnica (ver anexo 4) y del actual manual de funciones quedando de la siguiente manera:

TITULO: COCINERA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Cocinera
Código: 3.2
Departamento: Cocina
Especialidad: Preparación de alimentos.
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Preparar los alimentos de acuerdo a menús establecidos, conservando las condiciones higiénicas en la manipulación de los mismos.
Funciones inherentes al puesto
1. Elaborar las comidas de acuerdo a los menús establecidos, adicionándoles todos los ingredientes necesarios semanal y diariamente
2. Vigilar las comidas en proceso de cocimiento, a efecto de que queden perfectamente cocinadas.
3. Lavar e higienizar las verduras, frutas y hierbas de olor a utilizar.
4. Preparar las comidas para dietas especiales.
5. Colocar los alimentos en bandejas especiales, listos para ser llevados a los lugares donde van a consumirse.
6. Dar instrucciones respecto a sus tareas a los ayudantes de cocina.
7. Velar por que haya el mayor aseo y pulcritud posibles en la preparación de alimentos.
8. Preparar fórmulas de leche para lactantes.
9. Esterilizar y rotular los biberones conforme procedimientos establecidos.
10. Llevar el control sobre el número de unidades servidas con fines estadísticos.
11. Elaborar la requisición de productos a utilizar al almacén de alimentos.
12. Efectuar las labores de limpieza en las áreas de trabajo, utensilios y equipos de cocina.

13. Velar por que los equipos se mantengan en buenas condiciones.
14. Informar de los desperfectos que se presentan en los equipos utilizados.
15. Repartir la comida en los servicios asignados según especificaciones.
16. Lavar el carro repartidor de comida.
17. Recoger los platos que han sido utilizados después de cada tiempo de comida.
18. Apoyar en las distintas actividades de cocina.
19. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
20. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
21. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

Se adicionan a los siguientes puestos, funciones, por lo tanto, se reestructuran de acuerdo a la ficha técnica (ver anexo 4) con la que se recabo información y el actual manual de puestos y funciones quedando de la siguiente manera:

TITULO: CONDUCTOR DE VEHICULOS

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Conductor de vehículos (piloto)
Código: 3.3
Departamento: Transportes
Especialidad: Manejo de vehículos
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Manejo de vehículos oficiales del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Trasladar a miembros del personal del hospital para diligencias relacionados con su trabajo.
2. Trasladar pacientes del hospital a las diferentes instituciones asistenciales.
3. Revisar el adecuado funcionamiento del vehículo y el mantenimiento del mismo.
4. Hacer reparaciones mecánicas sencillas.
5. Notificar con anticipación las reparaciones mayores que requiera el vehículo.
6. Conservar el vehículo en condiciones de higiene tanto en el exterior como en el interior.
7. Estar pendiente de cualquier llamado para traslado de pacientes, así también deberá de permanecer dentro de las instalaciones del hospital.
8. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
9. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
10. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: CONSERJE

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Conserje
Código: 3.4
Departamento: Conserjería
Especialidad: Conserjería
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Limpieza y aseo de todas las instalaciones del edificio.
Funciones inherentes al puesto
1. Realizar el servicio de limpieza en las oficinas, corredores, gradas, baños, salas de espera, salas de atención, parqueos, pasillos, etc., de la unidad ejecutora aplicándose los instrumentos necesarios de monitoreo y control, que permiten el eficiente desempeño del personal de limpieza y garanticen el mantenimiento adecuado de las instalaciones.
2. Barrer, trapear y ordenar áreas de trabajo.
3. Sacudir muebles, equipo y maquinaria.
4. Limpiar y arreglar dormitorios.
5. Suministrar información sencilla al público.
6. Recibir y entregar la correspondencia a las distintas instituciones y organizaciones con que el hospital tiene contacto.
7. Cumplir con el reglamento interno, legislación laboral y demás normas o disposiciones vigentes.
8. Llevar, entregar, recoger mensajes, objetos, solicitudes y otros documentos.
9. Elaborar conocimientos y organizar la distribución de correspondencia.
10. Llevar el control de los insumos y materiales de limpieza.
11. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
12. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
13. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE COCINA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de cocina
Código: 3.5
Departamento: Cocina
Especialidad: Preparación de alimentos
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Dirección y coordinación del departamento de cocina.
Funciones inherentes al puesto
1. Dar instrucciones respecto a sus tareas a los cocineros.
2. Velar por que haya el mayor aseo y pulcritud posibles en la preparación de alimentos.
3. Llevar el control sobre el número de unidades servidas con fines estadísticos.
4. Elaborar la requisición de productos a utilizar del almacén de alimentos.
5. Llevar un control estricto de requisiciones realizadas al almacén de suministros.
6. Realizar inventario y llevar un estricto control de bodega de alimentos.
7. Hacer vales de alimentos.
8. Llevar un control actualizado en tarjetas Kardex.
9. Llevar control de los mínimos y máximos de los productos que se utilizan en la cocina.
10. Supervisar el área de cocina.
11. Llevar un control de las vacaciones del personal a su cargo.
12. Realizar roles de turno del personal asignado.
13. Velar por que los equipos se mantengan en buenas condiciones.
14. Informar de los desperfectos que se presentan en los equipos utilizados.
15. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
16. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
17. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: COSTURERA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Costurera
Código: 3.6
Departamento: Costurería
Especialidad: Corte y confección
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Confeccionar y reparar ropa de todos los servicios del hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Confeccionar ropa para pacientes (batas, pantalones, camisas).
2. Confeccionar ropa que se utiliza en sala de operaciones (sábanas. Gorros, mascarillas, campos sencillos, campos dobles, campos hendidos, compresas, camisas de médico, botas, pantalón médico, sábanas hendidas).
3. Confeccionar piezas de ropa para el servicio de encamamiento (sábanas, cobertores, almohadas, cortinas, pabellones, fundas de almohadas).
4. Llevar el control de la distribución de ropa a los diferentes servicios.
5. Reparar la ropa en mal estado.
6. Efectuar remiendos, reparar a máquina partes descosidas, reponer partes deterioradas en las prendas.
7. Diseñar prendas según requerimiento.
8. Informar mensualmente el total de la producción al servicio de estadística y gerencia.
9. Abastecerse con material necesario para la elaboración de piezas de tela necesaria en los diferentes encamamientos.
10. Realizar solicitudes de pedido (x-01) de los insumos necesarios en el servicio de costurería y materiales a utilizar en el mismo.
11. Dar si es necesario mantenimiento a máquinas para prevenir los desperfectos y elaborar informes por desperfectos de las máquinas.
12. Llevar el control de las requisiciones de materiales necesarios para realizar el trabajo de costurería (telas, hilos, tijeras, etc.).
13. Limpiar las máquinas de coser diariamente.
14. Elaborar los reportes mensuales del servicio prestado.
15. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
16. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
17. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

TITULO: JEFE DE LAVANDERIA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Jefe de lavandería
Código: 3.7
Departamento: Lavandería
Especialidad: Lavandería
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Ejercer las funciones de dirección y control sobre las actividades del servicio de lavandería para poder abastecer de ropa limpia, ordenada, planchada y clasificada a todo el hospital.
Funciones inherentes al puesto
1. Dirigir y controlar todas las tareas que ejecuta el personal a su cargo.
2. Verificar que la ropa quede nítida e impecable.
3. Vigilar el orden y limpieza del área de trabajo.
4. Elaborar cuadros de distribución de turnos de trabajo.
5. Registrar y controlar los requerimientos de materiales de lavandería.
6. Velar por el buen funcionamiento y uso adecuado de las máquinas y equipo de lavandería.
7. Observar el correcto funcionamiento de la maquinaria y equipo a su cargo.
8. Elaborar las requisiciones de jabón, cloro y desinfectantes.
9. Elaborar los reportes mensuales del servicio prestado.
10. Elaborar y reportar los informes necesarios por desperfectos en las maquinas
11. Solicitar los insumos de lavandería y utilizarlos racionalmente
12. Hacer en forma oportuna los pedidos de artículos que requiera la lavandería para su eficaz funcionamiento.
13. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y demás normas o disposiciones vigentes.
14. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
15. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe superior.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

En el caso del siguiente puesto, en el actual manual de puestos y funciones existen puesto como, tendedor de ropa, cuidador de ropa, planchador, lavador y secador en lo cual en el hospital nacional de Mazatenango existe solo el puesto de lavandera y en este se desempeñan todas las actividades de los puestos anteriormente mencionados ya que en el departamento de lavandería hay 6 trabajadoras bajo el puesto de lavandera, por lo cual se adicionan funciones y se reestructura el puesto mediante la ficha técnica (ver anexo 4) y el actual manual de funciones quedando de la siguiente manera:

TITULO: LAVANDERA

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Lavandera
Código: 3.8
Departamento: Lavandería
Especialidad: Lavandería
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Ejercer actividades de lavandería para abastecer al hospital de ropa limpia en cada servicio.
Funciones inherentes al puesto
1. Llevar los controles necesarios para la recepción y entrega de ropa de los diferentes servicios.
2. Recoger y recibir la ropa sucia de los diferentes servicios, para trasladarla al área de lavandería.
3. Efectuar el conteo y pesado de la ropa que ingrese a la lavandería.
4. Clasificar la ropa sucia para colocarla en las lavadoras y secadoras.
5. Manejar operar y controlar las lavadoras y secadoras.
6. Doblar y ordenar la ropa en sus respectivas casillas.
7. Realizar la distribución y entrega de ropa limpia a las diferentes áreas o servicios.
8. Velar la limpieza de las lavadoras, secadoras y del área de lavandería.
9. Colocar todas las unidades secadas en el lugar asignado para el proceso de doblado.

10. Revisar todas las piezas, tales como, sábanas, sobre fundas, ponchos, batas, pijamas, toallas, camisones, gorros, cobertores y otros que se encuentren perfectamente limpias, desinfectadas, organizadas y planchadas para su uso.
11. Colocar todas las unidades de ropa para poder ser utilizadas.
12. Clasificar la ropa en mal estado para desecharla.
13. Evitar el uso nuevamente de unidades de ropa sin haber sido eficientemente lavada, secada, planchada.
14. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y normas o disposiciones vigentes.
15. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
16. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

Se adicionan al siguiente puesto funciones y por lo tanto se reestructura de acuerdo a la ficha técnica (ver anexo 4) con la que se recabo información y el actual manual de puestos y funciones quedando de la siguiente manera:

TITULO: PORTERO

Descripción del puesto
Nombre del puesto: Portero
Código: 3.9
Departamento: Portería
Especialidad: Resguardo
Organización Reporta a:
Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales Jefe Superior: Director del Hospital
Objetivo del puesto: Controlar el ingreso y egreso de las personas al hospital bajo las normas establecidas y brindar la información necesaria a los familiares de pacientes internos y a personas que acuden al mismo.
Funciones inherentes al puesto
1. Controlar el ingreso y egreso de personas durante el día y la noche, impidiéndosele a quienes no están autorizadas.
2. Controlar las puertas de ingreso a los locales del edificio, servicios para permitir el acceso a quienes les ha sido permitido.
3. Orientar a las personas que se les permite el acceso para que se conduzcan a su destino.
4. Impedir el ingreso a vendedores ambulantes.
5. Controlar el ingreso de vehículos de la institución, del personal y personas autorizadas.
6. Impedir el egreso de bienes propiedad de la institución, sin la debida autorización.
7. Proporcionar información al público.
8. Llevar un libro de partes de novedades ocurridas durante su turno, así como otros controles que le sean requeridos.
9. Controlar el ingreso y egreso de personal bajo normas establecidas.
10. No permitir el ingreso de alimentos, armas y otros objetos punzocortantes, que puedan ocasionar peligro a la vida de las personas.
11. Pedir auxilio a la policía nacional civil cuando lo considere necesario.
12. Cumplir con el reglamento interno, leyes laborales y normas o disposiciones vigentes.
13. Realizar otras actividades que les sean encomendadas por el jefe inmediato superior.
14. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

Fuente: información extraída del manual de funciones de la institución y ficha técnica (ver anexo 4), octubre 2019.

ANEXOS DEL MANUAL

Ficha Técnica para la elaboración de los puestos de trabajo.

Boleta para recabar información de las funciones del puesto

Datos generales del Puesto de Trabajo

Conteste lo que considera correcto de acuerdo a su experiencia en el Hospital de Mazatenango.

Fecha:

Puesto Nominal:

Puesto Funcional:

Departamento:

Dependencia:

Nombre y cargo de jefe superior inmediato:

Objetivo principal del puesto de trabajo:

Jornada de trabajo	Marque con una X	Horario de labores			
Jornada diurna:		de		a	
Jornada nocturna:		de		a	
Jornada mixta:		de		a	

Describa todas las funciones que realiza en su puesto de trabajo

Requisitos específicos del puesto

Estudios que considera que requiere el puesto:

Especialidades o capacitaciones que considera requiere el puesto:

Experiencia laboral que considera que requiere el puesto:

CONCLUSIONES

1. El Hospital Nacional de Mazatenango es una institución prestadora de servicios de salud gratuitos para la población del municipio de Mazatenango y comunidades aledañas con más de 91 años de servicio lo que ha causado que tenga una infraestructura inadecuada para la demanda de pacientes que actualmente se tiene en el hospital y también por la falta de personal que existe en algunos departamentos muchas veces no se ofrece un buen servicio a la población.
2. Se constató que el manual de puestos y funciones clase especifica que tiene actualmente el departamento de Recursos Humanos no está acorde a las necesidades de la institución y su estructura no es funcional para la misma.
3. El contar con un manual de funciones actualizado mejora el servicio que se presta ya que cada trabajador conocer sus funciones y tareas y esto radica en un departamento con mayor coordinación y organización y por ende mejor atención al usuario.
4. Una de las limitantes de la institución es la inadecuada estructuración del personal lo cual genera una sobrecarga laboral en algunos servicios y una mala organización y coordinación en los departamentos.
5. Es necesario que el manual de funciones este actualizado de acuerdo a las necesidades de la unidad ejecutora mediante el departamento de recursos humanos y la actualización sea constante para ofrecer a los trabajadores una forma de conocer sus funciones ya que con el tiempo cambian a que ello depende la buena organización y coordinación de la institución.

RECOMENDACIONES

1. Llevar a cabo la contratación oportuna mediante la planificación anual de personal en el plan operativo anual (POA) para poder cubrir la totalidad de los servicios e incluir mejoras en infraestructura para la institución.
2. Actualizar y mejorar el manual de puestos y funciones de acuerdo a las necesidades de la institución, adecuándolo a los puestos que se tienen actualmente en el hospital.
3. Dar a conocer los manuales de funciones de la institución en los departamentos y procurar que se tenga una copia en cada servicio para auxiliarse en casos no previstos.
4. Estructurar el manual tomando como base el actual manual para hacerlo funcional para la organización y los departamentos del hospital.
5. Implementar acciones que permitan cada año analizar y actualizar los manuales de la institución para una mejor funcionalidad y estructura, haciéndolos acordes a las necesidades del hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
2. Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). México: McGraw Hill.
3. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). México: McGraw Hill.
4. EFE. (22 de diciembre de 2017). *Guatemala: El país cuya economía y pobreza crecen juntas*. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de <https://www.prensalibre.com/economia/guatemala-el-pais-cuya-economia-y-pobreza-crecen-juntas>
5. Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. (3ª ed.). México: McGraw Hill.
6. Garza, E. G. (1996). *Administración de la Calidad Total*. (1ª ed.). México: Pax México.
7. Hill, C. W. & Jones, G. R. (1996). *Administración estratégica: Un enfoque integrado* (3ª ed.). México: Mc Graw Hill.
8. Ivancevich, J. M., Robert, K. & T., M. M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). México: Mc Graw Hill.
9. Keith, D., Newstrom, J. W. & Sánchez, R. M. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional* (3ª ed.). México: Mc Graw Hill.
10. Koontz, H. & Weihrich, H. (1993). *Administración*. (1ª ed.). México: McGraw Hill.
11. Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. (14ª ed.). México: Mc Graw Hill.
12. Kotler, P., Armstrong, G. & Saunders, J. (2000). *Introducción al Marketing*. (10ª ed.). España: Prentice Hall.
13. López, D. (13 de febrero de 2014). *Hospital de Mazatenango amplía instalaciones*. Recuperado el 01 de agosto de 2018, de http://m.prensalibre.com/suchitepequez/Hospital-Mazate-amplia-instalaciones_0_1084691579.html?utm_source=google&utm_medium=organic
14. Martínez, R. & Fernández, A. (2008). *Arbol de Problema y Áreas de Intervención*. (1ª ed.). México: CEPAL.

15. Méndez, J. M. (18 de agosto de 2011). *The Triple Bottom Line*. Recuperado el 24 de agosto de 2018, de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/triple-bottom-line>
16. Natareno, L. P. (2015). *Monografías del Departamento de Suchitepéquez*. (13ª ed.). Guatemala: Servicios Integrados.
17. Ola, A. L. (10 de Agosto de 2018). *Consultas externas de hospitales cerrarán a partir de este lunes*. Recuperado el 01 de agosto de 2018, de <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/consultas-externas-de-hospitales-suspenderan-servicio-este-lunes/>
18. Ola, A. L. (9 de Agosto de 2018). *Pacientes rebasan la capacidad de hospitales y centros de Salud*. Recuperado el 01 de agosto de 2018, de <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/saturacion-de-pacientes-en-hospitales-y-centros-de-salud/>
19. Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (4ª ed.). México: Cengage Learning.
20. Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
21. Sherman Jr., A. W., & Bohlander, G. W. (2013). *Administración de los Recursos Humanos*. (16ª ed.). México: Grupo Editorial Iberoamerica.
22. Werther, W. B., Davis, K. & Guzman Brito, M. P. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
23. Zelaya Lucke, J. (2006). *Clasificación de puestos* (1ª ed.). Costa Rica: EUNED.

Vo. Bo. 
 Lcda. Ana Teresa de González
 Bibliotecaria CUNSUROC.



Anexo No.1
Cuestionario para trabajadores proceso de diagnóstico



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Instrucciones: en base al desarrollo de su trabajo conteste las siguientes interrogantes.

1. ¿Qué objetivo tiene su departamento?		
2. ¿Qué lo motiva para trabajar en el Hospital Nacional de Mazatenango?		
3. ¿Qué estrategias utiliza en su departamento para el logro de sus objetivos?		
4. ¿Qué tipo de herramientas utilizan para ejercer control en su departamento?		
5. ¿Su área depende de otro departamento para el logro de sus objetivos?		
Si	No	Cuáles
6. ¿Cuenta con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo de manera adecuada?		
Si	No	Por qué
7. ¿Cuentan con una planificación para la realización de sus actividades?		
Si	No	A cuánto tiempo
8. ¿Cuenta con ambiente adecuado para desempeñar correctamente sus labores?		
Si	No	Por qué
9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su organización?		
10. ¿Recibió una inducción al momento de ingresar a la institución? De acuerdo a su respuesta ¿en qué le ha afectado o beneficiado?		
Sí	No	
11. ¿Cuál es la forma de trabajo en equipo que practican dentro del departamento para el logro de objetivos?		
12. ¿Cuántas capacitaciones en promedio recibe al año y que departamento la imparte?		
13. ¿Qué tipo y con qué frecuencia realizan actividades que fomenten la integración de su departamento y favorezcan el clima laboral?		
14. ¿En qué forma le afecta o beneficia el sindicato que existe en su institución?		
15. A su criterio ¿qué aspectos en el servicio debería de mejorar el Hospital Nacional de Mazatenango?		
16. A su criterio ¿qué aspectos en la administración (contratación, dirección, organización, etc.) debería de mejorar el Hospital Nacional de Mazatenango?		

Anexo No.2
Cuestionario para pacientes proceso de diagnóstico



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Instrucciones: conteste subrayando o escribiendo de acuerdo a su visita al Hospital las siguientes preguntas.

1. ¿Al llegar a la institución como le pareció los tramites de ingreso?			
Bueno	Regular	Malo	Por qué
2. ¿Qué le pareció la atención brindada?			
Bueno	Regular	Malo	Por qué
3. ¿La persona que lo atendió resolvió todas sus necesidades?			
Si	No	Por qué	
4. ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio brindado?			
Satisfecho		Insatisfecho	Por qué
5. ¿con que frecuencia y por qué utiliza los servicios de esta institución?			
6. ¿La persona que lo atendió le hizo preguntas sobre su estado de salud o padecimiento?			
7. ¿La persona que lo atendió se tomó el tiempo y le brindo la atención necesaria que usted necesitaba?			
8. ¿Qué tan clara o confusa fue la explicación que le proporciono la persona que lo atendió?			
9. ¿Cómo le pareció la actitud del personal que lo atendió durante su visita al Hospital?			
10. A su criterio ¿qué aspectos en el servicio debería de mejorar el Hospital Nacional de Mazatenango?			
11. A su criterio ¿qué aspectos debería de mejorar la admisión del Hospital Nacional de Mazatenango?			
12. A su criterio ¿qué aspectos debería de mejorar el Personal del Hospital Nacional de Mazatenango?			
13. ¿Recomendaría el Hospital Nacional para que sus familiares u otras personas asistan?			
Si	No	Por qué	



Anexo No.3

Cuestionario para trabajadores proceso de investigación

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Boleta de encuesta para personal

Instrucciones: Conteste marcando con una X o escribiendo de acuerdo a su experiencia en el Hospital de Mazatenango las siguientes preguntas.

1. ¿Tiene conocimiento sobre el manual de puestos y funciones de la institución?

Si Quien dio a conocer _____

No

2. ¿Al momento de ingresar a la institución le indicaron específicamente las funciones que corresponden al puesto que desempeña actualmente?

Si Quien dio a conocer _____

No

3. ¿Recibió inducción sobre sus funciones al momento de ingresar a la institución?

Si No Por qué

4. ¿Conoce las funciones del puesto que desempeña actualmente?

Si No Por qué

5. ¿Por qué razón realiza las funciones que su puesto requiere?

Me dieron a conocer las funciones Las realizo por costumbre o experiencia

6. ¿Considera que realiza más tareas de las cuales se le indicaron al momento de su contratación (han aumentado con el tiempo)?

Si No Por qué

7. ¿Realiza tareas que no están dentro de sus funciones?

Si No Por qué

8. ¿Considera necesario realizar una actualización de las funciones de los puestos de trabajo?

Si No Por qué

Anexo No.4
Ficha técnica para recabar información sobre funciones de personal

Boleta para recabar información de las funciones del puesto					
Datos generales del Puesto de Trabajo					
Conteste lo que considera correcto de acuerdo a su experiencia en el Hospital de Mazatenango.					
Fecha:					
Puesto nominal:					
Puesto funcional:					
Departamento:					
Dependencia:					
Nombre y cargo de jefe superior inmediato:					
Objetivo principal del puesto de trabajo:					
Jornada de trabajo	Marque con una X	Horario de labores			
Jornada diurna:	<input type="checkbox"/>	de		a	
Jornada nocturna:	<input type="checkbox"/>	de		a	
Jornada mixta:	<input type="checkbox"/>	de		a	
Describa todas las funciones que realiza en su puesto de trabajo					
Requisitos específicos del puesto					
Estudios que considera que requiere el puesto:					
Especialidades o capacitaciones que considera requiere el puesto:					
Experiencia laboral que considera que requiere el puesto:					

Anexo No.5
Formato para recabar información mediante el método de observación estructurada

Dependencia:				
Duración de la observación:				
Objetivo de la observación:				
Variables a evaluar de acuerdo a la observación				
Variables	Si	No	N/A	Observaciones
Observaciones:				



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS)

Mazatenango, 03 de febrero de 2020

Dr. Luis Gregorio San Juan Estrada
Coordinador de EPS y miembros adjuntos
Administración de Empresas
Mazatenango, Suchitepéquez

Respetables miembros de la CEPSAE:

Por este medio me dirijo a ustedes deseándoles éxitos en la labor docente que desarrollan en el Centro Universitario de Suroccidente –CUNSUROC-.

El motivo de la presente es para solicitar fecha de evaluación individual para la Defensa del Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- realizado en la Institución denominada **Hospital Nacional de Mazatenango** ubicado en el municipio de Mazatenango, Suchitepéquez.

Dicha solicitud se realiza ya que a criterio del docente supervisor Msc. Cindy Marioly Domínguez Miranda llena los requisitos establecidos y da el visto bueno correspondiente, adjuntando cuatro ejemplares.

Agradeciendo su atención a la presente, me suscribo de ustedes.

Deferentemente,

T.A.E Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot
Carné: 201341877
Celular: 5690-2117

Vo.Bo. Msc. Cindy Marioly Domínguez Miranda
Docente Supervisor EPS

R 03-02-2020
Dr. Cindy Domínguez
21.20 #1



Mazatenango, mayo 19 de 2021

Dr. Eddie Maldonado Rivera
Coordinador de Carrera.
Administración de Empresas
Centro Universitario de Suroccidente.

Dr. Maldonado Rivera:

Por este medio nos dirigimos a usted, en calidad de integrantes de la Terna Evaluadora de la cuarta fase que corresponde a la presentación y defensa del informe individual final del Ejercicio Profesional Supervisado por el estudiante **T.A.E. Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot**, carné **201341877** de su trabajo denominado **"Reestructuración del manual de funciones del departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional de Mazatenango"**, para informarle que se realizaron las correcciones respectivas indicadas por cada evaluador.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la Terna Evaluadora le solicita proseguir con el trámite respectivo. Sin otro particular, nos suscribimos de usted,

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Álvaro Gutiérrez Gamboa
Presidente


Lic. Bernardino Hernández Escobar
Secretario


MSc. Emma Rabanales Larios
Vocal

c.c. CEPSAE
Estudiante
Archivo



Coordinación de Carrera
Administración de Empresas
CUNSUROC-USAC

CAECU-08-2021
Mazatenango 14 julio 2021

Lic. Luis Carlos Muñoz López
Director Interino
CUNSUROC-USAC.

Respetable Director:

Atentamente me dirijo a usted, para informarle que habiendo cumplido con lo estipulado en el artículo 64 del Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Administración de Empresas, se recibió carta correspondiente en donde consta haberse efectuado las correcciones indicadas por la terna evaluadora en la presentación y defensa del informe final titulado **“Reestructuración del manual de funciones del departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional de Mazatenango”** Aprobando el informe final del **T.A.E. Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot**, con carné 201341877 CUI 1818 75039 1001 y se traslada a Dirección del Centro Universitario para la orden de impresión correspondiente.

Agradeciendo de antemano su atención a La presente.

“ID Y ENSEÑAS A TODS”

Gracias por su atención.

Atentamente



Dr. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera
Coordinador de Carrera
Administración de Empresas
Centro Universitario de Suroccidente



Universidad de San Carlos de Guatemala





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-39-2021

DIRECCION DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el tres de agosto dos mil veintiuno-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y Coordinador de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: **“REESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL NACIONAL DE MAZATENANGO**, del estudiante: **Jared Pedro Pablo Martínez Ixcot**, Carné No. **201341877**, CUI: **1818 75039 1001** de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Luis Carlos Muñoz
Director



/gris