

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO**

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS COMO  
HERRAMIENTA FUNCIONAL PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA

**PARA OPTAR AL GRADO DE**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PRESENTADO POR**

IRENIA HERELIN HERNÁNDEZ FIGUEROA  
MARTHA MAGDALENA MARTÍNEZ SAMAYOA  
CELENA MARISELA RODRÍGUEZ CASTILLO

**DOCENTE ASESOR**

LICENCIADO CRISTOBAL ROBERTO ELIZONDO CALDERÓN

**AGOSTO, 2019**

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
RECTOR

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO  
VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS ALVARADO  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICDO. CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ  
SECRETARIO GENERAL

M.Sc. CLAUDIA MARÍA MELGAR DE ZAMBRANA  
DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN  
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
AUTORIDADES



DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ  
DECANO

M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS  
VICEDECANO

M.Sc. DAVID ALFONSO MATA ALDANA  
SECRETARIO

M.Sc. WALDEMAR SANDOVAL  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### **A DIOS TODO PODEROSO:**

Que con su infinita misericordia y amor me permitió llegar hasta este momento, por concederme la fortaleza, perseverancia y sabiduría para vencer todo obstáculo y así alcanzar una meta más en mi vida.

### **A MIS DOS HIJOS:**

**Christopher Daniel González Hernández y Belén Aitana González Hernández**, por ser los dos motorcitos más fuertes en mi vida y por existir en mi vida, por tenerme paciencia y por darme fuerzas en los momentos más difíciles de mi carrera y poder seguir adelante.

### **A MÍ MADRE:**

**Guadalupe Figueroa Mendoza**, por ayudarme a salir adelante, gracias por su amor incondicional, por apoyarme y guiarme por el camino correcto, por sus consejos en los momentos más oportunos buscando lo mejor para mí, haciéndome una persona con valores y principios.

### **A MI ESPOSO:**

**José Daniel González**, porque siempre que lo necesite estuvo ahí para apoyarme, por su amor incondicional y por darme la oportunidad de poder culminar mi carrera universitaria, por sus consejos en los momentos más oportunos y motivación para seguir adelante y alcanzar mis metas.

### **A NUESTRO ASESOR DE TESIS:**

**Licdo. Cristóbal Roberto Elizondo Calderón**, gracias por todo el apoyo brindado, por su paciencia, disposición de tiempo, su experiencia educativa y orientación profesional que fue de mucha importancia para el desarrollo y culminación de la investigación.

### **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:**

**Celena Marisela Rodríguez Castillo y Martha Magdalena Martínez Samayoa**, por el esfuerzo, empeño, dedicación y trabajo en equipo que nos permitió lograr la terminación del proyecto logrando así culminar con éxito nuestra meta.

**IRENIA HERELIN HERNÁNDEZ FIGUEROA**

### **A DIOS TODO PODEROSO:**

Por su amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta de los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras. Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

### **A MI PADRE Y MADRE:**

**Efraín Ruiz y Sandra de Ruiz**, por darme lo que una vez me dijeron, tal vez no podemos dejarte algún día algo material, pero te dejamos algo mejor y no hay nada mejor de herencia que tus estudios que será tuyo para toda la vida y nadie podrá quitártelo, ellos han sido la ayuda para mi vida y cumplir mis metas, aunque no tengamos los mismos apellidos, pero tenemos algo mejor el amor de uno para con el otro.

### **A UNA PERSONA ESPECIAL EN MI VIDA:**

Que siempre me apoyo, y cuando decía fracasar me dijo tú puedes **Julissa Esmeralda Ruiz**, siempre me ha dado de su ayuda comprensión en cada paso en mi vida económicamente y moralmente, mi mentor.

### **A MI DEMAS FAMILIA:**

Por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

### **A NUESTRO ASESOR DE TESIS:**

**Licdo. Cristóbal Roberto Elizondo Calderón**, por toda la ayuda en este proyecto, por su comprensión y por compartir de sus conocimientos, y la confianza que nos brindó.

**MARTHA MAGDALENA MARTÍNEZ SAMAYOA**

### **A DIOS TODO PODEROSO:**

Por su infinita bondad y misericordia, por bendecirme en cada momento, por ayudarme y protegerme desde mi nacimiento hasta el día de hoy, por darme las fuerzas de vencer los obstáculos que se presentan en el camino, por ser mi paz en esos momentos de angustia durante estos 6 años de estudio y ante todo por darme la oportunidad de lograr este logro en mi vida.

### **A MI MADRE:**

**Milagro Elizabeth Rodríguez**, por darme la vida y formar de mí la persona que soy, por ser madre y padre al mismo tiempo, por desvelarse junto a mí noches consecutivas, por sus consejos y regaños, y sobre todo por la motivación, sacrificio y amor, que me brinda todos los días y ser ese motor que me da energías para seguir adelante.

### **A MI TÍA:**

**Vilma Edí Rodríguez**, por convertirse en una segunda madre, por velar y cuidar de mí durante estos años, por su apoyo incondicional, por motivarme, aconsejarme y creer en mí, y por llevarme en sus oraciones siempre, por los sacrificios que realizo para contribuir a lograr mi meta.

### **A MIS HERMANOS:**

**Karen Melissa Rodríguez, Walter Armando Rodríguez, Wendy Elizabeth Rodríguez**, por ser mi alegría en la casa, ser mi motivación, y por el apoyo que me brindan día a día, y por consolarme en los momentos más difíciles.

### **A NUESTRO ASESOR DE TESIS:**

**Licdo. Cristóbal Roberto Elizondo Calderón**, por toda la ayuda en este proceso, por su disposición, tiempo y confianza que nos brindó durante la carrera y en el transcurso de este trabajo.

### **A MIS COMPAÑERA DE TESIS:**

**Irenia Herelin Hernández Figueroa y Martha Magdalena Martínez Samayoa**, por su amistad, apoyo, esfuerzo, ayuda en el transcurso de la carrera, y por la tolerancia y dedicación para culminar este trabajo y lograr la meta que tenemos en común.

**CELENA MARISELA RODRÍGUEZ CASTILLO**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	16
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.4 ALCANCES Y LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
1.4.2 LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.4.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1 ANTECEDENTES DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS, DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA. ....	24
2.1.1 HISTORIA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA. ....	27

2.2 BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.....	28
2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA .....	28
2.2.2 CÓDIGO DE SALUD.....	30
2.2.3 LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.....	31
2.2.4 REGLAMENTO GENERAL DE HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD.....	34
2.3 GENERALIDADES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	37
2.3.1 LA PLANEACIÓN .....	38
2.3.2 LA ORGANIZACIÓN.....	45
2.3.3 LA INTEGRACIÓN:.....	65
2.3.4 LA DIRECCIÓN Y LIDERAZGO .....	67
2.3.5 EL CONTROL O EVALUACIÓN.....	69
RESUMEN DEL CAPÍTULO.....	73
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA .....</b>	<b>74</b>
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	75
3.2 ENFOQUE METODOLÓGICO.....	75
3.2.1 POBLACIÓN .....	76
3.2.2 PARTICIPANTES .....	76

3.3 TIPO DE ESTUDIO A DESARROLLAR .....	77
3.4 DEFINICIÓN DE UNIVERSO .....	79
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS .....	79
3.5.1 LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA .....	79
3.5.2 INSTRUMENTO .....	79
3.5.3 LA ENCUESTA SEMIESTRUCTURADA .....	80
3.5.4 INSTRUMENTO: .....	80
3.6 PROCEDIMIENTOS.....	80
3.7 PLANIFICACIÓN.....	81
3.8 INSTRUMENTOS BIBLIOGRÁFICOS .....	81
3.9 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS.....	82
3.9.1 ENTREVISTAS A LOS JEFES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA.....	83
3.9.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	85
<b>CAPÍTULO IV PROPUESTA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL “SAN JUAN DE DIOS” SANTA ANA .....</b>	<b>110</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>113</b>
INTRODUCCIÓN .....	113
4.1 ANTECEDENTE HISTÓRICO .....	114

4.2 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.....	116
4.3 ATRIBUCIONES .....	117
4.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	118
4.5 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA .....	119
4.6 OBJETIVOS .....	120
4.7 ALCANCE.....	121
4.8 NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN .....	122
4.9 FUNCIONES .....	123
4.10 BIBLIOGRAFÍA .....	169
<b>MANUAL DE PROCESOS .....</b>	<b>172</b>
INTRODUCCIÓN .....	172
5.1 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.....	173
5.2 ATRIBUCIONES .....	175
5.3 LISTADO DE PROCESOS .....	176
5.4 OBJETIVOS .....	182
5.5 ALCANCE.....	184
5.6 NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS.....	186
5.7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO 1: .....	188
5.8 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO 2: .....	192
5.9 DIAGRAMA DE FLUJO 3: .....	197

5.10 DIAGRAMA DE FLUJO 4: .....	201
5.8 BIBLIOGRAFÍA .....	203
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>204</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	205
5.2 RECOMENDACIONES.....	207
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>209</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>211</b>

## INTRODUCCIÓN

Una de las herramientas más importantes en la administración son los manuales administrativos, en donde se destacan los manuales de organización y procesos, por una parte, facilitan el aprendizaje de la organización, y por otro lado proporcionan una orientación precisa, son fuentes de información el cual trata de orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le ha encomendado.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada organización, para ver con qué tipos de manuales se va a contar, el propósito de esta herramienta es unificar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia a su planificación estratégica es decir su misión, visión, valores y objetivos.

Para una buena administración el personal de la institución debe contar con un orden, deben ir por el mismo objetivo, debe de existir una herramienta donde ampare las funciones que tiene su cargo y los procesos que este con lleve, son una herramienta funcional para la administración.

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL**  
**PROBLEMA DE**  
**INVESTIGACIÓN**



## **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Los manuales son una herramienta funcional en toda organización y se considera la base para una buena inducción del talento humano.

En la actualidad, la aplicación de los manuales de organización y procesos son de vital importancia en cualquier empresa, organización pública o privada, debido a que son documentos que contienen en forma ordenada y sistemática la información y/o las instrucciones sobre las atribuciones, organización, objetivo y funciones de las diferentes dependencias o entidades de sus colaboradores, constituyéndose además de ser un instrumento de apoyo para su buen funcionamiento.

Tener claras las funciones y procesos en cada trabajo es importante, aumenta la eficacia y la eficiencia, disminuye los errores, se trabajar en equipo y mejora el clima organizacional.

El Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, cuenta con un Departamento de Pediatría cuyo propósito principal es asegurar que los niños y niñas reciban atención de calidad y calidez, libre de riesgo; mediante la aplicación de procedimientos y protocolos (Viana, 2018). Este Departamento cuenta con siete áreas diferentes que son: servicio de pediatría uno, servicio de pediatría dos, servicio de aislados, servicio de nutrición, servicio de cirugía pediátrica, servicio de intermedios, servicio de cuidados intensivos.

Estas áreas solo cuentan con un manual de procesos y un manual administrativo donde se describe de manera breve las funciones de cada personal del área, la problemática que se presenta es que la mayoría del personal no conoce la línea de mando, es decir se desconoce quién es su jefe inmediato, cuando se da una situación inesperada, se pierde el



tiempo en buscar a quien le corresponde resolver el problema, la solución más factible que se encuentra es presentar la situación a la jefa del departamento sobrecargando sus funciones, o regresan al proceso inicial para ver qué decisión se debe tomar.

A consecuencia de lo anterior se da una mala prestación de servicios públicos, tiempos largos de espera por parte de los pacientes, no hay suficientes conocimientos sobre las funciones del personal, hay ambigüedad en los procesos.

En este sentido, la investigación que se plantea es: actualizar el manual de organización y procesos como herramienta funcional, para el personal del departamento de pediatría, del Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, del departamento de Santa Ana, El Salvador. Con los resultados obtenidos de la investigación se pretende dar conclusiones y recomendaciones para el mejor desempeño del capital humano teniendo como consecuencia: La mejora en la prestación de servicios, disminución en los tiempos de espera de los pacientes y un servicio de calidad.



### **1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

El problema de la situación presentada es el desconocimiento de algunos empleados sobre los manuales de organización y procesos, y sus consecuencias, además de dar a conocer quiénes son los afectados en dicho problema.

Por tanto, el propósito es comprender el funcionamiento y los procesos a seguir y darlos a conocer a todo el capital humano del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana y así tener un mejor control de las funciones que le corresponden a cada uno de ellos, dando como resultado un servicio de calidad, minimizando tiempos de espera por parte de los pacientes, mayor comprensión en las funciones y mejores resultados en la práctica médica.

Por las ideas expuestas anteriormente, se debe decir que los manuales tienen la finalidad de asegurar que todo el personal tenga una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes, además facilita el estudio de los problemas de la organización, pero ¿es de vital importancia tener un manual de organización y procesos dentro de una organización?, se puede decir que estos manuales son la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. Por tal situación, nace la siguiente interrogante ¿Qué beneficios se obtendrá con la actualización del manual de organización y procesos como herramienta funcional para el personal del Departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, del Departamento de Santa Ana? Por lo mencionado anteriormente uno de los resultados que se espera en la implementación de estos manuales es un servicio de calidad.



## **1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El problema para todo tipo de organización radica en: ¿cómo obtener mejores desempeños laborales?, ¿Qué variables se deben tener en cuenta para alcanzar los objetivos planeados?, ¿Existe una forma indicada y precisa para alcanzar las metas?, ¿Cuál es la razón del éxito o fracaso de una organización?

Poder organizar, planificar dirigir y controlar las funciones de un departamento no es tarea fácil, ni mucho menos tener a cargo siete áreas donde su función principal es el cuidado de la salud, y ofrecer la mejor atención que los pacientes necesitan.

El Departamento de Pediatría del Hospital Nacional “San Juan de Dios “se divide en siete áreas, que atienden diferentes enfermedades, con la actualización de estos manuales servirá para generar un mejor orden interno, reducción en los tiempos de espera por parte de los pacientes, el personal conocerá quien es su jefe inmediato y a quién le corresponde acudir ante alguna situación inesperada, “Hechos que actualmente se dan de una forma desordenada y con mucha demora”

Los beneficiados con esta idea de proyecto, será primeramente el personal del Departamento de Pediatría, porque se tendrá un documento donde se especifique las funciones de su cargo, las líneas de mando y sobre todo los procesos que son necesarios para sus labores cotidianas, al mismo tiempo será beneficiada la jefa de Departamento antes mencionado, dado que una vez todo el personal conozca lo descrito anteriormente, no tendrá sobrecargado su trabajo en buscar soluciones que el personal tiene que conocer, y por último se estará beneficiando a los pacientes ya que si el personal está informado, tiene una guía a seguir, podrá ofrecer una mejor calidad de servicio, y sobre todo con eficiencia, eficacia y lograra los objetivos que se desea cumplir.



Lo que se pretende con esta investigación, mediante la recolección de datos es que sea de primera mano y sobre todo que sea verídica, es por ello que dicha investigación será cualitativa utilizando el método inductivo, es decir que se comenzara con la observación de hechos empíricos, para luego analizar la información; se utilizará la técnica de la encuesta y entrevista, utilizando como instrumento el cuestionario, con los resultados obtenidos de esta técnica a implementar, ayudara a formar parámetros que ayude a la actualización de los manuales de organización y procesos con el fin de lograr una mejora en el departamento de Pediatría del Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana.

Con estos manuales se estará solventando los problemas que actualmente el departamento aqueja, se tendrá un mejor conocimiento en cuanto a los procesos, desde la llegada del niño al hospital con el registro y creación de expediente, hasta su salida y archivo de información.

El personal logrará tener una guía específica y donde se podrá corroborar la información si en dado caso se tiene alguna duda, permitirá que el departamento ofrezca un mejor servicio, un orden y control tanto de procesos como de la organización de estas áreas.

Como profesionales se pretende obtener la experiencia en la actualización del manual de organización y procesos, con la expectativa que se convierta en una herramienta funcional para el departamento y poder contribuir a la mejora de atención a los pacientes que visitan este hospital.



## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar una herramienta que facilite al personal del departamento de pediatría; la organización y los procesos de una forma ordenada y concisa, del mismo modo que faciliten y permitan un mejor cumplimiento de la misión y visión de la misma.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mostrar las funciones y niveles de responsabilidad del personal del departamento.
- Lograr que el manual de organización y procesos sea para el personal del departamento de pediatría el instrumento que rija la organización y su funcionalidad.
- Describir los niveles jerárquicos, grados de autoridad, responsabilidad y canales de comunicación a través de los cuales contribuyan a la adhesión del personal para una mejor comunicación de las partes.
- Servir de apoyo para el desarrollo de las funciones específicas del departamento de pediatría.



## **1.4 ALCANCES Y LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Este apartado permitirá tener parámetros más concretos para poder realizar las respectivas valoraciones positivas y negativas a fin de visualizar de la mejor manera el contenido de la investigación.

### **1.4.1 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

- La investigación permite conocer las condiciones actuales del departamento de pediatría del “Hospital San Juan de Dios” de Santa Ana, y en base a la información proporcionada, realizar una actualización de los manuales de organización y procesos que contribuya al funcionamiento y desarrollo de la organización.
- El apoyo incondicional por parte de la jefa del departamento de pediatría Dinora Zuleta de Viana, proporcionando la autorización de permisos.
- Aceptación y participación por parte del personal de las 7 áreas del departamento de Pediatría para implementar la técnica encuesta y entrevista.
- A través de la investigación se establece los pasos a seguir para la actualización de los manuales.
- Documentos de información interna proporcionada por la jefa del departamento de Pediatría.
- Se logra ayudar a los pacientes no directamente, pero si a través del personal que brinda el servicio.



## **1.4.2 LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

- Para poder acceder al Hospital Nacional “San Juan de Dios” como visitante, específicamente al departamento de pediatría se tiene que agendar una cita con la jefa del departamento, con una semana de anticipación.
- Falta de equipo tecnológico al momento de explicar al personal del departamento en contexto de la investigación en marcha.
- El factor tiempo es la mayor limitante ya que el equipo investigador trabaja y esto dificulta las reuniones con la jefa del departamento.
- No se puede realizar la metodología de investigación es decir implementar la técnica la encuesta y la entrevista los fines de semana por qué parte del personal descansa.
- Los recursos económicos y la falta de tiempo son limitados para lograr hacer una investigación más amplia en todo el Hospital y por tanto se realiza en un solo departamento en este caso en pediatría.

## **1.4.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.4.3.1 TEMPORAL***

La investigación se realiza a los empleados de las 7 áreas que conforman el departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, para el año 2019, es en ese departamento donde se necesita la actualización de los manuales.



### ***1.4.3.2 GEOGRÁFICA***

La investigación se realiza en el Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, se encuentra ubicado en Final 13 avenida sur, No. 1, Santa Ana, El Salvador, C.A. (Hospital Nacional Regional "San Juan de Dios", Santa Ana).

La medición de los niveles de impacto de los manuales de organización y procesos en las funciones que se realizan específicamente en el personal del departamento de pediatría.

### ***1.4.3.3 ESPECÍFICA Y SOCIAL***

Los grupos sociales objeto de estudio es el personal del departamento de pediatría por especialidad, tomados a consideración por las siete áreas que se conforma el departamento.

Puntualizando más sobre la unidad de análisis, conviene decir que se ha seleccionado el personal, bajo los siguientes criterios:

- De acorde a la especial de cada uno del personal.
- Por cada una de las siete áreas del departamento.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**



## **2.1 ANTECEDENTES DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS, DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA.**

La ciudad de Santa Ana fue fundada el 26 de Julio de 1569, cuando el Obispo Bernardino de Villalpando celebra la Santa Misa (en una ramada que hizo construir en la plaza mayor) dándole al poblado el nombre de Santa Ana, en honor a la madre celestial de la Virgen María; cuya festividad se celebra ese día.

Durante el gobierno español, la asistencia de enfermos estaba en manos de la caridad pública. En el mejor de los casos, los enfermos eran atendidos en las casas de personas acomodadas quienes preparaban cuartos interiores para recibirlos, pero en general esta atención se brindaba en las calles y portones de los templos, utilizando medicinas empíricas. Dado que esto resultaba incómodo y poco digno, la necesidad de contar con establecimientos adecuados que tuvieran el carácter de oficiales, se hacía sentir.

Uno de los establecimientos que surgió a raíz de las circunstancias fue el Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana y del que, gracias al interés de algunas personas por conocer y registrar datos relevantes sobre los inicios de esta institución, es posible hacer una breve reseña histórica, ya que los archivos del Hospital fueron quemados por órdenes de un administrador de la institución, quien no los consideró importantes.

Nace en el año de 1823, ante la necesidad de atender a los enfermos ambulantes, un grupo de personas piadosas se organizaron formando una Hermandad para patrocinar la Fundación del Hospital. En 1844, el Gobierno acordó la fundación del Hospital, comenzando a funcionar en 1848 según decreto legislativo del 6 de marzo del mismo año. La historia del nacimiento del Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, tuvo lugar en San



Salvador, el 13 de marzo de 1848, cuando la Asamblea Nacional emitió un decreto en el que acordó el establecimiento de un hospital en la ciudad de Santa Ana. En ese entonces, capital del Departamento de Sonsonate.

Cinco meses más tarde, el 16 de Agosto de 1848, los principales vecinos de la población reunidos con el señor Gobernador del Departamento de Santa Ana, establecieron la Junta de Caridad del Hospital, esto debido a la exigencia de un decreto con fecha 20 de Agosto de 1841; señalándose la administración de los hospitales por una hermandad que se llamaría de Caridad, pero fue hasta 1853 cuando el gobierno que presidía el Doctor Dueñas cedió a junta de caridad la casa de San Vicente Zepeda, ubicada en el centro de la ciudad donde el Hospital empezó a funcionar el 7 de junio del mismo año; iniciándose con cuatro camas, siendo nombrado como médico el señor Manuel Rodríguez, teniendo la obligación de hacer una visita diaria. En el año de 1854, Doña Andrea Menéndez Donó la cantidad de doscientos cincuenta colones, siguiendo posteriormente a otras donaciones.

El Hospital Nacional “San Juan de Dios”, llamado también Padre de la Medicina, se inaugura el 7 de junio de 1853 teniendo como sede la casa de Don Vicente Zepeda, siendo el Lic. Manuel Rodríguez el médico y Don Wenceslao García el boticario. Pocos años funcionó el Hospital en la casa de Vicente Zepeda, pues en 1858 con motivo de una epidemia del Cólera Morbos, el Gobierno de la República ordenó cerrarlo por considerar que su ubicación para la salubridad pública, no era conveniente.

A raíz de este hecho y gracias al desarrollo económico de la zona, que hacía gala de la producción de café, se centraron esfuerzos en obtener un lugar que reunieran las condiciones de extensión y ubicación que la construcción del Hospital requeriría. Siendo este, el sitio actual de su ubicación elegido y aceptado en aquel entonces. Así, se reconstruye el Hospital en un lugar más grande y con mejores condiciones, iniciándose su construcción en 1862 (Diario



Oficial LA GACETA. Ejemplar N° 88. Pág.350, diciembre de 1848.) En el sitio actual, se abrió con la sección de hospitalización a la que llamaban, Casa de Enfermería en 1869.

En 1879 los sacerdotes Miguel Rosales y Fray Felipe de Jesús Moraga gestionaron la venida de las hijas de la caridad de San Vicente de Paúl, de las cuales cuatro de ellas fueron enviadas al Hospital para prestar sus servicios. A los esfuerzos de Sor Anselma Cabrera se debe la construcción de la Capilla del Hospital.

En 1904 se nombró el primer director del Hospital, cargo que desempeñó el Dr. Federico Vides Serrano, este año también se inauguró la Capilla del Hospital. Con el correr de los años se hizo necesaria la construcción de un nuevo edificio que estuviera equipado para atender a un mayor número de pacientes. La base para esta nueva obra fue el donativo de Don Rafael Meza Ayau, (cincuenta mil colones exactos) depositados en el Banco Occidental; secundado por otro donativo que entregó el Gobierno de la República; se trabajó sin interrupción gracias a la subvención mensual que dio el mismo Gobierno y donativos particulares. Así se colocó la primera piedra, iniciando su construcción aproximadamente desde 1947.

El 2 de Julio de 1928, se construyó junto al antiguo Hospital formándose un solo edificio, en una extensión de 3 manzanas de terreno. Posteriormente el Sr. Jaime Hill y su familia hicieron el donativo, para construir el edificio de Ginecología y Obstetricia. Dicho edificio fue inaugurado el año de 1952.

El Hospital San Juan de Dios de Santa Ana en 1950 se inició con 2 enfermeras como jefes de Servicios de Medicina y Cirugía, supervisadas por una “Celadora”; debido a que el número de pacientes aumentaba y se tenía que satisfacer las necesidades básicas, cumplir sus tratamientos, reportar anormalidades entre otras actividades, las dos personas antes mencionadas, se ofrecieron para supervisar la atención de los enfermos por el mismo salario y



turnándose un día cada una, posteriormente se empezó a construir el edificio de Ginecología, Obstetricia y la sala de pediatría.

### **2.1.1 HISTORIA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA.**

El primer jefe del departamento de Pediatría fue el Maestro Grimaldi y padre de la Pediatría de Occidente. Por el año 1954 el Maestro compitió por oposición con otro reconocido Pediatra Dr. Nieto por la plaza de Jefe de departamento de Pediatría antes de ello los niños menores de 1 mes estaban en el área de Gineco-obstetricia y los niños de 1 mes a 12 años de edad se ingresaban en la misma área de adultos, era un cubículo más, de Medicina Interna, luego se separó a los niños en lo que hoy se conoce como parte de la Unidad de Terapia Intensiva de adultos.

Y Fue hasta el año 1957 que doña Ángela Bernal de Meza Ayau esposa de don Rafael Meza Ayau realizó un fuerte donativo para la construcción del primer pabellón de niños de nuestro hospital en el terreno donde hoy se encuentra Pediatría.

En el año de 2006, doña Ángela Bernal de Meza Ayau realizo otro fuerte donativo para la reconstrucción del departamento de Pediatría, además ese mismo año don David y doña Gisela King realizaron un fuerte donativo para la construcción de la unidad de cuidados intensivos Pediátricos.

En el año 2014 surge un acercamiento con la Fundación y se concretiza este mega proyecto con su presidente el licenciado Roberto Murray Meza y su valioso equipo liderado por Carla Meyer, con el acompañamiento de Don Guillermo Álvarez, Ingeniero Carlos Flores, Ingeniero Mario Valdez, Arquitecto Fernando Osegueda, Rebeca Myshont etc.



En el año de 2018, la Fundación Rafael Meza Ayau, con su espíritu altruista y su filosofía, hicieron realidad la renovación de Pabellón de Pediatría Ángela de Meza Ayau.

A la fecha esta es la 3ª intervención de remodelación al servicio de Pediatría en estos 60 años, el maestro decía que año con año los hijos de don Rafael realizaban donaciones de equipo médico y luego que se creó la fundación Rafael Meza Ayau, la familia ha continuado de manera constante donando en beneficio de los niños de la zona occidental con énfasis a neonatología y cuidados intensivos pediátricos en los años anteriores

## **2.2 BASE LEGAL DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**

### **2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA**

(DECRETO No.38, Diario Oficial No.234, Tomo No. 281 de fecha 16-diciembre-1983)

Nuestra Constitución de la República en su artículo 65 establece que le corresponde al Estado organizar y vigilar el sistema de salud; es decir, al conjunto de personas e instituciones que prestan servicios de salud, además de establecer las garantías básicas para las y los habitantes de nuestro país y los mecanismos de control de la misma.

Art. 65.- La salud de los habitantes de la República constituye un bien público. El Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento.

El Estado determinará la política nacional de salud y controlará y supervisará su aplicación.



Art. 66.- El Estado dará asistencia gratuita a los enfermos que carezcan de recursos, y a los habitantes en general, cuando el tratamiento constituya un medio eficaz para prevenir la diseminación de una enfermedad transmisible. En este caso, toda persona está obligada a someterse a dicho tratamiento.

Art. 67.- Los servicios de salud pública serán esencialmente técnicos. Se establecen las carreras sanitarias, hospitalarias, paramédicas y de administración hospitalaria.

Art. 68.- Un consejo superior de salud pública velará por la salud del pueblo. Estará formado por igual número de representantes de los gremios médico, odontológico, químico-farmacéutico, médico veterinario, laboratorio clínico, psicología, enfermería y otros a nivel de licenciatura que el consejo superior de salud pública haya calificado para tener su respectiva junta; tendrá un presidente y un secretario de nombramiento del órgano ejecutivo. La ley determinará su organización.

El ejercicio de las profesiones que se relacionan de un modo inmediato con la salud del pueblo, será vigilado por organismos legales formados por académicos pertenecientes a cada profesión. Estos organismos tendrán facultad para suspender en el ejercicio profesional a los miembros del gremio bajo su control, cuando ejerzan su profesión con manifiesta inmoralidad o incapacidad. La suspensión de profesionales podrá resolverse por los organismos competentes de conformidad al debido proceso.

El Consejo Superior de Salud Pública conocerá y resolverá de los recursos que se interpongan en contra de las resoluciones pronunciadas por los organismos a que alude el inciso anterior.



Art. 69.- El Estado proveerá los recursos necesarios e indispensables para el control permanente de la calidad de los productos químicos, farmacéuticos y veterinarios, por medio de organismos de vigilancia.

Asimismo, el Estado controlará la calidad de los productos alimenticios y las condiciones ambientales que puedan afectar la salud y el bienestar.

Art. 70.- El Estado tomará a su cargo a los indigentes que, por su edad o incapacidad física o mental, sean inhábiles para el trabajo.(CONSTITUCION DE LA REPUBLICA, 1983)

### **2.2.2 CÓDIGO DE SALUD.**

(DECRETO No. 955; Diario Oficial No. 86; Tomo No.299; de fecha 11-mayo-1988).

El Código de Salud, en el Título II, Capítulo I: “Atribuciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social” en su artículo 41 numeral 4 hace referencia que corresponde al Ministerio de Salud Pública la organización, reglamentación y coordinación del funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias, lo cual se traduce en su facultad para la creación de manuales administrativos que dicten las normas bajo las cuales se registrarán sus dependencias.

Art. 41.- Corresponden al Ministerio:

- 1) Orientar la política gubernamental en materia de Salud Pública y Asistencia Social;
- 2) Establecer y mantener colaboración con los demás Ministerios, Instituciones Públicas y Privadas y Agrupaciones Profesionales o de Servicio que desarrollen actividades relacionadas con la salud;



- 3) Elaborar los Proyectos de Ley y Reglamentos de acuerdo a este Código que fueren necesarios;
- 4) Organizar, reglamentar y coordinar el funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias;
- 5) Intervenir en el estudio y aprobación de los tratados, convenios y cualquier acuerdo internacional relacionado con la salud;
- 6) Sostener y fomentar los programas de salud de carácter regional centroamericano aprobados por los organismos correspondientes;
- 7) Velar por el desarrollo y mejoramiento de las normas de enseñanza de las profesiones relacionadas con la salud y promover el adiestramiento técnico y especialización del personal encargado de las secciones de salud; y,
- 8) Propiciar todas las iniciativas oficiales y privadas que tiendan a mejorar el nivel de salud de la comunidad, de acuerdo con las normas señaladas por los organismos técnicos correspondientes.(ASAMBLEA LEGISLATIVA, 1988)

### **2.2.3 LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**

(DECRETO No.442,Diario Oficial No.214 Tomo No.377 de fecha 16-noviembre-2007)

El Sistema Nacional de Salud, según el Art. 1 de la Ley de Creación del Sistema Nacional de Salud, está compuesto por conjunto de instituciones, dentro de las que queda comprendido el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y sus dependencias (Art. 2 literal a)



Art. 1.- Créase el Sistema Nacional de Salud de El Salvador, en adelante SNS o “el Sistema”, que estará constituido por un conjunto de instituciones que forman parte de la administración pública interrelacionadas e integradas en su funcionamiento, de manera armónica y sistematizada y cuya finalidad es elaborar y ejecutar políticas públicas que garanticen el derecho a la salud de la población.

El Sistema funcionará de forma armónica estableciendo mecanismos de coordinación para implementar políticas de prevención y de intervención, tendientes a incrementar, preservar, mantener y recuperar la salud de las personas, familias, comunidades y la población de todo el territorio nacional; así como para cumplir todas las funciones que le corresponden al Sistema de Salud, sin delegar las responsabilidades del Estado.

Art. 2.- Son miembros del Sistema Nacional de Salud:

- a) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y sus dependencias,
- b) El Instituto Salvadoreño del Seguro Social,
- c) El Ministerio de la Defensa Nacional, en lo concerniente a sanidad militar,
- d) El Fondo Solidario para la Salud,
- e) El Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos,
- f) El Ministerio de Educación, en lo concerniente a Bienestar Magisterial, y la dirección nacional de medicamentos.

No obstante, lo dispuesto en el inciso anterior, se constituirán miembros de pleno derecho del SNS, las entidades de la administración pública que sean creadas en el marco del proceso de reforma integral del Sector Salud o en el futuro, cuyas atribuciones o finalidades sean las mencionadas en el artículo 1 de esta Ley.



Asimismo, estarán obligados a participar y colaborar directamente con el SNS, todas las entidades de la administración pública cuya función pueda repercutir o influir en la prestación de los servicios de salud, entre ellos el Ministerio de Gobernación, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Agricultura y Ganadería, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados y las Municipalidades.

El ejercicio de las atribuciones de los miembros del Sistema, no significará en ningún caso vulneración a la independencia y autonomía de los miembros que integran el mencionado sistema, y dichas atribuciones deberán ser ejecutadas con absoluto respeto de las competencias propias de cada institución establecidas en la legislación que las regulan directamente y demás normas legales aplicables.

Los miembros y colaboradores deberán cumplir en lo aplicable la Política Nacional de Salud. La participación de todos aquellos independientes al Sistema en la provisión directa de los servicios de salud pública será siempre excepcional, limitándolos en el tiempo y no pudiendo sustituir bajo ninguna circunstancia al Estado.

El Consejo Superior de Salud Pública en el marco del Sistema Nacional de Salud, cumplirá las funciones que constitucionalmente le han sido atribuidas.(DIARIO OFICIAL TOMO N°377, 2007).



## **2.2.4 REGLAMENTO GENERAL DE HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD**

(ACUERDO No.288, Diario Oficial No. 45, Tomo No. 144, de fecha 06-marzo-2017)

El Reglamento General de Hospitales establece que la estructura organizacional de los mismos se regirá por un Manual de Organización y funciones, el cual corresponde al director del Hospital emitirlo (Art. 13 y 67 numeral 20)

Art. 13.- Los Hospitales, de acuerdo a su categoría, deben contar con una estructura organizacional similar, para lo cual deben elaborar el Manual de organización y funciones y emitirlo, previa revisión y aval de la instancia inmediata superior y autorización del MINSAL.

La estructura organizacional debe de cumplir con lo siguiente:

- a) En el caso de los Hospitales Básicos, su estructura estará conformada por la Dirección, Departamento Médico-Quirúrgico, Departamento Administrativo, Departamento de Servicios de Diagnósticos y de Apoyo, Departamento de Enfermería, contando con los Servicios, Unidades y áreas, que de acuerdo a su Manual de organización y funciones se establezcan. En el caso del Departamento de Enfermería dependerá directamente de la Dirección del Hospital.
- b) En el caso de los Hospitales Departamentales, Regionales y Especializados, su estructura estará conformada por Dirección, Subdirección, División Médico-Quirúrgica, División Administrativa y División de Servicios Diagnósticos y de Apoyo, contando con los Departamentos, Servicios, Unidades y áreas, que de acuerdo a su



Manual de organización y funciones se establezcan; en el caso del Departamento de Enfermería dependerá directamente de la Dirección del Hospital.

Art. 67.- El Director, como máxima autoridad del Hospital, tiene las funciones siguientes:

1. Cumplir y hacer que se cumplan las actividades encaminadas a la atención del paciente hospitalario.
2. Dirigir y controlar las medidas que garanticen el desarrollo científico-técnico de los empleados.
3. Ejercer la representación legal del Hospital.
4. Acordar Convenios específicos con otras instituciones, dentro del marco de los convenios generales firmados por el o la titular del ramo.
5. Desarrollar, hacer cumplir y evaluar el Programa de Gestión de la Calidad Hospitalaria.
6. Evaluar el cumplimiento de las funciones de las personas que ocupan los puestos Jefatura bajo su cargo.
7. Establecer el plan para el desarrollo del potencial científico de la institución.
8. Cumplir y hacer cumplir el presente Reglamento y demás normativa.
9. Implementar las medidas correspondientes para dar cumplimiento a la Política de Recursos Humanos en su institución.
10. Impedir que se realice al interior de las instalaciones hospitalarias, actividades comerciales, tales como promoción, publicidad, incluyendo actividades académicas con este fin, visita médica, entrega de muestras médicas, sucedáneas de la lactancia materna, cupones de descuento para estudios diagnósticos y cualquier otra actividad de promoción o publicidad.



11. Convocar y presidir el Consejo Estratégico de Gestión y otras reuniones de carácter administrativo y científico técnico, que por su nivel e importancia así lo requieran.
12. Establecer las coordinaciones pertinentes y las relaciones adecuadas con las organizaciones sindicales y gremiales del Hospital, y con los espacios intersectoriales de la localidad.
13. Dirigir el proceso de integración en su institución y participar activamente en el Consejo de Gestión de Red, regional, departamental o micro red, para la ejecución y seguimiento del funcionamiento en RIISS.
14. Aprobar y controlar la emisión de informes oficiales del Hospital, incluidos los datos estadísticos, dictámenes periciales, resúmenes de historias clínicas y otros documentos probatorios de la actuación médica.
15. Cumplir y hacer cumplir las medidas para garantizar el control económico, la prevención y el enfrentamiento de las indisciplinas, ilegalidades, delitos y la corrupción.
16. Autorizar la realización de consultas, procedimientos diagnósticos, intervenciones quirúrgicas u otras actividades médicas, por parte de profesionales procedentes de otra institución en su Hospital.
17. Planificar, organizar y controlar las medidas para la preparación del Recurso Humano y trabajadores del Hospital con el objetivo de dar cumplimiento a los Planes de desastres, emergencias y contingencias.
18. Desarrollar el proceso para el establecimiento de los objetivos estratégicos del Hospital, a partir de estos definir las acciones y tareas que deberán reflejarse y controlarse en los planes de trabajo a nivel institucional.



19. Trabajar para la consecución de la acreditación y certificación, según corresponda, del Hospital.
20. Emitir los Acuerdos y resoluciones hospitalarias necesarias, para la organización y funcionamiento del Hospital. La Dirección Nacional de Hospitales emitirá los instrumentos técnicos jurídicos necesarios para definir la estructura de tales documentos.
21. Cumplir las demás funciones y responsabilidades que se le asignen por la DNH del MINSAL y las demás contempladas en el Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo. (ACUERDO N° 288, 2017)

Cada hospital estará a cargo y bajo la responsabilidad de un director nombrado por el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud Pública.

### **2.3 GENERALIDADES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Para direccionar la organización hacia el alcance de resultados concretos de productividad, rentabilidad, mejoramiento continuo, desarrollo y mejor calidad de vida de la sociedad se hace indispensable la implementación del proceso administrativo, apoyado en la interacción de los colaboradores de todos los niveles y áreas operativas.

(Maximiano, 2009)Sostiene que la aplicación del proceso administrativo implica la puesta en marcha de cinco fases o etapas de carácter permanente e interrelacionadas entre sí: Planeación, Organización, integración Dirección, y control. (p.46).

**FIGURA 1: FASE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO****ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO****2.3.1 LA PLANEACIÓN**

(Maximiano, 2009) Afirma que el proceso de planeación es una herramienta para administrar las relaciones con el futuro. (p.170) es decir que posibilita determinar los resultados que se quieren obtener, los objetivos que se deben definir, el tiempo esperado, los recursos requeridos y el costo para lograrlos. En la elaboración y formulación de planes es necesario contar con información de carácter interno y externo que permita direccionar las acciones a emprender, las cuales se consolidan finalmente en programas de trabajo y sus correspondientes proyectos específicos.

El proceso de planeación comprende tres etapas principales, cada una de ellas es un proceso de decisión que involucra el análisis, la evaluación de opciones y la elección de un



curso de acción. Cada una de esas decisiones admite aciertos y errores, que dependen de las competencias del planeador y de otros factores, como la disponibilidad de información.

Los planes son el resultado del proceso de planeación. “Un plan es una guía para las acciones a tomar; establece a qué situación se deberá llegar, lo que debe hacerse para alcanzarla y los recursos que se aplicarán en ese esfuerzo.”(Maximiano, 2009, pág. 169).

Los planes también deben incluir una previsión de los medios de control de la acción y de consumo de los recursos, para asegurar que se realicen los objetivos.

En el proceso de la planeación intervienen diferentes tipos de planes: “misiones o propósitos, objetivos y metas, estrategias, políticas, procedimientos, programas, reglas, presupuestos”(Koontz, 2013, pág. 85).

Se dice que en el proceso de la planeación hay dos fases muy importantes, una de ellas es la fase conceptual donde se crea la misión, visión, estrategias, políticas, valores, principios y objetivos.

Al mismo tiempo se encuentra la fase operativa donde se crea la elaboración de planes, programas de trabajo como son manuales de procedimientos, de organización, de políticas etcétera, se establecen los proyectos concretos, las metas, los programas, y el presupuesto.

### **2.3.1.1 FASE CONCEPTUAL DE LA PLANEACIÓN**

Esta etapa se encuentra comprendida por los siguientes elementos:

**MISIÓN:** El proceso de planeación estratégica comienza con el esclarecimiento de la misión o negocio de la empresa. La misión establece el propósito o razón de ser de la organización o su utilidad para los clientes, y comprende las respuestas a las siguientes preguntas: ¿Quiénes son nuestros clientes? ¿En qué negocio estamos? ¿Qué necesidades



estamos atendiendo? ¿Cuál es nuestra utilidad para los clientes?(Maximiano, 2009). El planteamiento de la misión debe permitir el entendimiento claro de las características fundamentales de la organización a las personas en el proceso de la planeación es uno de las variables importantes al momento de establecerlas.

### **2.3.1.2 MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA.**

“Brindar atención integral en salud, con calidad y calidez a la población infantil que lo necesite, sin distinción de sexo, raza o nacionalidad, contando con personal capacitado y tecnología de acuerdo a las necesidades para promover, restaurar y rehabilitar la salud.” (Manual administrativo del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, 2017).

**VISIÓN:** Señala los objetivos o propósitos que la organización quiere alcanzar en un periodo de tiempo establecido, por ello debe plantearse como un reto y debe ser concreto, estimuladora de la acción y del compromiso.

### **2.3.1.3 VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA.**

“Ser reconocidos a nivel nacional por la calidad y calidez de la atención que se le brinda a la población infantil que consulta al Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.” (Manual administrativo del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, 2017)

**OBJETIVOS:** Los objetivos son los resultados deseados. Son fines, propósitos, intenciones o estados futuros que personas y organizaciones pretenden alcanzar mediante la aplicación de esfuerzos y recursos. Aunque no siempre son explícitos, los objetivos son la



parte más importante de los planes. (Maximiano, 2009) Afirma que sin objetivos no hay administración. (p.172).

Un objetivo puede ser una situación, resultado o estado futuro deseado, como obtener una participación en el mercado, vencer a un oponente, pasar el examen de admisión de la universidad, reducir la violencia en una comunidad o desarrollar una habilidad.

### **2.3.1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA.**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Disponer de una herramienta que sirva de guía al personal que labora en el departamento de Pediatría en lo que respecta a normas, Funciones y aspectos generales del área. (Manual administrativo del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, 2017)

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Dar a conocer la situación actual del Departamento de Pediatría.
- Describir las normas administrativas del funcionamiento en el servicio.
- Presentar normas específicas a cumplir en las diferentes especialidades y servicios del departamento de pediatría.
- Describir las funciones multidisciplinarias del personal que labora o se integra al Departamento de Pediatría en los diferentes servicios.

**POLÍTICAS:** Es sinónimo de directriz. Una política o directriz es una orientación genérica, que define en líneas generales el curso de acción a seguir cuando se presenta



determinado tipo de problema. La política orienta el proceso de tomar decisiones, dejando a los gerentes la selección de los detalles. La orientación de admitir sólo a recién titulados como candidatos a gerentes es una política de recursos humanos que muchas organizaciones utilizan. Las políticas se elaboran y clasifican de acuerdo con las áreas funcionales de las organizaciones.

### ***2.3.1.5 POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA.***

- Al paciente pediátrico se le atiende de manera integral no únicamente por la patología por la que consulta, (nutrición, neuro-desarrollo, salud mental a través de actividades lúdicas, clubs de niños asmáticos, entre otros).
- Se da cobertura al mayor número de usuarios optimizando los recursos existentes, a fin de estabilizarlos, salvar la vida, restablecer la salud y prevenir consecuencias críticas.
- El personal que provee los servicios de salud lo hace con calidez y comprensión al binomio madre e hijo.
- se brinda soporte emocional a las madres de los niños hospitalizados que lo ameriten.
- Se brinda atención por el equipo multidisciplinario a los niños en situación en riesgo social a través de Pediatría Social.
- Hay empeño permanente en rediseñar procesos de atención que mejoren el servicio de salud brindado.



- Dentro de los valores que el personal proveedor practica está el trabajo en equipo, ya que se está convencido que con la ayuda de todos se atenderá mejor al usuario.
- Los proveedores del servicio no discriminan a nadie, ayudando al que nos necesita, no importando raza, nacionalidad, religión, credo político, condición socio-económica, etc.
- Atendemos al paciente referido de otro establecimiento de salud, con diligencia, respeto, calidez y oportunidad.
- Asegurar la recuperación de la salud de los niños y niñas que son atendidos en el departamento de pediatría.
- Lograr a recuperación Nutricional de los niños y niñas con bajos índices de nutrición.
- Disminuir los reingresos de niños que han sido atendidos en pediatría
- Mantener un clima laboral favorable con el equipo multidisciplinario.
- Minimizar las infecciones de atención sanitaria en niños atendidos en pediatría.
- Mantener un trato humanitario y con calidez a las madres y/o cuidadores de niños en el Hospital.
- Mantener actividades de recreación a través de juegos dirigidos a los niños del Hospital. Con apoyo de Psicólogo pediatra.
- Mantener acciones de promoción para la salud a nuestros usuarios y acompañantes a fin de que sean multiplicadores del conocimiento en temática de salud y así contribuir a mejorar la salud de la población. (Manual administrativo del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, 2017)



**VALORES.** Son un Código de conducta general que deben adoptar y poner en práctica todos los integrantes de la empresa, entre los que se destacan: honradez, tolerancia, respeto, solidaridad.

### **2.3.1.6 VALORES DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL**

#### **NACIONAL SAN JUAN DE DIOS**

- Trabajo en equipo
- Integralidad
- Servicio
- Eficiencia
- Calidad Técnica
- Calidez

**PRINCIPIOS:** Son Verdades fundamentales que orientan el quehacer cotidiano de la Organización, tales como: calidad, eficiencia, rentabilidad, servicio.

### **2.3.1.7 FASE OPERATIVA DE LA PLANEACIÓN**

Esta fase está comprendida por los siguientes elementos:

**PROCEDIMIENTOS.** Los procedimientos, también se pueden llamar rutinas o normas, son descripciones detalladas de secuencias de actividades que deben llevarse a cabo para que sea posible cumplir un objetivo. Los procedimientos intentan reducir al mínimo las posibilidades de error y, para ello, definen con precisión el comportamiento a seguir. “Al contrario de las políticas, los procedimientos no dejan ningún margen de autonomía para quienes toman las decisiones”(Maximiano, 2009, pág. 174).



**META:** Las metas son objetivos que se desean alcanzar en un tiempo específico más corto, dentro del periodo que abarca el Plan. En este término se resumen los propósitos, la misión y los objetivos de la organización.

2.3.1.7.1 PLAN DE LA ORGANIZACIÓN. Está constituido por el conjunto de programas articulados coherentemente. Según su enfoque puede denominarse de diferentes maneras:

- DE DESARROLLO. Cuando busca cambios graduales planificados.
- ESTRATÉGICO. Se enfoca en la obtención de resultados en el mediano y largo plazo.
- DE INVERSIONES. Señala la forma en que se invertirán los recursos económicos asignados, disponibles, o necesarios.
- TÁCTICO. Referido al logro de resultados en periodos de tiempo más cortos

### 2.3.2 LA ORGANIZACIÓN

Etimológicamente, la palabra organización es de origen griego "órganon", que significa instrumento, o aquello con lo que se trabaja.(significados )

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

“Organización es la estructura técnica que debe de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social.”(Ponce, 2007, pág. 277). Para que exista la administración y el funcionamiento de una institución debe de



existir una organización, esto lo hace un elemento muy importante en el proceso administrativo.

Existen dos tipos de organización: la organización formal y la organización informal

**ORGANIZACIÓN FORMAL.** Este tipo de organización es una estructura planeada que intenta de manera deliberada establecer patrones de relaciones que lleven al logro de los objetivos y metas de cualquier identidad.

**ORGANIZACIÓN INFORMAL.** La organización Informal es la estructura que no se ha planeado, pero que surgen espontáneamente, en las actividades e interacciones de los participantes, son vitales para el funcionamiento eficaz de una institución, las personas y los grupos desarrollan medios espontáneos para realizar actividades rápidamente y buscar soluciones a problemas no previsto en la planeación.

**2.3.2.1 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN:** (Munch Galindo) Afirma nueve principios básicos en los cuales se encuentra:

- Del objetivo. Todos y cada una de las actividades establecidas en las organizaciones, deben relacionarse con los objetivos y propósitos de empresa.
- Especialización: El Trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible a la ejecución de una sola actividad.
- Jerarquía: Es necesario establecer centros de autoridad de la que emane la comunicación necesaria para lograr los planes en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluya en una línea clara ininterrumpida.



- Paridad de autoridad y responsabilidad: A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
- Unidad de Mando: Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarle un solo jefe, y que los subordinados no deben reportar a más de un supervisor.
- Disfunción: Para Maximizar las ventajas de la organización, las organizaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad deben publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con la misma.
- Amplitud o Tramo de Control. Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que este pueda realizar todas las funciones eficientemente.
- Coordinación: Las Unidades de una organización siempre deben mantenerse en equilibrio.
- Continuidad. Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, es necesario mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

**2.3.2.2 PROCESO DE LA ORGANIZACIÓN:** Este apartado se enfoca en el proceso de la organización y como este se aplica en el departamento de pediatría del “Hospital Nacional San Juan de Dios” de Santa Ana, para convertirse en una herramienta de fácil organización y un parámetro de ayuda en la creación de los Manuales.

**DIVISIÓN DEL TRABAJO:** Es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo. Como función administrativa la



organización se basa, en primer lugar, en la división del trabajo, el propósito es “maximizar la producción de los trabajadores y equipos, dividiendo grandes tareas entre varias personas en lotes más pequeños de trabajo.” (Apuntes para la asignatura administración II).

*DIVISIÓN DEL TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA.*

En el departamento de pediatría del “Hospital Nacional San Juan de Dios” de Santa Ana su división del trabajo se encuentra comprendida de la siguiente manera:

El departamento cuenta con siete áreas en donde se atienden diferentes enfermedades, tanto para niños recién nacidos y para niños en general, en dichas áreas hay un personal asignado en turno para ofrecer el servicio, es decir se ha dividido el rol de los colaboradores para cada área específica, este elemento es importante porque todos tienen que conocer su área de labor y las funciones que este con lleva.

**Tabla 1***División de trabajo del personal del departamento de pediatría hospital San Juan de Dios*

Nombre de las áreas del departamento de pediatría	División del trabajo
Servicio de Pediatría I	Médicos Residentes de 1°, 2° y 3° año Enfermeras y enfermeras auxiliares.
Servicio de Pediatría II	Tres pediatras, dos médicos residentes, dos médicos internos, y una enfermera.
Servicio de Aislados	Dos pediatras, un médico residente, dos médicos internos, y una enfermera.
Servicio de Nutrición	Dos nutriólogos, un médico residente, un médico interno y una enfermera.
Servicio de Cirugía pediátrica	Un cirujano pediatra, un médico residente, dos médicos internos y una enfermera.
Servicios de intermedios	Un pediatra, un médico intensivista, un médico residente, tres médicos internistas, dos enfermeras.

Datos obtenidos ( Manual administrativo del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, 2017)



**JERARQUIZACIÓN:** “Jerarquía proviene del griego hierarjes (jerarca), que significa superior y principal; en la jerarquía eclesiástica, el termino fue empleado, originalmente, para describir el sistema de gobierno de la Iglesia que consta de sacerdotes escalonados en grados”.(Lourdes Muchs)

La jerarquía, por lo tanto, supone un orden descendente o ascendente. El concepto suele estar asociado al poder, que es la facultad para hacer algo o el dominio para mandar. Quien ocupa las posiciones más altas de la escala jerárquica, tiene poder sobre los demás.

Las empresas son organizaciones jerárquicas. En una estructura simplificada, el dueño es quien ocupa el lugar más alto de la jerarquía: nadie toma decisiones sin su consentimiento. Detrás se ubican los gerentes, los jefes de divisiones y finalmente los empleados sin nadie a cargo. Estas divisiones jerárquicas suponen que quienes se encuentran en las categorías inferiores deben obedecer a sus superiores.

Dentro de la jerarquización hay dos procesos muy importantes la cual es la departamentalización y la descripción de puestos, para el caso de la investigación en marcha la departamentalización será las siete áreas que está comprendida en el departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. Y la descripción de puestos que actualmente poseen los colaboradores de cada área respectiva.

**DEPARTAMENTALIZACIÓN:** La departamentalización se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades.(Lourdes Muchs).A la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud, se le conoce con el nombre de departamentalización.



SECUENCIA DE LA DEPARTAMENTALIZACIÓN. Al departamentalizar es conveniente seguir las siguientes etapas:

1. Listar todas las funciones de la empresa.
2. Agrupar aquellas que sean similares.
3. Clasificarlas de acuerdo con su importancia, es decir, establecer un orden jerárquico.
4. Definir actividades para cada una de las áreas o departamentos.
5. Determinar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones, áreas y actividades.
6. Definir líneas de comunicación e interrelación, entre áreas y departamentos.

El tamaño y el tipo de organización de un departamento deberán estar de acuerdo con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa, así como de las funciones a desempeñar

*DESCRIPCIÓN DE PUESTOS:* En toda organización se vuelve indispensable tener un documento donde se encuentre la descripción de puesto de cada colaborador, para que una organización función tiene que haber una buena organización, la descripción de puesto es muy importante porque se convierte en una herramienta útil para el empleado, una información de primera mano en la que se pueda orientar. Después de tener claro el orden jerárquico, simplificado las labores por departamentos, la descripción de puestos es un elemento indispensable en la organización, una de las actividades clave en el proceso *de* reclutamiento es la descripción de puestos de trabajo. Es fundamental que antes de iniciar la búsqueda del candidato ideal para la vacante se tenga correctamente identificadas las responsabilidades de la misma así como las características y competencias que se requieren para desempeñar el trabajo.



*COORDINACIÓN:* Consiste en la sincronización y armonización de los esfuerzos y recursos para realizar eficientemente las funciones.(Lourdes Muchs)

No basta con que durante la primera etapa del proceso de organización se realice la división del trabajo, es indispensable que esta se complemente con la coordinación, cuyo propósito es lograr la unificación y optimización de esfuerzos y recursos, es decir, que las funciones se desarrollen e interrelacionen con armonía.

La estructura organizacional debe propiciar la adecuada sincronización de los recursos que integran la empresa o institución, para cumplir con sus objetivos. Todas las funciones deben apoyarse completamente e integrarse, con el fin de lograr la misión de la empresa. La coordinación propicia que la empresa funcione como un sistema integral en el que todas sus partes actúen oportuna y eficazmente.

En el departamento de Pediatría del “Hospital Nacional San Juan de Dios”, la coordinación es uno de los elementos muy importantes ya que las siete áreas, aunque traten enfermedades diferentes, tienen relación entre sí, un servicio público y más aún cuando se trata de la salud es uno de los elementos importantes que se tiene que tener como departamento.

El uso de los recursos que se cuentan, el, manejo adecuado de los espacios, y entre otras cosas, se necesita de este proceso que es la coordinación, sin ello todo el departamento fuera un caos, los empleados no tendrían parámetros o conocimiento de cómo actuar al momento de atender un paciente, ocasionando largos tiempo de espera, y demora, sin falta de una buena coordinación los más afectados al final son los pacientes que día con día llegan por alguna situación, el servicio de Salud y especialmente de la rama de pediatría es uno de lo más frecuentados en la actualidad.



### **2.3.2.3 INSTRUMENTOS DE ORGANIZACIÓN.**

2.3.2.3.1 *ORGANIGRAMA*: “El gráfico que representa la estructura formal de una agrupación recibe la denominación de organigrama, en el cual se visualizan las líneas de autoridad, de responsabilidad, los diferentes cargos, las unidades departamentales, las relaciones de comunicación, tanto horizontales como verticales, además, si es una estructura plana o una estructura alta.”(Noberto Espina Montoya , 2010).

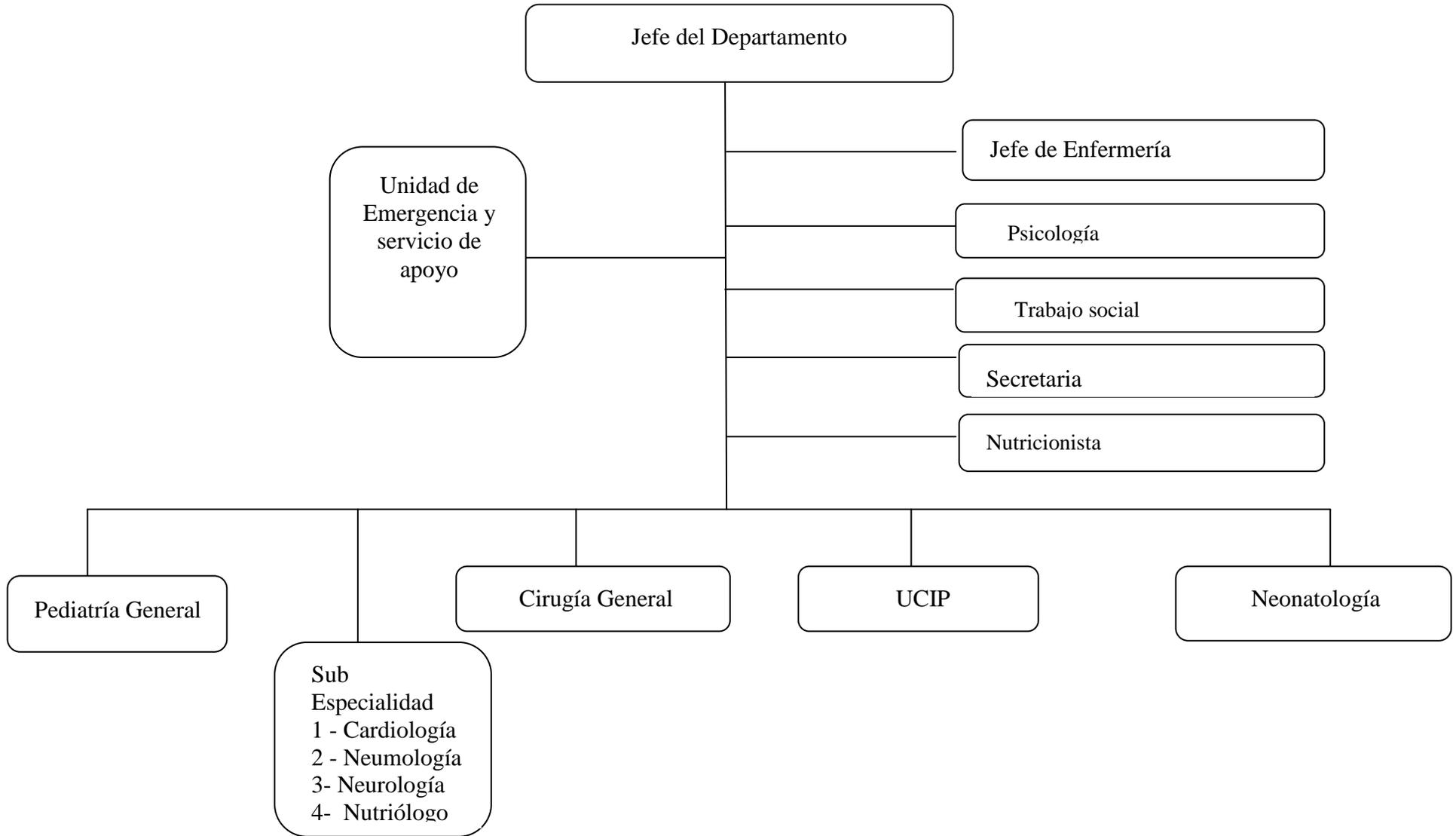
Para funcionar correctamente, todas las organizaciones independientemente de su naturaleza requieren de una estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo.

El Organigrama de una empresa nos permite obtener una idea uniforme acerca de la organización. Desempeña un papel informativo, permitiendo que los integrantes de la organización y las personas vinculadas a ella conozcan a nivel global, sus características generales. Ayuda fácilmente a comprender las distintas relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir entre las distintas divisiones, departamentos secciones y servicios.

El organigrama debe ser actual y representar la realidad, debe ser general, sencillo siempre con una visión clara de la realidad.

Figura 2: organigrama actual del departamento de pediatría

Fuente: manual de organización departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de dios de santa Ana





**2.3.2.3.2 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS O DE FLUJO:** También conocidos como FLUJOGRAMAS, los diagramas de flujo son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos que consta de un procedimiento. Un procedimiento es una serie o sucesión de actividades de carácter repetitivo y rutinario.

En el departamento de Pediatría del “Hospital Nacional San Juan de Dios” se cuenta con un diagrama de procedimientos el cual es utilizado como herramienta de apoyo al entendimiento de los procesos a seguir en su totalidad, al mismo tiempo se establece el tipo de relaciones entre los componentes de información y los flujos de la organización que son generados como producto de la interacción con los mismos.

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no convencional transmite un mensaje deformado e impide comprender el proceso que se pretende estudiar. Los diagramas de procedimientos permiten simplificar el trabajo, combinar o readaptar la secuencia de las operaciones para lograr una mayor simplificación, mejorar alguna operación, combinándola con otra parte del proceso, eliminar demoras, actividades, formatos y operaciones no necesarias.

Etapas para elaborar un diagrama de procedimiento:

- Recopilar la información de la fuente, es decir de la persona que realiza el procedimiento mediante un formato que se llama descripción de procedimiento.
- Observar cómo se realiza el procedimiento.
- Verificar con el jefe inmediato o superior que las actividades realmente correspondan al procedimiento.
- Efectuar las correcciones pertinentes y obtener su visto bueno.
- Elaborar el diagrama de procedimientos.



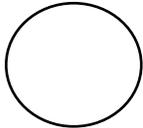
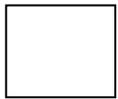
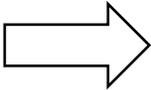
- Obtener sugerencias de las personas a quienes corresponda para modificar el procedimiento actual.
- Analizar el diagrama y la descripción, y aplicar las seis preguntas básicas de la administración: que, como, quien, donde, con quien, para qué.
- Considerar costos, recursos y objetivos.
- Eliminar tramites innecesarios, duplicidades, exceso de archivos y formas, demoras, quejas, conflictos, costos excesivos, fugas de responsabilidad
- Cuantificar volumen de actividades, número de formatos, números de departamentos, equipo, tiempo horas hombre.

Diseñar una propuesta que contenga: descripción del procedimiento; diagrama de flujo; ventajas y desventajas.

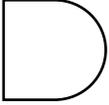
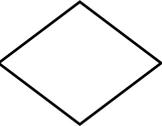
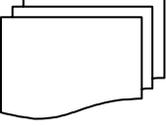
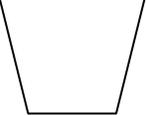
#### SIMBOLOGÍA PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Para una mayor comprensión de los procedimientos se representa gráficamente la simbología en el levantamiento de los mismos.

*FIGURA III SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS O DE FLUJO.*

	OPERACIÓN	Se dice que hay operación cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido, es modificar las características de ese algo.
	INSPECCIÓN	Revisión, verificación o inspección.
	TRANSPORTE	Indica el movimiento y orden en que se realizan las operaciones, es decir trasladarse de un lugar a otro.



	ESPERA O DEMORA	Etapa en que algo está en espera de que otra actividad acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.
	ALMACENAMIENTO	Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.
	TERMINAL	Indica el inicio o terminación del prendimiento
	ACTIVIDAD	Representa la realización de una función o actividad
	DISTRIBUCIÓN O DOCUMENTO	Se utiliza para registrar la aparición de un formulario o documento generado en el proceso o el uso de otro en un trámite anterior.
	ALTERNATIVA O DECISIÓN.	Indica un Punto dentro del flujo en el cual se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	DOCUMENTO ORIGEN Y DOS COPIAS	Indica que el documento se debe elaborar con copias.
	OPERACIÓN MANUAL	Se utiliza para describir las acciones que realizan las personas y/o modificaciones producidas en un documento. Acciones y modificaciones que dependen únicamente de la habilidad o destreza de la persona responsable.



### 2.3.2.3.3 MANUALES DE ORGANIZACIÓN

DEFINICIÓN: (Munch, Lourdes, 2010) Sostiene que: Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática la información de una organización (p. 71). Es decir que los manuales son documentos detallados, que contienen en forma ordenada la información acerca de la organización de la empresa, constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación.

Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los Procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

Una de las ventajas de que una empresa cuente con los diferentes tipos de manuales es que la gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo, clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución, Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados, son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido, y permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.



## IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

- Uniforman y controlan el cumplimiento de funciones.
- Delimitan las actividades, responsabilidad y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados.
- Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.

### 2.3.2.3.3.1 CLASIFICACIÓN GENERAL DE LOS MANUALES EN EL ÁMBITO

#### ADMINISTRATIVO

De acuerdo con la visión estratégica utilizada mayormente en las empresas privadas y en algunas entidades de gobierno en El Salvador se presentan cuatro tipos de manuales de aplicación organizacional los cuales se detallan a continuación:

##### **a) MANUALES DE ORGANIZACIÓN:**

(Valencia, 2002) Afirma que los manuales “es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo”. (p. 55), es decir que su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional. Es decir que este manual explica en forma general todos aquellos aspectos relacionados a los diferentes puestos de trabajo que integran la institución, y contribuye a que todos sus integrantes puedan conocer y comprender mejor las diferentes funciones y responsabilidades e identificarse de forma sencilla y clara con



dicha institución. En términos generales, expone con detalle la estructura orgánica, señala las unidades o puestos que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos planeados.

En este manual se agrupan las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizativa que se adopte y se determina cual es la responsabilidad asignada o correspondiente a cada tarea. También quedan expresadas en él, las relaciones entre los distintos departamentos y sectores de la empresa, y en caso de conflicto actúan como medio de regulador o atenuantes de las diferencias, para que el motivo de conflicto se solucione sin alterar la estructura de la empresa.

#### *IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN*

- Este manual incluye en primer término los datos siguientes:
- Logotipo de la institución.
- Nombre de la Organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico). En caso de corresponder a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de la elaboración.
- Número de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de la información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización
- organigrama
- antecedentes históricos
- objetivos el manual
- Base legal (en caso de organismos públicos)



## **b) MANUALES DE PROCEDIMIENTOS O PROCESOS**

Los manuales administrativos son indispensables en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que se les asignan, la demanda de productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional. Estas circunstancias obligan a usar instrumentos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se ordenan los elementos fundamentales para hacer más eficiente la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa. Asimismo, se abordan los aspectos metodológicos básicos para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanentes. No se pretende abarcar todas las posibilidades existentes para su formulación, sino aportar elementos de juicio que sean verdaderamente útiles a toda persona o instancia encargada de realizar y aplicar un manual administrativo. El manual de procedimientos constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos ejecución y el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.



### *IDENTIFICACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS*

- Este manual incluye los siguientes datos:
- Logotipo de la organización
- Nombre de la organización
- Determinación de extensión del manual (general o específico).
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de la información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o actualización.
- Clave de la forma, que debe consignar las siglas tanto de la organización como de la unidad administrativa responsable de elaborar la forma, el número de esta y el año.
- Cabe señalar que en estos manuales se ocupan los diagramas de procesos para una mejor comprensión del mismo.

#### *c) MANUAL DE POLÍTICAS O NORMAS.*

Se entiende por manual de políticas, un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias, por lo tanto, las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco en el que el personal operativo pueda obrar para balancear las actitudes y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.



Representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal. Puede ayudar a establecer políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendidos y mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo, de otra forma libera a los administradores de tener que repetir información, explicaciones o instrucciones similares. En conclusión, el manual de políticas se relaciona prácticamente con todos los demás tipos de manuales, y su importancia en que puedan influir sobre ellos, todos los empleados deben conocer desde un inicio todas las políticas de la institución para que esto funcione adecuadamente.

#### *IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS*

- Este manual incluye los siguientes datos:
- Logotipo de la organización
- Nombre de la organización
- Determinación de extensión del manual (general o específico).
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas.
- objetivo del manual
- Reglamento interno de trabajo
- políticas de la institución

#### *d) MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.*

Para (Adalberto Chiavenato, 2007) la descripción de puestos es: “es un simple inventario de las tareas o responsabilidades que desempeña el ocupante de éste”(p. 225), el



análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias o requisitos que esas tareas o responsabilidades le imponen. Es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que deben tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe ser desempeñado.

Sin embargo podemos decir que la descripción de puestos y el análisis de puesto son cosas muy diferentes ya que según (Adalberto Chiavenato, 2007) el análisis de puestos es” El análisis de puesto se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a cualquier tipo o nivel de puesto, a su vez, estos pueden dividirse en factores de análisis”

1. Requisitos intelectuales.
2. Requisitos físicos
3. Responsabilidades que adquiere.
4. Condiciones de trabajo.(Adalberto Chiavenato, 2007, p. 226)

En cambio, la descripción de puestos se preocupa por el contenido del puesto, es decir, que hace el ocupante, como lo hace, cuando lo hace y por qué lo hace; plasmando en un escrito las tareas o atribuciones que conforman el puesto, imprimiéndole así su carácter distintivo respecto de los demás puestos de la empresa.

En el Hospital Nacional San Juan de Dios específicamente en el departamento de Pediatría este manual no tiene funcionamiento ya que ellos se basan en el manual de procesos con el que cuentan actualmente ya que en él se encuentra las funciones, los cargos las áreas asignadas para el personal y así realizan las actividades asignadas para el funcionamiento del servicio que brindan.



### **2.3.3 LA INTEGRACIÓN:**

(Adalberto Chiavenato, 2007) Sostiene “La integración es la función a través de la cual se eligen y se obtienen recursos necesarios para poner en marcha las decisiones requeridas para ejecutar los planes de acuerdo con la arquitectura organizacional”(p. 85).

En esta etapa se adquieren todos los elementos para llevar a cabo lo establecido durante la planeación y organización. Mediante la integración, la empresa o institución obtiene los recursos idóneos para el mejor desempeño de las actividades de la misma. La integración comprende recursos materiales, tecnológicos, financieros y humanos; estos últimos son los más importantes debido a que del talento humano depende el manejo y gestión de los otros recursos que conforman la organización. Aunque tradicionalmente se descuidaba la integración de recursos humanos, tanto la experiencia como las investigaciones demostraron que el factor humano es fundamental para cualquier empresa, ya que de su desempeño dependerá el correcto aprovechamiento de los demás.

Existen cinco etapas en el proceso de la Integración estas son:

- 1) Definición de las necesidades y requerimiento de los recursos.
- 2) Establecimiento de estándares de calidad, tiempos y características.
- 3) Determinación de fuentes de abastecimiento.
- 4) Elección del proveedor más confiable.
- 5) Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad.



### **2.3.3.1 PRINCIPIOS DE LA INTEGRACIÓN**

- Provisión de elementos necesarios.
- A cada miembro de la empresa deben proporcionársele los elementos necesarios para hacer frente eficientemente a las necesidades de su puesto. La dirección debe estar consciente de los recursos que los puestos requieren para la eficiente realización del trabajo.
- Calidad de los proveedores.
- En ningún caso debe sacrificarse la calidad de los insumos en aras de un menor costo, todos los proveedores deben de ser confiables.
- El hombre adecuado para el puesto adecuado.
- Las personas que desarrollan cualquier función deben reunir los requisitos para desempeñarla adecuadamente. En otras palabras, el personal debe poseer los requisitos y características que la organización requiera para desempeñar un puesto. El perfil de los recursos humanos debe adaptarse a las características de la organización.
- Esta parte del proceso administrativo como todos los demás es importante para el funcionamiento de la organización ya que en ella se integran los recursos necesarios, y la integración de los recursos humanos es importante para que todo se lleve a cabo, si las instituciones aplican este proceso sin duda alguna puede ofrecer un servicio de calidad, eficiencia y eficacia.



### **2.3.4 LA DIRECCIÓN Y LIDERAZGO**

Si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual importancia, es en la dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. Así, en inglés se utiliza el término management para referirse indistintamente a la dirección o a la administración. De hecho, al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se deriva en gran parte de una acertada dirección.

(Adalberto Chiavenato, 2007) Afirma: “Dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante los esfuerzos del grupo social, a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo.

La dirección es un elemento fundamental y además es el motor que determina el rumbo o destino de toda empresa u organización, es ahí donde se trazan los lineamientos a seguir, con el único propósito de alcanzar los objetivos y metas que desde un principio se ha trazado el departamento, área o la misma organización.

En el departamento de Pediatría del “Hospital Nacional San Juan de Dios “para el año 2019 la encargada de llevar el orden y la dirección de dicho departamento es la doctora Dinora Zuleta de Viana es la encargada de manejar los recursos asignados, el personal de esta área, Mediante el proceso de la dirección “ toma de decisiones, motivación, comunicación, liderazgo”(Adalberto Chiavenato, 2007) la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización. A través de la comunicación se trasmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y actividades. Con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa. Por último, el liderazgo se utiliza para influir,



guiar o dirigir a un grupo de personas hacia el logro de la misión de la Institución. El liderazgo incluye el poder, la autoridad, la supervisión, la delegación y el mando.

#### **2.3.4.1 PRINCIPIOS DE LA DIRECCIÓN**

- 1) *Resolución del conflicto.* Los problemas deben resolverse cuando aparecen, ya que el no tomar una decisión cuando se origina un conflicto y ocasiona que éste se magnifique y después sea irresoluble.
- 2) *Aprovechamiento del conflicto.* Los conflictos y obstáculos deben visualizarse como oportunidades ya que obligan al directivo a pensar en soluciones y nuevas estrategias.
- 3) *Impersonalidad de mando.* Cuando un directivo o jefe emita una orden es necesario que explique a sus colaboradores que ésta surge por una necesidad de la empresa, en otras palabras, no debe existir prepotencia ni abuso de autoridad.
- 4) *Coordinación de interés.* Los objetivos de todas las áreas deben relacionarse para lograr la misión y la visión organizacional, de tal forma que todos los miembros de la empresa encuentren en el logro de los objetivos la satisfacción de sus objetivos individuales y un sentido de vida en su trabajo.
- 5) *De la vía jerárquica.* Es indispensable respetar los niveles jerárquicos establecidos en la estructura formal, de tal manera que al emitir una orden sea transmitida a través de las líneas de comunicación definidas en la organización, de lo contrario surgen conflicto, fugas de responsabilidad y debilitamiento de autoridad.



### 2.3.5 EL CONTROL O EVALUACIÓN

(Adalberto Chiavenato, 2007)Sostiene que: “la evaluación y controles es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa”.(p. 125).

Íntimamente esta fase del proceso está ligada con la planeación, el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. Lo ideal es saber elegir y utilizar las formas, técnicas y tipos de control que propicien la máxima satisfacción de los clientes, del personal, de la sociedad, del entorno y de los accionistas para cumplir la misión de la organización.

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. También se puede definir como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa del mismo. El control administrativo en toda organización permite la comparación de actividades proyectadas con las obtenidas en un tiempo determinado, también permite señalar faltas y errores, a fin de poder repararlos y evitar su repetición.

La importancia del control es que se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Sin embargo, es conveniente recordar que no debe existir solo el control a posteriori, sino que, al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En



este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado.

Además, siendo el control la última de las funciones del proceso administrativo, tiene que ser una prioridad en la organización ya que se debe de controlar los resultados por cada uno de los departamentos para que al final de cada proyecto se puedan cumplir los objetivos y logre eficiencia en cada uno de sus proyectos.

En conclusión podemos definir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

### **2.3.5.1 PRINCIPIOS DEL CONTROL**

1. *Equilibrio.* A cada grupo conferido debe proporcionarse al grado del control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.
2. *De los objetivos.* Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos. Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si, a través de él, no se evalúa el logro de los mismos.



3. *De la oportunidad.* El control, para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectuara el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.
4. *De las desviaciones.* Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro. Un control solo deberá implantarse si su costo se justifica ante los resultados que se esperan de él; de nada servirá establecer un sistema de control si los beneficios financieros que reditúa resultan menores que el costo y el tiempo que implica su implantación.
5. *De excepción.* El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones estratégicas requieren de control. Este principio auxilia métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.
6. *De la función controlada.* La función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.
7. *Del carácter administrativo del control.* Es necesario distinguir “las operaciones” de control de la función de control. La función es de carácter administrativo y es la respuesta al principio de la delegación, esta no se podría dar sin el control, como ya se hizo notar. En cambio, “las operaciones” son de carácter técnico. Por lo mismo, son un medio para auxiliar a la línea en sus funciones. Por ello deben



actuar como staff. de ahí la necesidad de convencer y no imponer, los medios de control.

8. *De los estándares.* El control es imposible si no existen estándares de alguna manera prefijados, y será tanto mejor cuanto más precisos y cuantitativos sean dichos estándares. Pero no se podrá decir que se controla algo si lo obtenido no se valoriza y para ello se compara con algo de ahí la regla de definir y perfeccionar los estándares como un medio de preparar el control.
9. *Del principio de excepción.* El control administrativo mucho más eficaz y rápido cuando se concentra en los casos en que no se logro lo previsto, más bien que en los resultados que se obtuvieron como se había planeado. Este principio tiende a convertir el cumplimiento en lo normal, y las desviaciones de los planes en lo excepcional.



## **RESUMEN DEL CAPÍTULO**

Teniendo el conocimiento teórico necesario del proceso administrativo y todas sus etapas, elementos, principios y herramientas, ayudara al proyecto que se ha expuesto anteriormente en el capítulo I que es la actualización de los manuales de organización y procesos del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios del departamento de Santa Ana.

Toda institución necesita una buena administración y todas estas etapas del proceso administrativo se deben de desarrollar y llevar acabo de la mejor manera, para ofrecer un buen servicio de excelente calidad, se debe comenzar con una buena estructura organizacional, y si la institución se quiere distinguir de las demás el capital humano es la clave para hacerlo.

El proceso administrativo es el arte para llevar al éxito a una institución, todas las etapas están interrelacionadas entre sí, sin una de ellas, no puede existir la otra.

Es importante aclarar que implementar el proceso administrativo desde el inicio, se evita errores, pérdida de tiempo, costos elevados, las partes encargadas deben saber cómo se va a planear, como se va a organizar, como se va a integrar, como se va a dirigir y por último controlar.

Implementando todo lo anterior se logrará una administración de calidad, de eficiencia y eficacia, y los resultados obtenidos serán la respuesta de este proceso.

# **CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y  
DIAGNÓSTICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE  
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS  
DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA**



### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se describe el tipo de metodología utilizada en el presente estudio, al mismo tiempo se muestra el enfoque bajo el cual se realizó la investigación en donde se describe el enfoque metodológico, contexto, población, participantes, instrumentos, procedimientos y estrategia de análisis de datos.

### **3.2 ENFOQUE METODOLÓGICO**

Para esta investigación el enfoque metodológico es de orientación Cualitativa utilizando el proceso inductivo, es decir que se comienza con la observación de hechos empíricos, para luego analizar la información. Ya que se pretende que la información sea de primera mano, veraz y objetiva y sirva para dar propuestas y alternativas para el buen funcionamiento del departamento de pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana a través del manual funcional de organización y procesos, al mismo tiempo que este Manual propuesto se utilice como instrumento de calidad y eficiencia en los servicios de salud.

“Por otra parte, la investigación cualitativa brinda la ventaja de ser emergente y evolutiva” (Marshall & Rossman, 1999), y como ya se mencionó en la justificación, el fenómeno objeto de este estudio surge de la realidad y no de un hecho ficticio.



### **3.2.1 POBLACIÓN**

La investigación fue orientada a las siete áreas del Departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, El Salvador. El cual cuenta con 49 personas laborando actualmente, por ser una población pequeña, este estudio no requiere una muestra.

### **3.2.2 PARTICIPANTES**

Para esta investigación, los participantes fueron personas claves que se detallan a continuación:

Se realizaron entrevistas a profundidad como vía principal de recolección de información, y luego realizamos la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 14 preguntas, las cuales fueron administradas a las siguientes personas:

- Jefe del departamento de pediatría.
- Jefe de médicos internos y médicos residentes del departamento de pediatría.
- Jefe de unidad de enfermería del departamento de pediatría.
- Supervisora de unidad de enfermería del departamento de pediatría.
- Médicos pediatras.
- Médicos residentes.
- Médicos internos.
- Enfermeras.



Se seleccionaron estas personas porque son la base para el buen funcionamiento del departamento de pediatría, el cual se considera que son ellos los que conocen sobre las funciones y procesos de cada área del departamento.

Se realizó tres entrevistas personales: Una al jefe del departamento de pediatría, otra al jefe de médicos internos y médicos residentes, y otra al jefe de unidad de enfermería. Con el fin de obtener información de los expertos, para luego compararla con la opinión de las demás personas a entrevistar.

Así mismo se realizaron 46 encuestas a médicos pediatras, médicos residentes, médicos internos y enfermeras, por el motivo que el departamento de pediatría está dividido en siete áreas las cuales son: servicio de pediatría uno, servicio de pediatría dos, servicio de aislados, servicio de nutrición, servicio de cirugía pediátrica, servicio de intermedios y servicio de cuidados intensivos pediátricos. Obteniendo un total de 49 participantes en este estudio.

### **3.3 TIPO DE ESTUDIO A DESARROLLAR**

- **DESCRIPTIVO:** Para la determinación de la situación actual, es decir, como se ve afectada la calidad de servicios hacía los pacientes en el departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, al no contar con una herramienta que les permita obtener un conocimiento específico y claro de sus funciones y las responsabilidades que debe llevar a cabo cada recurso humano en su puesto de trabajo lo cual afecta de manera significativa la eficiencia del Hospital.



- **PROPOSITIVO:** Al finalizar la investigación se elaborará la actualización de los Manuales de organización y procesos, en el que se determinaran las características, las funciones y responsabilidades que debe cumplir el personal de las 7 áreas del departamento de Pediatría.

Las encuestas fueron dirigidas a 46 personas que laboran en las 7 áreas de pediatría y 3 entrevistas a jefes del departamento.

**Tabla 2**

<i>ÁREA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA</i>	<i>PARTICIPANTES</i>	<i>TOTAL DE PARTICIPANTES POR ÁREA</i>
Servicio de pediatría uno	1 Neumólogo pediatra. 2 médicos pediatras generales, 2 médicos residentes, 4 médicos internos y 2 enfermeras.	11
Servicio de pediatría dos	2 pediatras generales, 2 médicos residentes, 2 médicos internos y 1 enfermera.	7
Servicio de aislados	2 pediatras generales, 1 médico residente, 2 médicos internos y 1 enfermera.	6
Servicio de nutrición	1 nutriólogo pediatra, 1 médico residente, 1 médico interno y 1 enfermera.	4
Servicio de cirugía pediátrica	1 cirujano pediatra, 1 médico residente, 2 médicos internos y 1 enfermera.	5
servicio de intermedios	1 pediatra general, 1 pediatra intensivista, 1 médico residente, 3 médicos internos y 2 enfermeras.	8
Servicio de cuidados intensivos pediátricos.	1 pediatra intensivista, 2 médicos residentes, 3 médicos internos y 2 enfermeras.	8
Total		49

Fuente: información proporcionada por la jefa del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios.



### 3.4 DEFINICIÓN DE UNIVERSO

El universo se define como: La totalidad de individuos o elementos, de los cuales pueden representarse determinadas características susceptibles de ser estudiadas. (Calderon, profe. Tomas Autaje)

El conjunto de elementos que conforman el universo de los cuales se requirió la información para el trabajo de grado, está constituido por el personal que labora en las 7 áreas del Departamento de Pediatría, servicios de Pediatría 1, servicios de Pediatría 2, servicios intermedios, servicios de aislados, servicio de cirugía pediátrica, servicio de nutrición y unidad de cuidados intensivos UCI.

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS

La selección de la técnica e instrumento para la recolección de datos se realizó de acuerdo a las opciones más adecuadas e idóneas para este tipo de estudio y obtener la información necesaria para elaborar la actualización de los manuales:

3.5.1 **LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA:** se basan en una guía de asuntos o preguntas, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

3.5.2 **INSTRUMENTO:** El Cuestionario, ya que el sondeo mediante el cuestionario es uno de los métodos más recomendables para observar y describir pensamientos privados, para medir actitudes y analizar posibles inconsistencias a la hora de realizar la



prestación de servicios, esto se logra mediante preguntas concretas realizadas por el investigador, con el fin de recolectar la información necesaria.

**3.5.3 LA ENCUESTA SEMIESTRUCTURADA:** “Es una confrontación interpersonal, en el cual una persona formula a otra, una pregunta cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación.” (kerlinger F., 1997), el objetivo es recopilar información, bajo la estructura de preguntas y respuestas.

**3.5.4 INSTRUMENTO:** El cuestionario está integrado por 14 preguntas mixtas es decir preguntas abiertas y preguntas cerradas, que buscan la obtención de información de primera mano y de expertos en el área de salud, asimismo que estos se expresen libremente para obtener toda la información necesaria.

### **3.6 PROCEDIMIENTOS**

El procedimiento de la investigación, como secuencia que se lleva en la elaboración de un estudio, debe ser planeado de tal forma que se puedan cumplir sus propósitos. Su importancia para un estudio de tipo cualitativo radica en que se trata de un aspecto integral del desarrollo de una propuesta, por tanto, la planificación abarca aspectos como el tiempo, personal involucrado y apoyo financiero (Marshall & Rossman, 1999).



### **3.7 PLANIFICACIÓN**

Este estudio está comprendido en un periodo relativamente corto que comprende de marzo hasta agosto de 2019. Se determinó este plazo como tiempo prudencial para el objetivo de la investigación; sin embargo, el hecho de tener este periodo, representa también limitantes en la investigación pues se requiere de una investigación más exhaustiva y detallada, lo que exige más tiempo; por lo tanto, se señaló los puntos más relevantes y trascendentales que requiere el tema de los manuales de organización y procesos.

El plan se realizó de acuerdo a un cronograma, en el que se especifica las tareas y actividades realizadas a lo largo de la investigación, delimitando los tiempos de ejecución para cada una de ellas.

El planteamiento del problema, permitió definir la temática de la investigación, sus antecedentes y experiencias tanto a nivel nacional como regional, al mismo tiempo dio lugar a señalar las limitaciones y delimitaciones que presenta la temática.

### **3.8 INSTRUMENTOS BIBLIOGRÁFICOS**

Se llevó a cabo un análisis documental con el apoyo de información proporcionada por la jefa del departamento de Pediatría, libros, revistas, sitios web, consultas que permitieron obtener la suficiente información relacionada en lo concerniente a los Manuales de organización y procesos.

- ROBERTO HERNANDEZ SAMPIERI, CARLOS FERNANDEZ CALLADO, BAPTISTA LUCIO, MARIA DEL PILAR.



Metodología de La Investigación, 6° Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

La preparación de instrumentos requiere crear un conjunto de preguntas para recolectar los datos según lo explicado anteriormente. Estas preguntas fueron diseñadas mediante un cuestionario que permite generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto de investigación.

### **3.9 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis de los datos se llevó a cabo en varias etapas puesto que se obtuvieron a partir de la entrevista utilizando el instrumento del cuestionario, así como también por medio de encuestas que se realizaron, a las diferentes áreas del departamento teniendo el cuidado de la congruencia del análisis de acuerdo con los objetivos.

De igual forma se reunió la información recabada con el instrumento cualitativo de la entrevista, y encuesta, analizando todos los testimonios de los entrevistados, posteriormente se organizó y procesó la información para la presentación ordenada de los resultados.



### **3.9.1 ENTREVISTAS A LOS JEFES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA**

#### **ENTREVISTA A LA JEFA DE LAS 7 ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA**

Entrevista a la Dra. Dinora Zuleta de Viana, jefa del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios Santa Ana. Se llevo a cabo el día 20 de junio del 2019

En dicha entrevista se habló de los criterios que se toman en cuenta para el proceso de inducción del personal, las capacitaciones constantes y los procesos administrativos que se realizan en cada área, así como de los requerimientos mínimos del puesto, y de las principales funciones y responsabilidades de dicho puesto, por lo que se hace necesario la elaboración de un Manual de organización y procesos, el cual contenga de manera estructurada el contenido básico de cada puesto de trabajo, y los procesos que este con lleve maximizando así el desempeño y la calidad de servicio del hospital.

También se habló específicamente del puesto en que labora actualmente, de cuáles son sus funciones, actividades responsabilidades que se llevan a cabo de manera diaria, periódica y eventualmente, detallando así, el número de sub-alternos, conocimientos y equipos necesarios para ejecutar en el puesto de trabajo y se le realizo las preguntas previamente elaboradas.



## ENTREVISTA A JEFA DE MÉDICOS INTERNOS Y MÉDICOS RESIDENTES.

La entrevista a la Dra. Mónica Lizbeth Salazar de Guerra jefa de médicos internos y médicos residentes del área de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios Santa Ana, se llevó a cabo el día 20 de junio del 2019.

En esta entrevista se abarcaron puntos acerca, de los conocimientos básicos con los que se debe contar para ejecutar en el puesto, actividades, responsabilidades que lleva a cabo diariamente, periódicamente o eventualmente, sub-alternos a su cargo, y capacitaciones que se hacen necesarias para realizar dichas tareas de una manera eficaz.

Se le pregunto que, si al momento de ingresar a laborar a ese cargo se le brindaron los manuales de organización y procesos, si se le dio a conocer la jerarquía del departamento, y demás preguntas previamente elaboradas.

## ENTREVISTA A JEFA DE UNIDAD DE ENFERMERÍA.

Una de las entrevistas más relevantes es la que se realizó a la Lic. Aracely Moran quien desempeña actualmente el cargo de jefa de la unidad de enfermería, del departamento de pediatría del Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, la entrevista se realizó el día 20 de junio del 2019.

Por el factor tiempo esta entrevista fue lo más breve posible, su cargo es uno de los más fundamentales en el área, las preguntas fueron enfocadas a obtener información precisa, una de las interrogantes que se le hizo es que si conocía la misión y la visión del departamento, si al momento que ingreso al trabajo se le brindo el manual de procesos y



organización, en dado caso de algún imprevisto o situación inesperada a quien acude, si conocía la jerarquía del departamento.

### **3.9.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### ***3.9.2.1 DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.***

El desarrollo de todas las actividades se llevó a cabo sin mayores complicaciones. El personal del departamento de pediatría, tuvieron la disposición de brindar las entrevistas sin presentar alguna objeción, aunque algunas ocasiones resultaba difícil abarcar a las enfermeras y algunos médicos que se encontraban en turno, debido a que contaban con poca disponibilidad de tiempo para responder, ya que su trabajo depende la salud de un niño. Por otra parte, la Dra. Dinora Zuleta de Viana proporcionó información relevante, en su mayoría, del área del departamento de pediatría nos explicó la problemática principal para su cargo ya que en muchas ocasiones por ser la jefa del departamento todo el personal acude a ella, y esto se convierte en más carga laboral, y pérdida de tiempo explicando, a quien le corresponde resolver el problema.



### 3.9.2.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, realizando una descripción por cada pregunta de la encuesta y su respectiva interpretación

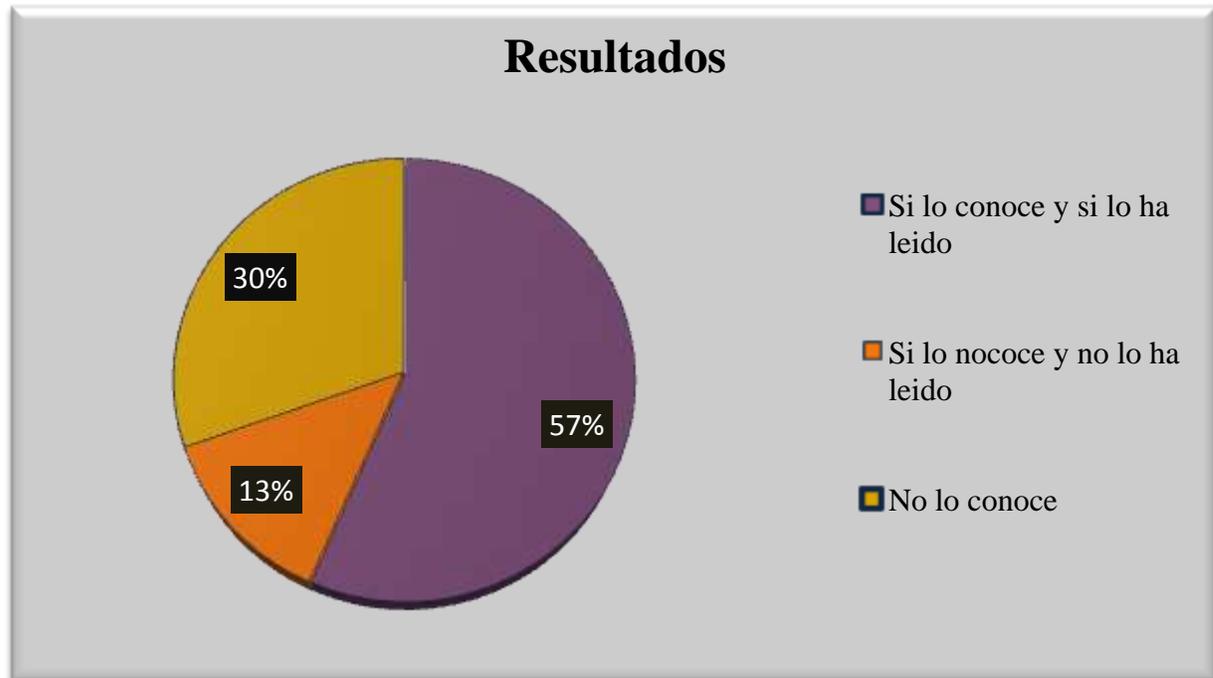
**Pregunta 1.** ¿Conoce y ha leído el manual de organización del departamento de pediatría?

Tabla 3

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si lo conoce y si lo ha leído	26	57%
Si lo conoce, pero no lo ha leído	6	13%
No lo conoce	14	30%
TOTAL	46	100



Gráfico 1



**DESCRIPCIÓN:** Como se observa en el gráfico de las 46 (100%) personas encuestadas, 26 personas si conocen y han leído el manual de organización, representando el 57% de la población, seis personas si conoce el manual, pero no lo han leído, representando el 13% y catorce personas no conoce el manual, representando un 30%.

**INTERPRETACIÓN:** El manual de organización es una de las herramientas principales para un buen orden administrativo, los datos obtenidos dan a conocer que más de la mitad del personal del departamento de pediatría si lo conoce y lo ha leído, sin embargo, hay personal que no lo conoce y no lo ha leído, desde este punto comienza la desorientación en los procesos administrativos, y la falta de comunicación el dicho departamento.

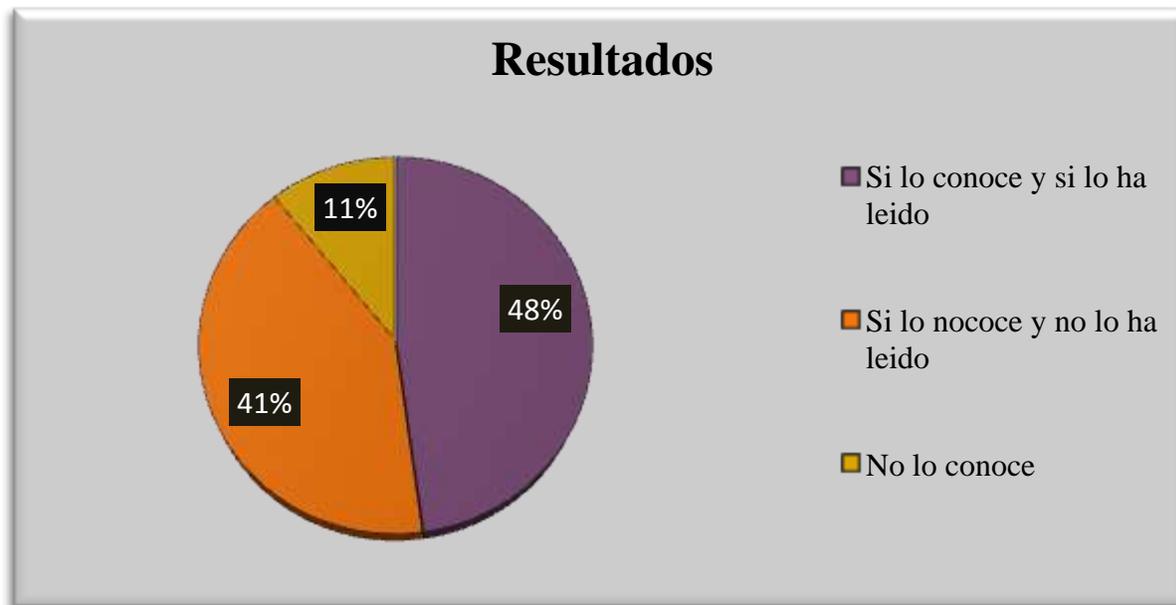


**Pregunta 2.** ¿Conoce y ha leído el manual de procesos del departamento de pediatría?

Tabla 4

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si lo conoce y si lo ha leído	22	48%
Si lo conoce, pero no lo ha leído	19	41%
No lo conoce	5	11%
TOTAL	46	100

Gráfico 2



DESCRIPCIÓN: En este gráfico se muestra que de las 46 (100%) personas encuestadas, 22 de ellas si conocen y han leído el manual de procesos, el cual representa un 48%, cinco personas lo desconocen representando el 11% y 41 personas si conocen que existe el manual, pero no lo han leído, esto representan un 41% de la población.



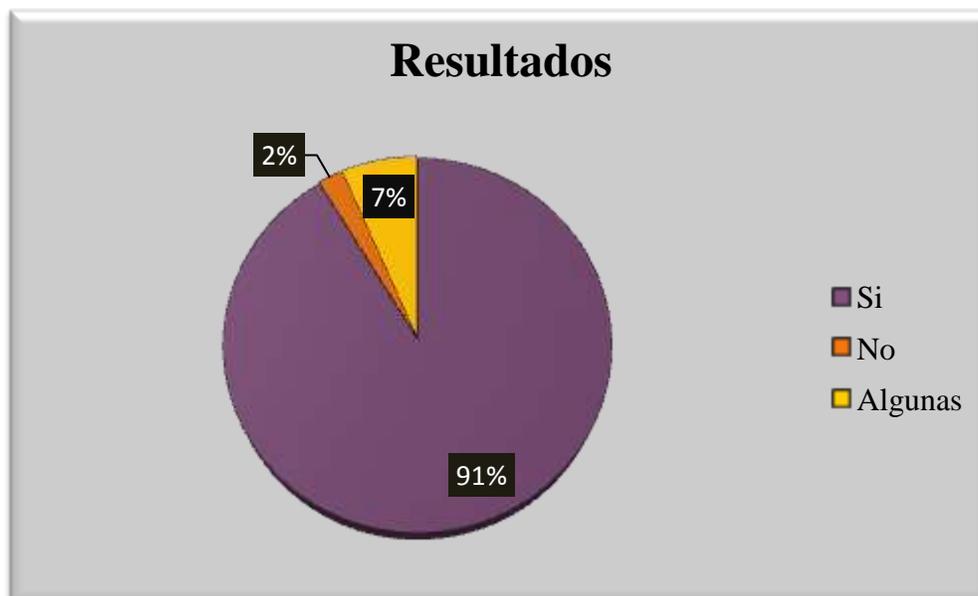
INTERPRETACIÓN: El manual de procesos es el más necesario en el departamento de pediatría hay un 48% que, si lo ha leído, sin embargo, según los datos obtenidos hay personal que no lo conoce y por ende no lo ha leído, esta es una de las causas que genera confusión, falta de comunicación en las diferentes áreas del departamento. Cabe mencionar que en comparación al manual de organización hay 4 personas más que desconocen este manual.

**Pregunta 3.** ¿Conoce con Exactitud las funciones de su cargo?

Tabla 5

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si	42	91%
No	1	2%
Algunas	3	7%
TOTAL	46	100%

Gráfico 3





DESCRIPCIÓN: De 46 personas (100%), 42 personas si conocen con exactitud sus funciones, esto representan el 91%, hay una persona que dice no conocer sus funciones claramente representando el 2% y hay 3 personas que conocen algunas funciones es decir no las conocen con exactitud representando el 7%.

INTERPRETACIÓN: La falta de una buena inducción genera mala información, al momento que ingresa un empleado, todo el personal debe de contar con una herramienta que le permita conocer todas las funciones del puesto que desempeña, esta herramienta no debe ser ambigua ya que no servirá para los propósitos a futuro, se debe de ir actualizando constantemente para evitar desconocimiento de parte de los empleados. Debido a la falta de una actualización de manuales en el departamento, hay personal que no conoce con exactitud sus funciones, y en la mayor parte el personal si conoce sus funciones ya que tiene más tiempo de estar laborando en dicho departamento.

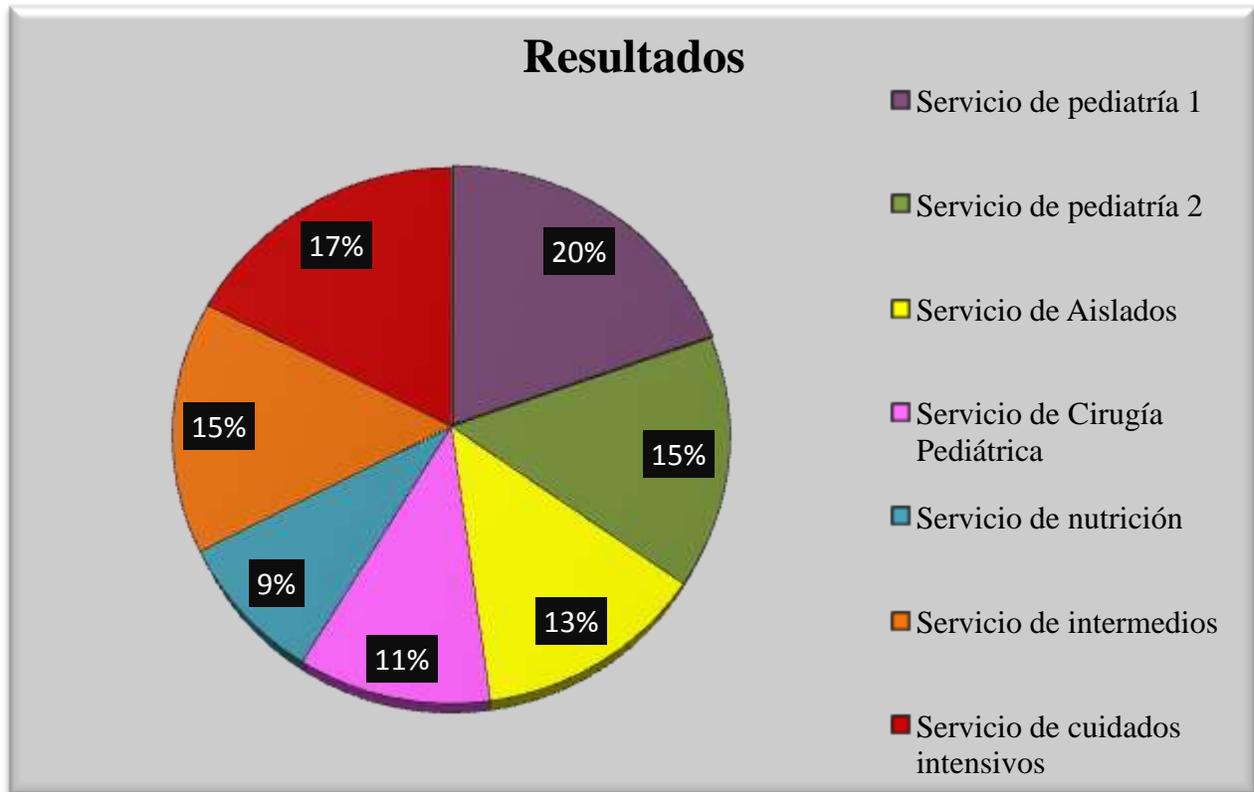
**Pregunta 4.** ¿Describe las funciones que realiza para llevar a cabo su trabajo?

*Tabla 6*

AREAS DEL DEPARTAMENTO	No de participantes
Servicio de pediatría 1	9
Servicio de pediatría 2	7
Servicio de Aislados	6
Servicio de Cirugía Pediátrica	5
Servicio de nutrición	4
Servicio de intermedios	7
Servicio de cuidados intensivos	8
Total	46



Gráfico 4



DESCRIPCIÓN: Por ser una pregunta abierta este gráfico ayudara en la tabulación de datos, dicho grafico muestra el % del personal con el que cuenta cada área del departamento de pediatría , de las 46 personas encuestas (100%), 9 personas laboran en el área de servicio de pediatría 1 representando el 20%, 7 de ellas laboran en servicio de pediatría 2 representando el 15%, 6 de ellas labora en servicios aislados, representa el 13%, 5 en servicios de cirugía pediátrica que es el 11%, 4 en servicios de nutrición, representa el 9%, en servicios intermedio cuenta con 7 personas laborando esto representa el 15% y por ultimo cuidados intensivos que cuenta con 8 personas esto representa el 17 %.

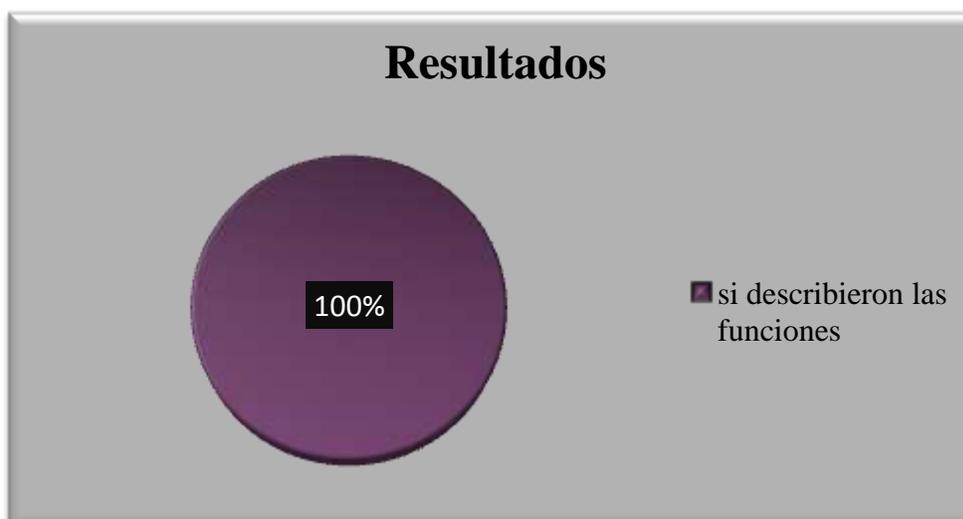


INTERPRETACIÓN: La finalidad de los resultados obtenidos es poder conocer cuáles son las áreas del departamento de pediatría que tienen a confundir los procesos administrativos, el cual no conocen con exactitud las vías jerárquicas correspondientes, esto ayudara a tener parámetros necesarios, para que una vez actualizada la información de los manuales comenzar por el departamento que tienen más a confundirse, y brindar la información de sus funciones en físico. Las áreas de pediatría general, las enfermeras, los nutricionistas los médicos internos y demás personas mencionaron sus funciones principales.

Tabla 7

AREAS DEL DEPARTAMENTO	RESULTADOS
Servicio de pediatría 1	Mencionaron sus funciones
Servicio de pediatría 2	Mencionaron sus funciones
Servicio de Aislados	Mencionaron sus funciones
Servicio de Cirugía Pediátrica	Mencionaron sus funciones
Servicio de nutrición	Mencionaron sus funciones
Servicio de intermedios	Mencionaron sus funciones
Servicio de cuidados intensivos	Mencionaron sus funciones

Gráfico 5





DESCRIPCIÓN: En este gráfico muestra que las 46 personas que representan el 100% de la población encuestada, mencionaron sus funciones que desempeñan día a día.

INTERPRETACIÓN: Los resultados arrojan que todas las personas de las diferentes áreas del departamento mencionaron sus funciones, esto es conforme la práctica ya que es lo que realizan todos los días. Esto es un parámetro para que una vez actualizada la información de las Manuales de organización y procesos el personal del departamento de pediatría pueda realizar con calidad y eficiencia todas sus funciones y tener un documento que los ampare en el momento de un inconveniente con algún jefe u otra persona

**Pregunta. 5** ¿Al momento que ingreso a laborar en la institución, le brindaron en físico las funciones del cargo que desempeña? Si su respuesta es NO o ALGUNAS conteste la pregunta seis de ser caso contrario pase a la pregunta siete.

*Tabla 8*

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si	19	41%
No	27	59%
TOTAL	46	100%



Gráfico 6



**DESCRIPCIÓN:** En este gráfico se muestra que de las 46 (100%) personas encuestadas, hay 19 personas que si le brindaron sus funciones en físico y 27 personas no le brindaron sus funciones representando un 59%.

**INTERPRETACIÓN:** Como se observa las dos preguntas anteriores de dicha encuesta va consecutivas con el objetivo de ver la administración de información que posee el departamento, los resultados de la pregunta 6 arrojan que el departamento de pediatría cuenta con personal que al momento de iniciar sus labores, no se le brindaron sus funciones en físico es decir fueron aprendidas a prueba y error, lo cual lleva que haya confusión en los procesos por falta de la información actualizada, coordinación, y pérdida de tiempo en ver quien le resuelve su inquietud, el demás personal que por su tiempo de estar laborando en pediatría son los que representan el personal más antiguo de dicho departamento, si se les brindó las funciones recién iniciaron sus labores.



**Pregunta 6.** ¿Si no le brindaron sus funciones en físico o solo fueron algunas de ellas como las aprendió?

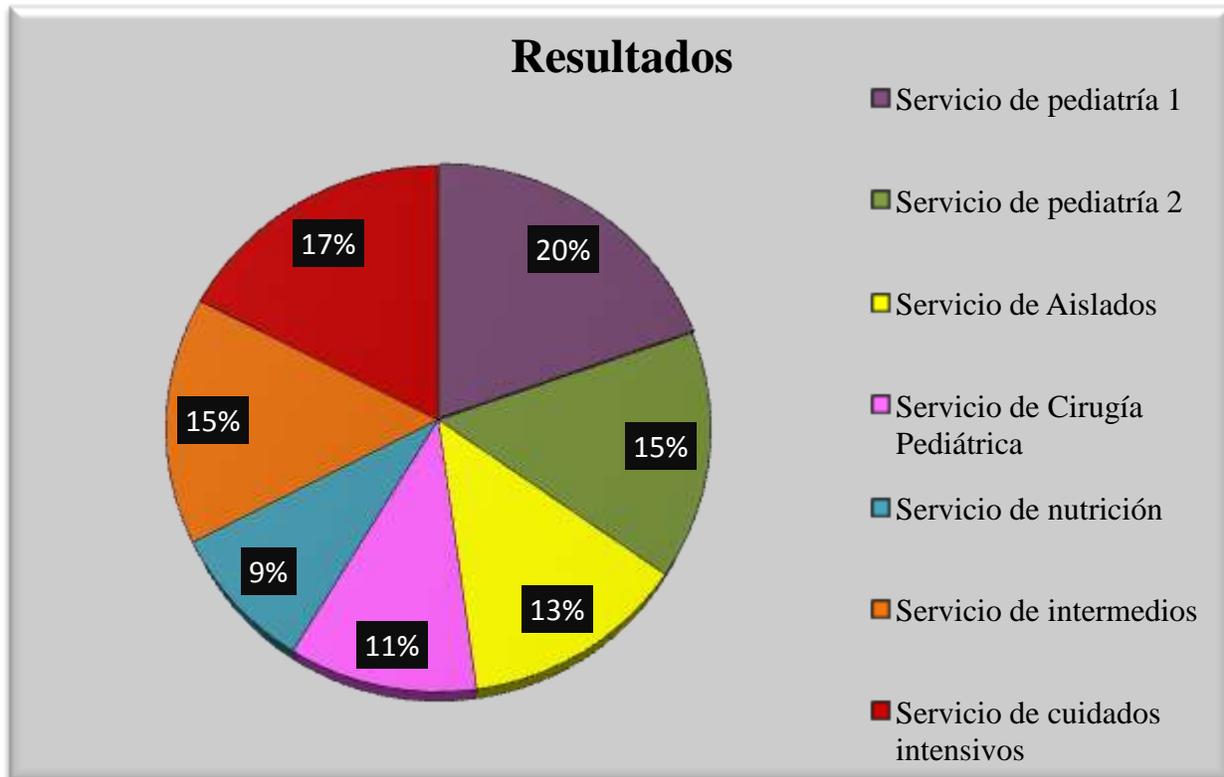
Tabla 9

AREAS DEL DEPARTAMENTO	No de participantes
Servicio de pediatría 1	9
Servicio de pediatría 2	7
Servicio de Aislados	6
Servicio de Cirugía Pediátrica	5
Servicio de nutrición	4
Servicio de intermedios	7
Servicio de cuidados intensivos	8
Total	46

Áreas del departamento	% de personas que SI les brindaron sus funciones	% de personas que NO le brindaron sus funciones
Servicio de pediatría 1	13%	7%
Servicio de pediatría 2	4%	11%
Servicio de Aislados	4%	9%
Servicio de Cirugía Pediátrica	4%	7%
Servicio de nutrición	4%	4%
Servicio de intermedios	4%	11%
Servicio de cuidados intensivos	7%	11%
SUB total	41%	59%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	



Gráfico 7



DESCRIPCIÓN: Por ser una pregunta abierta se basó en la información de las personas que conforman el personal de cada área del departamento de pediatría, En el servicio de pediatría 1, cuenta con 9 personas laborando actualmente esto representa el 20% del cual a 6 de ellas si le brindaron sus funciones en físico, representando el 13% y hay 3 de ellas que no se las brindaron representando un 7% , en el servicio de pediatría 2, cuenta con 7 personas laborando el cual representa el 15% de la población total de la cual a 2 personas si le dieron sus funciones en físico representando el 4% y a 5 personas no le dieron sus funciones en físico representando el 11%, en el servicio de Aislados hay 6 personas a cargo de esta área, representando el 13%, del cual a 2 de ellas si se le brindaron sus funciones representando el 4% y a 4 de ellas no le brindaron sus funciones representando el 9%, en el área de cirugía



pediátrica hay 5 personas a cargo que representa el 11% de la población total, a dos de ellas si le brindaron sus funciones en físico que representa el 4% y a 3 de ellas no se les brindo el cual representa el 7%, en el área de Nutrición cuenta con 4 personas a cargo el cual representa el 9% de la población total, a 2 si les dieron sus funciones en físico representando el 4% y a 2 de ellas no le brindaron sus funciones en físico representado el 4%, en el departamento de servicios intermedios hay 7 personas laborando esto representa el 15% de la población total del cual a 2 de ellas si le brindaron sus funciones que es el 4% y a 5 de ellas no le brindaron sus funciones representando el 11%, y por ultimo tenemos al área de pediatría que cuenta con 8 personas laborando actualmente esto representa el 17% de la población total, a 3 de ellas si le brindaron sus funciones representando el 7% y a 5 de ellas no le brindaron sus funciones en físico esto representa el 11% , cabe mencionar que estos daos se obtuvieron aproximando los decimales.

**INTERPRETACIÓN:** Según los datos obtenidos se observa que en las diferentes áreas del departamento de pediatría cuenta con personal que no les brindaron sus funciones en físico es decir no hubo una buena inducción al puesto de trabajo, no se habló de los manuales de organización y procesos, la mayoría de las personas han aprendido sus funciones a prueba y error, manifiestan que preguntan al personal que tenía más tiempo de laborar para poder llevar a cabo las funciones de su puesto de trabajo , otra opinión es que se basan en la experiencia de su antiguo trabajo.



**Pregunta 7.** ¿Considera que se respetan los procesos administrativos asignados en el área de trabajo y se cumplen según su orden?

Tabla 10

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si	23	50%
No	1	2%
En la mayoría de casos	22	48%
TOTAL	46	100%

Gráfico 8





DESCRIPCIÓN: En este gráfico se observa que de las 46 (100%) encuestadas, 23 personas de ellas que representan el 50% opinan que si se respeta los procesos administrativos, en el orden indicado, sin embargo hay una persona que opina que no se respetan los procesos y el orden, esto representa el 2%, y hay 22 personas que representan el 48% que opinan que en la mayoría de los casos se respetan y se cumple según su orden.

INTERPRETACIÓN: Los procesos son necesarios para llevar un orden en cuanto a la administración y más si esta administración depende la salud y bienestar de las personas con los datos obtenidos se puede observar que se necesita dejar claro los procesos que se tienen que seguir ya que son una herramienta funcional para el desempeño del departamento de pediatría y todos deben llevar el mismo rumbo, el manual de procesos deben contener información clara, breve y concisa de los procesos que se llevan a cabo, no se pretende hacer burocrático el departamento, si no que todo el personal conozca que los procesos establecidos en los manuales es porque son necesarios para el buen funcionamiento del departamento.

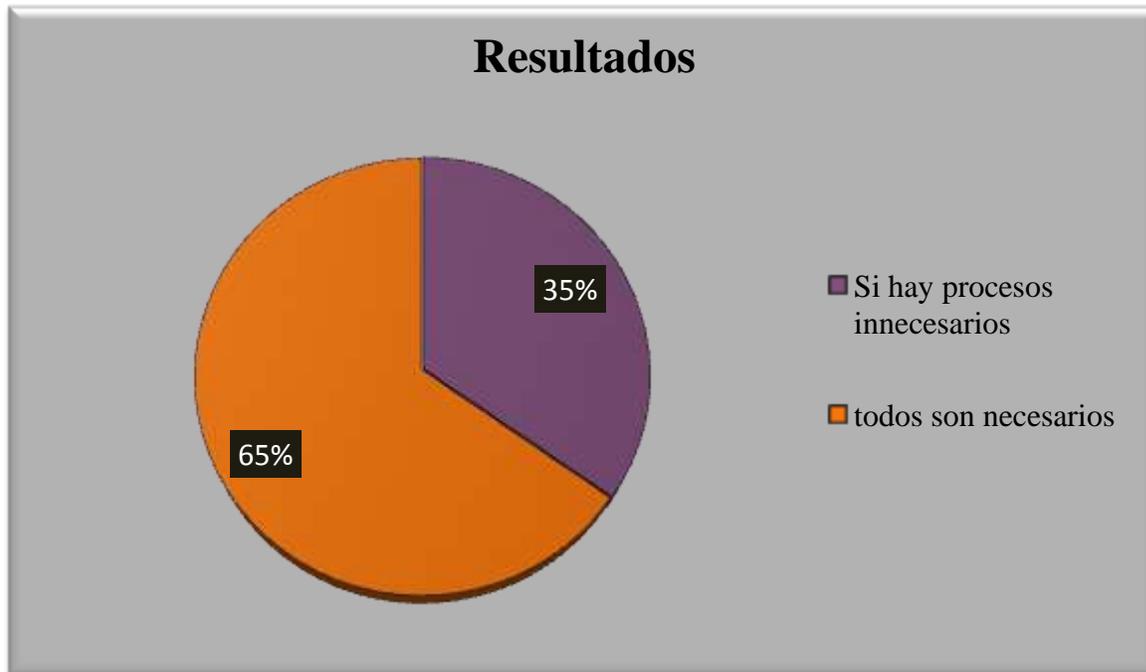
**Pregunta 8.** ¿Hay procesos que son innecesarios según la practica?

Tabla 11

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si hay procesos innecesarios	16	35%
Todos son necesarios	30	65%
TOTAL	46	100%



Gráfico 9



**DESCRIPCIÓN:** El gráfico muestra que 16 personas que representa el 35% de la población considera que si hay procesos innecesarios y hay 30 personas que representan el 65% que opinan que todos los procesos son necesarios.

**INTERPRETACIÓN:** Se sabe que la aplicación de procesos administrativos es importante y necesaria para el funcionamiento de toda organización, sin embargo, hay procesos que muchas veces no son relevantes y que se pueden obviar siempre y cuando el orden del mismo se mantenga en buen funcionamiento, los datos obtenidos muestran que una parte del personal del departamento considera que hay procesos innecesarios y la gran parte de la población considera que todos son importantes.

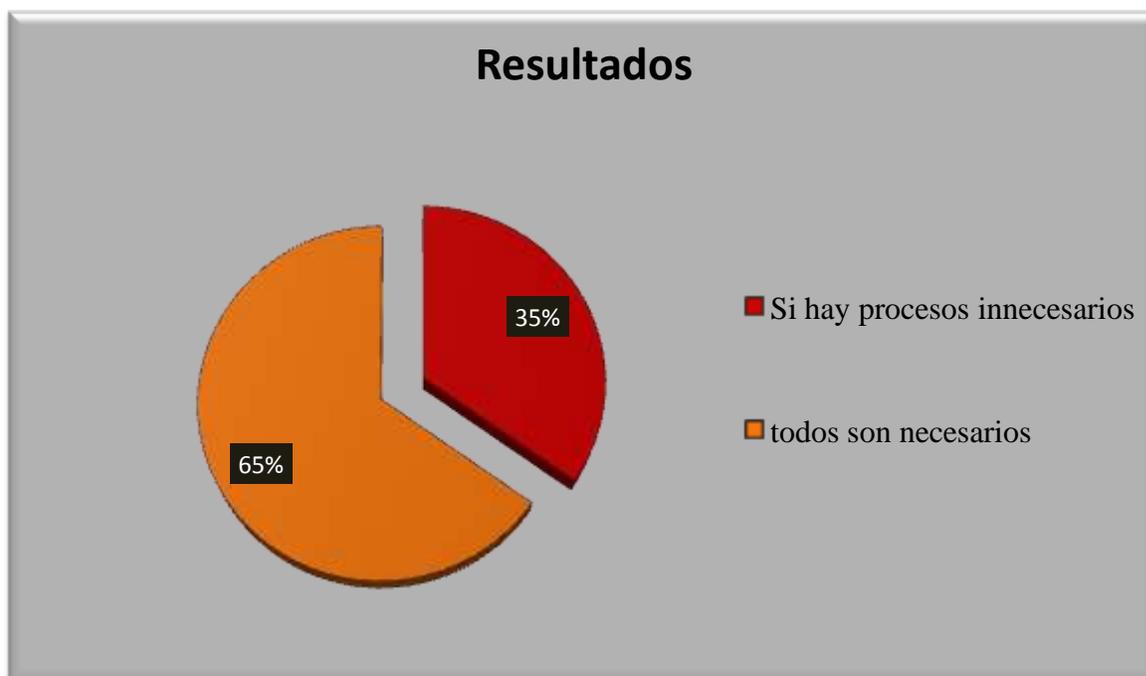


**Pregunta 9.** Si su respuesta anterior fue si hay procesos innecesarios. Describa cuáles son esos procesos y por qué se consideran innecesarios. Del contrario pase a la pregunta diez.

Tabla 12

PREGUNTA ABIERTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si hay procesos innecesarios	16	35%
Todos son necesarios	30	65%
TOTAL	46	100%

Gráfico 10





DESCRIPCIÓN: En este gráfico se muestra el que 16 personas que representan el 35% de la población consideran que, si hay procesos innecesarios, el otro 65% no respondieron dicha pregunta ya que están a favor que todos los procesos son necesarios.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de personas que respondieron libremente esta pregunta consideran que los procesos innecesarios, es llevar los datos estadísticos de las consultas atendidas diariamente.

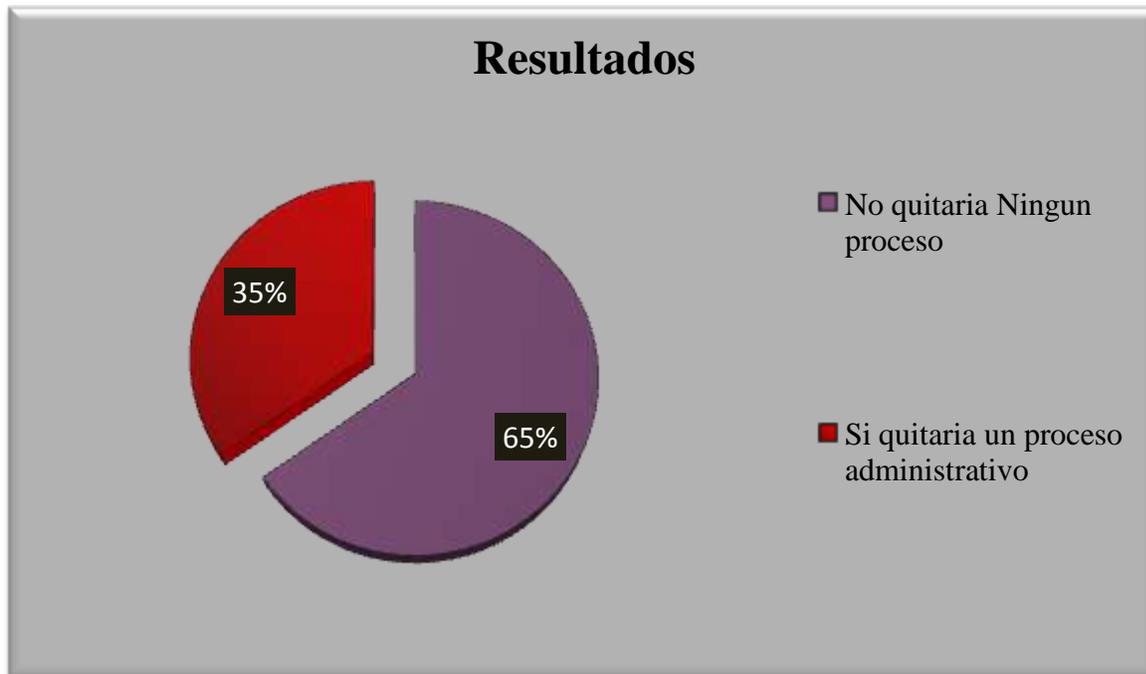
**Pregunta 10.** Si tuviera la oportunidad de cambiar o quitar un proceso administrativo en su área de trabajo ¿cuál sería? y ¿por qué?

Tabla 13

PREGUNTA ABIERTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
No quitaría Ninguno	30	65%
Si quitaría procesos	16	35%
TOTAL	46	100%



Gráfico 11



DESCRIPCIÓN: En este gráfico 16 personas que es un 35% de la población cambiaría algunos procesos, el otro 65% no cambiaría ningún proceso establecido.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en esta pregunta es que el proceso que quitarían es la verificación de los niños en las cunas, ya que consideran que esta función la deben de desempeñar las madres de familia, ya que constantemente los niños y niñas se caen de las cunas y la culpa siempre la tiene los doctores, las madres deberían de estar pendientes de ellos opinan el personal.

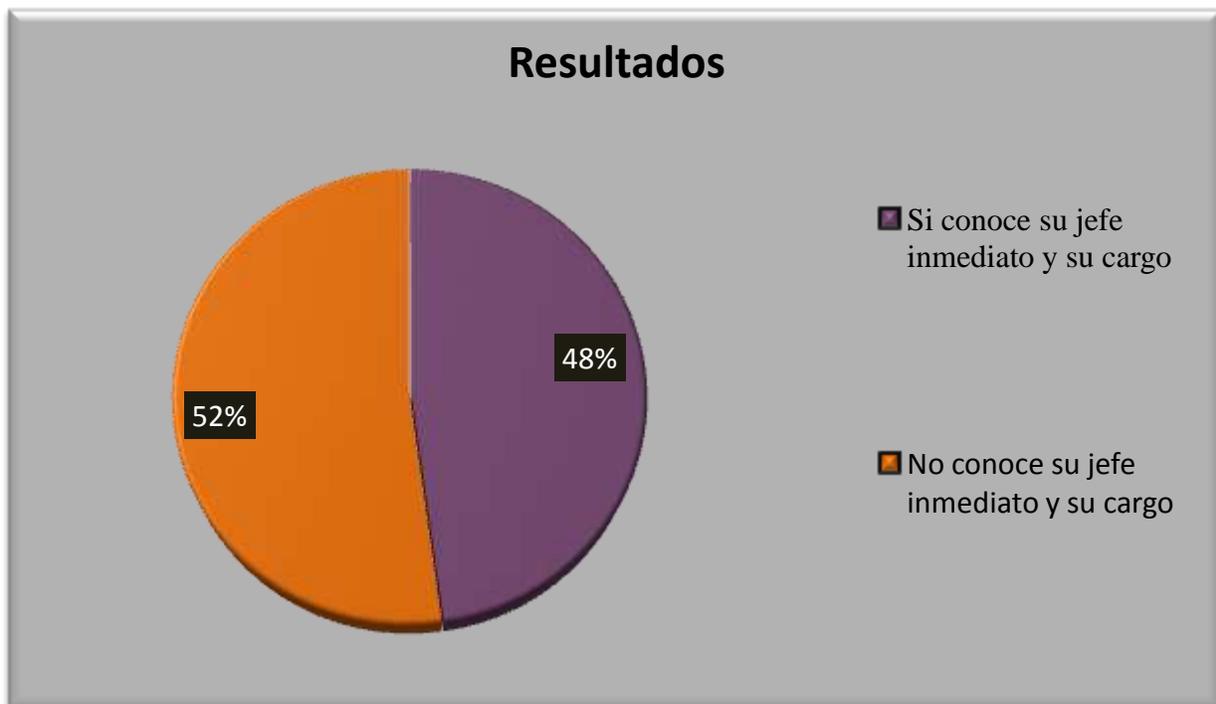


**Pregunta 11.** ¿Mencione el nombre de su jefe inmediato y qué cargo desempeña?

Tabla 14

PREGUNTA ABIERTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
SI conoce su jefa inmediata y su cargo	22	48%
No conoce su jefe inmediato y su cargo	24	52%
TOTAL	46	100%

Gráfico 12



DESCRIPCIÓN: Los datos obtenidos en esta pregunta fueron que 22 personas que representan el 48% de la población si conocen quien es su jefe inmediato, y las 24 personas restantes que representan el 52% no conocen a su jefe inmediato.



INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos de esta pregunta es que el personal de pediatría la mayor parte de la población tiende a confundir a su jefe inmediato, con lo que es la jefa del departamento, es decir no conocen la vía jerárquica necesaria, la mayor parte del personal contesto que la jefa inmediata es la Dra. Dinora Zuleta de Viana que es la jefa del departamento y comparando con la información proporcionada, no es ella la jefa inmediata es ahí donde se sobre carga el trabajo y pérdida de tiempo en buscar a quien le corresponde solventar o dar apoyo al personal. El otro 48% si contestaron correctamente esta pregunta ya que mencionaron los nombres y los cargos que desempeñan.

**Pregunta 12.** ¿Cree que las funciones que desempeña son las que le corresponden a su cargo o se le han asignado algunas de más?

Tabla 15

OPCIONES DE RESPUESTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Son las que me corresponden	35	76%
Si realizo otras funciones de mas	11	24%
TOTAL	46	100%



Gráfico 13



**DESCRIPCIÓN:** Los datos obtenidos nos dan a conocer que 35 personas que representa el 76% consideran que cumple con las funciones que le corresponden y hay 11 personas que representa el 24% que desempeña funciones de más.

**INTERPRETACIÓN:** Atender la salud de las personas es una de las funciones de vital importancia y es donde se debe trabajar en equipo, en esta pregunta se puede observar que hay personal que desempeña funciones de más ya sea por diferentes motivos o circunstancias, que no están establecidas en el manual de organización y su trabajo es remunerado de la misma forma realizando más trabajo, horario de trabajo más largo por el mismo sueldo.



**Pregunta 13.** ¿Si considera que tiene funciones demás en su cargo, describa cuáles son?

Tabla 16

PREGUNTA ABIERTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Son las que me corresponden	35	76%
Si realizo otras funciones de mas	11	24%
TOTAL	46	100%

Gráfico 14



DESCRIPCIÓN: En este gráfico se muestra el porcentaje que respondieron esta pregunta ya el 24% considera que realiza funciones de más, y el otro 76% consideran que son las que le corresponden al puesto.



INTERPRETACIÓN: La mayor parte de opiniones considera que realiza funciones de más, opinan que apoyan en la elaboración de expedientes, pasan expedientes de un lugar otro ya que la encargada del proceso en la mayoría de casos no se encuentran, buscan a la madre o encargado del pequeño en otras áreas lo que ocasiona pérdida de tiempo, muchas veces les toca que realizar la aseo tanto del niño enfermo como en el área del lugar etc. Opinan que el manual de procesos hay que socializarlo con todo el personal ya que muchos compañeros de trabajo se aprovechan delegando funciones que no le corresponden.

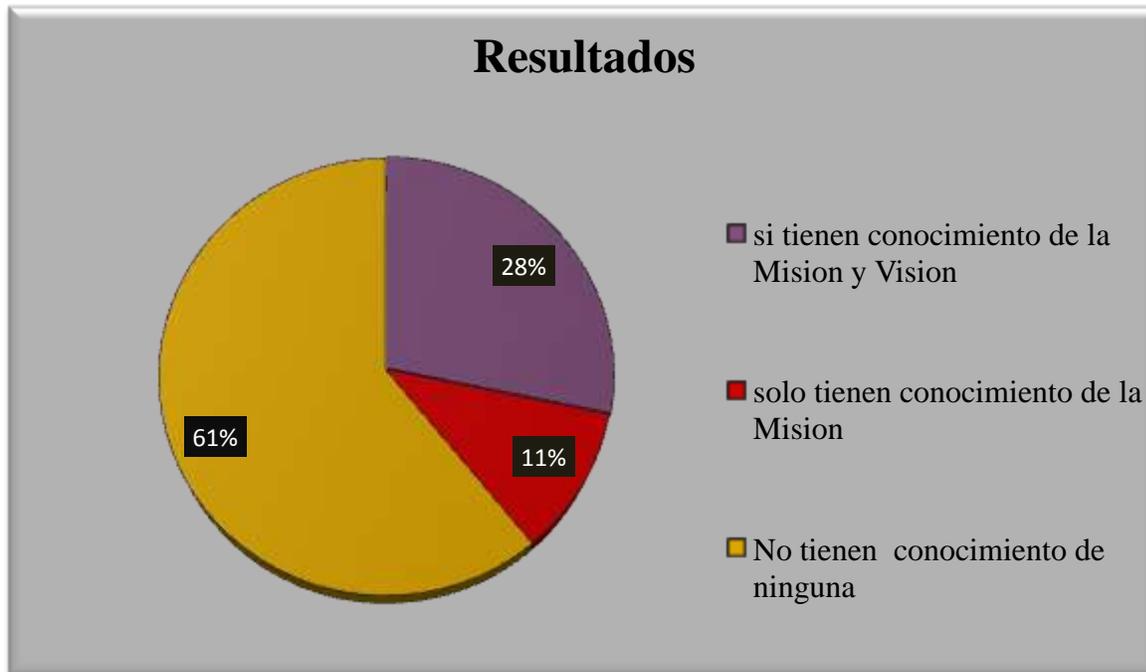
**Pregunta 14.** Mencione la Misión y Visión del departamento de pediatría

Tabla 17

PREGUNTA ABIERTA	No DE PARTICIPANTES	Fr.
Si tienen conocimiento de la Misión y visión	13	28%
Solo tienen conocimiento de la misión	5	11%
N tienen conocimiento de ninguno	28	61%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



Gráfico 15



**DESCRIPCIÓN:** En este grafico se muestra que 13 personas que representan el 28% de la población si conocen la misión y visión del departamento, 5 personas que representan el 11% solo tienen conocimiento de la visión y 28 personas que representan el 61% no conocen la Visión y Misión del departamento.

**INTERPRETACIÓN:** Esta pregunta fue abierta, la mayor parte de las personas de pediatría no respondieron esta pregunta, había comentarios que decían “solo la he visto pero no me la sé de memoria” algunas de ellas solo colocaron la Misión es decir sabe quiénes son y cuál es su meta en el departamento y 13 personas que si contestaron adecuadamente la pregunta colocando la Misión y Visión del departamento de pediatría del hospital.

# **CAPÍTULO IV**

**PROPUESTA ACTUALIZACIÓN DEL  
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y  
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL “SAN JUAN DE DIOS”  
SANTA ANA**



*Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana*



# Manual de Organización

*Del*

*Departamento de Pediatría*

**2019**

**INDICE**

INTRODUCCIÓN.....	1
4.1 ANTECEDENTE HISTÓRICO.....	2
4.2 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.....	4
4.3 ATRIBUCIONES.....	5
4.4 ESTRUCTURA ÓRGANICA.....	6
4.5 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA.....	7
4.6 OBJETIVOS.....	8
4.7 ALCANCE.....	9
4.8 NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	10
4.9 FUNCIONES.....	11
4.10 BIBLIOGRAFÍA.....	57

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de organización del Departamento de Pediatría del Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, es observancia general, como instrumento de información y de consulta.

El manual es un medio de familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones.

El manual de organización tiene por objeto integrar en un solo documento, la información básica relativa a los antecedentes, marco jurídico- administrativo, atribuciones, estructura orgánica, el objetivo y las funciones de la dependencia o entidad; contribuyendo a la orientación del personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades de adscripción y a la vez de la proporción de un esquema funcional a efecto de realizar estudios de reestructuración administrativa, cuando sea necesario, al interior del departamento de pediatría.

#### 4.1 ANTECEDENTE HISTÓRICO

El primer jefe del departamento de Pediatría fue el Maestro Grimaldi y padre de la Pediatría de Occidente. Por el año 1954 el Maestro compitió por oposición con otro reconocido Pediatra Dr. Nieto por la plaza de Jefe de departamento de Pediatría antes de ello los niños menores de 1 mes estaban en el área de Gineco-obstetricia y los niños de 1 mes a 12 años de edad se ingresaban en la misma área de adultos, era un cubículo más, de Medicina Interna, luego se separó a los niños en lo que hoy se conoce como parte de la Unidad de Terapia Intensiva de adultos.

Y Fue hasta el año 1957 que doña Ángela Bernal de Meza Ayau esposa de don Rafael Meza Ayau realizó un fuerte donativo para la construcción del primer pabellón de niños de nuestro hospital en el terreno donde hoy se encuentra Pediatría.

En el año de 2006, doña Ángela Bernal de Meza Ayau realizo otro fuerte donativo para la reconstrucción del departamento de Pediatría, además ese mismo año don David y doña Gisela King realizaron un fuerte donativo para la construcción de la unidad de cuidados intensivos Pediátricos.

En el año 2014 surge un acercamiento con la Fundación y se concretiza este mega proyecto con su presidente el licenciado Roberto Murray Meza y su valioso equipo liderado por Carla Meyer, con el acompañamiento de Don Guillermo Álvarez, Ingeniero Carlos Flores, Ingeniero Mario Valdez, Arquitecto Fernando Osegueda, Rebeca Myshont etc.

En el año de 2018, la Fundación Rafael Meza Ayau, con su espíritu altruista y su filosofía, hicieron realidad la renovación de Pabellón de Pediatría Ángela de Meza Ayau.

A la fecha esta es la 3ª intervención de remodelación al servicio de Pediatría en estos 60 años, el maestro decía que año con año los hijos de don Rafael realizaban donaciones de equipo médico y luego que se creó la fundación Rafael Meza Ayau, la familia ha continuado de manera constante donando en beneficio de los niños de la zona occidental con énfasis a neonatología y cuidados intensivos pediátricos en los años anteriores.

Actualmente el departamento se encuentra renovado, dividido por 7 áreas en las cuales los pacientes pediátricos hospitalizados están organizados por planetas de colores que ayudan a una mejor identificación de las enfermedades los cuales son:

- Planeta Morado (Intermedio)
- Planeta Rojo (Nutrición)
- Planeta Verde (Cirugía Pediátrica)
- Planeta Magenta (UCI)
- Planeta Rosa (Clínica de pie equino varo lactancia materna)
- Planeta Naranja (Pediatría I)
- Planeta Azul (Pediatría II)

## 4.2 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA (DECRETO No.38, Diario Oficial No.234, Tomo No. 281 de fecha 16-diciembre-1983).
- LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (DECRETO No.856, Diario Oficial No.30 Tomo No.418 de fecha 13-febrero-2018).
- LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (Decreto N°839, 27 de abril de 1990).
- LEY ÉTICA GUBERNAMENTAL (Decreto N°873, Diario Oficial, 1 de julio de 2006).
- REGLAMENTO GENERAL DE HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD (ACUERDO No.288, Diario Oficial No. 45, Tomo No. 144, de fecha 06-marzo-2017).
- CÓDIGO DE SALUD. (DECRETO No. 955; Diario Oficial No. 86; Tomo No.299; de fecha 11-mayo-1988).
- CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL PERSONAL DEL MINISTERIO DE SALUD (se da cumplimiento a lo establecido en circular externa N. ° 03/2018, emitida por la Corte de Cuentas de la República el 25 de junio del 2018).
- LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (Decreto N°307, publicada el 8 de abril de 2016).

### 4.3 ATRIBUCIONES

Al Departamento de Pediatría del Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención del paciente pediátrico que requiere hospitalización ya sean en estado crítico o estable.
2. Intervenciones quirúrgicas mayores o menores.
3. Atención a pacientes pediátricos con enfermedades crónicas descompensadas
4. Brindar atención por el equipo multidisciplinario a los niños en situaciones en riesgo social a través de pediatría social.
5. Abordaje integral por un equipo multidisciplinario al paciente pediátrico desnutrido.
6. Referencia a hospital Benjamín Bloom, cuando el caso lo amerite.
7. Educación para la salud a las madres de los niños hospitalizados, en temáticas de interés para el buen cuidado del niño.
8. Atención integral a los niños hospitalizados en los rubros de: higiene, nutrición, neurodesarrollo y salud mental.
9. Atención por sub.especialistas en cardiología, Nutrición, Neumología, Neurología y Cirugía pediátrica en los casos que sea necesario.
10. Mantener actividades de recreación a través de juegos dirigidos a los niños del hospital.
11. Atención especial en los niños y niñas con bajos índices de nutrición.
12. Asegurar la recuperación de la salud de los niños y niñas que son atendidos en el departamento.

#### 4.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA

##### 1. Jefe del Departamento de Pediatría

###### 1.1. Jefe de Residentes

###### 1.1.1. Médicos Residentes

###### 1.1.2. Médicos Internos

###### 1.2. Jefe de Enfermeras

###### 1.2.1 Enfermeras

###### 1.3. Jefe de Servicios

###### 1.3.1 Neonatología

###### 1.3.2 UCI Pediátrica

###### 1.3.3 Pediatría General

###### 1.3.4 Cirugía General

###### 1.3.5 Sub-Especialización

###### 1.3.5.1 Neonatología

###### 1.3.5.2 Cardiología

###### 1.3.5.3 Neumología

###### 1.3.5.4 Nutriología

###### 1.3.5.5 Emergenciología

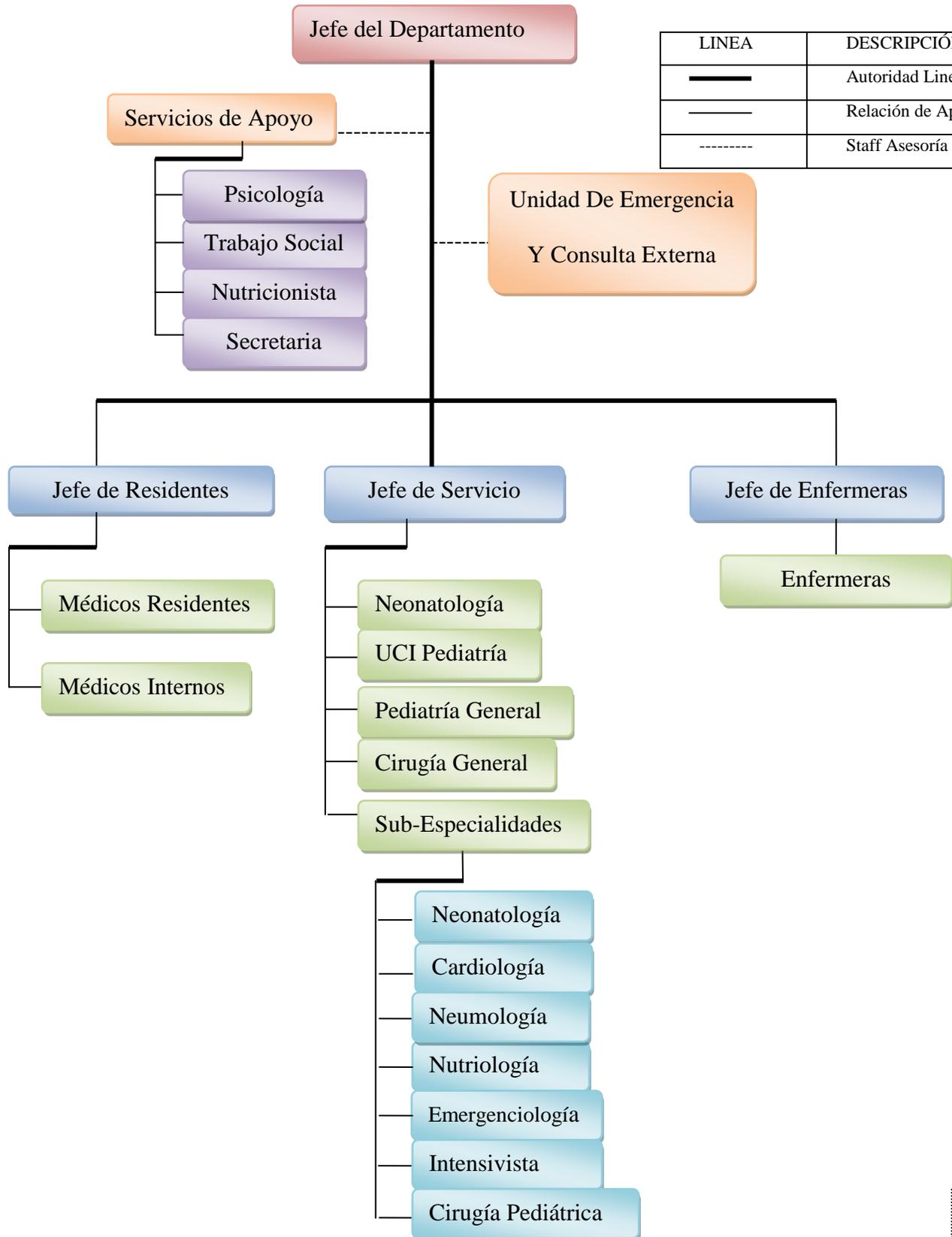
###### 1.3.5.6 Intensivista

###### 1.3.5.7 Cirugía Pediátrica

### 4.5 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA

#### Simbología

LÍNEA	DESCRIPCIÓN
—	Autoridad Lineal
—	Relación de Apoyo
- - - - -	Staff Asesoría



## 4.6 OBJETIVOS

### Objetivo General

Proporcionar a las dependencias y entidades del Departamento de Pediatría, los elementos técnicos necesarios para la actualización del manual de organización, así como uniformar los criterios que permitan sistematizar la información contenida en los mismos.

### Objetivo Específico.

1. Servir como una herramienta técnica-administrativa para la efectiva implementación y mejora de sistemas de administración de personal.
2. Determinar las funciones de cada puesto de trabajo en relación con el cargo que desempeña dentro de la organización.
3. Definir claramente las líneas de autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen cada una de las 7 áreas del departamento de economía.
4. Apoyar la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la calidad en los servicios.
5. Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

#### 4.7 ALCANCE

El Manual de Organización como Instrumento Técnico Administrativo, contiene el conjunto de cargos de acuerdo a las estructuras y necesidades propias del Departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios, aporta información a todo el capital humano sobre sus deberes y responsabilidades con la organización; es la base fundamental en los procesos de captación de recursos humanos, en los procesos de reclutamiento y selección; apoya y se retroalimenta del proceso de adiestramiento y desarrollo de detección de necesidades, diseño de programas de inducción y de formación; igualmente, facilita la estimación del potencial y evaluación de desempeño de los trabajadores para otros cargos.

Este manual tiene gran importancia en el departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios en general, pero específicamente para la jefa del departamento de Pediatría, en la coordinación de los recursos humanos, por tanto, agiliza labores como:

Sirviendo como base para diferentes las responsabilidades del capital humano que labora dentro de las 7 áreas del departamento de pediatría.

#### **4.8 NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

A fin de garantizar la eficacia del Manual es necesario cumplir y respetar las siguientes normas:

1. Este Manual debe darse a conocer a las diferentes unidades que conforman la estructura organizativa del departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios, de tal forma que su contenido no sea ignorado, sino más bien aplicado en las actividades que sea requerido.
2. Se debe distribuir un ejemplar completo a cada una de las Unidades Administrativas involucradas en la toma de decisiones y en la dirección del departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios. Y estas serán responsables de dar a conocer a los empleados bajo su responsabilidad y hacer cumplir el contenido del mismo.
3. Cada hoja descriptiva de puestos debe ser proporcionada a cada empleado como una guía general para el óptimo desempeño de su puesto.
4. Para su validación, el presente Manual deberá ser aprobado por la Junta General.
5. Dada la dinámica organizacional, el Manual deberá revisarse periódicamente, para efectuar aquellos cambios que se consideren pertinentes, evitando que se vuelva una herramienta obsoleta y dar a conocer estos cambios a todo el personal involucrado.
6. Este manual se debe dar a conocer a cada empleado que comience sus labores dentro del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.
7. La aplicación del presente Manual será obligatoria para todo el personal del departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

## 4.9 FUNCIONES

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Jefe del Departamento
Dependencia	Director
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Director general del Hospital
Subalternos	Jefe de Residentes, Jefe de Enfermería, Jefe de Servicios.
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Planificación, organización, dirección y supervisión de programas y actividades técnico administrativos que realiza el equipo multidisciplinario; en favor de la atención medico integral al paciente pediátrico.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica, organizar, dirigir y supervisar el servicio prestado al paciente pediátrico hospitalario.</li> <li>• Supervisar y facilitar los procesos de atención que brindan los médicos staff, residentes, internos y personal paramédico a los pacientes pediátricos.</li> <li>• Vigilar el adecuado suministro de los medicamentos e insumos médicos.</li> <li>• Convoca y asistir a reuniones con el comité médico y administrativo del departamento.</li> <li>• Planificar, organizar y desarrollar reuniones técnico administrativas con el personal del departamento.</li> <li>• Coordinar con otros departamentos la atención del paciente pediátrico.</li> <li>• Asistir periódicamente a reuniones administrativas convocadas por la Dirección del hospital.</li> <li>• Asistir a reuniones y/o capacitaciones del Ministerio de Salud Pública y asistencia social.</li> <li>• Asegurar el uso racional del material y equipo, con el mantenimiento de planta física.</li> <li>• Realizar informes para alimentar al sistema de información gerencial del departamento.</li> </ul>	

- Establecer comunicación y coordinación con diferentes disciplinas, dentro y fuera de la institución.
- Realizar evaluaciones del personal médico bajo su responsabilidad.
- Atender y resolver situaciones del trabajo, aplicando medidas correctivas.
- Vigilar la adecuada utilización del equipo médico y su adquisición oportuna cuando sea necesario.
- Ofrecer información pertinente a médicos staff, residentes, internos y personal de enfermería, diferentes lineamientos vertidos de nivel central, epidemiología y de los diferentes comités del hospital.
- Elaborar y entregar informes a la dirección del hospital.
- Elaborar, actualizar e implementar el manual de procesos de atención médica necesaria.
- Pasar visita general y brindar aportes necesarios a los casos clínicos.
- Brindar asesoría técnica en casos clínicos que lo ameriten.

#### ❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO

- Supervisión ejercida: Médicos Staff, residentes, internos y personal de apoyo como trabajadora social, enfermeras, secretaria, psicóloga.
- Supervisión Recibida: Jefe de División Medica,

#### ❖ REQUISITOS DEL CARGO

- Médico Pediatra con experiencia de al menos 5 años.

#### ❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Con experiencia y conocimientos de administración hospitalaria.

#### ❖ EXPERIENCIA PREVIA

- Experiencia como jefe de servicio.

#### ❖ OTROS ASPECTOS

- Ser líder positivo y con excelentes relaciones interpersonales.

<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Enfermera Jefe de Unidad Hospitalaria
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento
Subalternos	Enfermeras Generales, Auxiliares de Enfermería y Ayudantes de Enfermería.
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Planeación, organización, conducción y ejecución del proceso de enfermería en la atención integral del usuario; supervisando y evaluando las actividades realizadas por el departamento de enfermería.	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar el cuidado de enfermería que se le proporcione al paciente, o recibir y entregar pacientes a sus respectivas unidades.</li> <li>• Elaborar plan de asignaciones para el personal de enfermería.</li> <li>• Elaborar y aplicar procesos de atención de enfermería.</li> <li>• Identificar necesidades y priorizar atención a pacientes.</li> <li>• Cumplir medicamento parenteral de uso delicado.</li> <li>• Brindar atención directa a pacientes de alto riesgo.</li> <li>• Transcribir indicaciones médicas y vigilar su cumplimiento.</li> <li>• Participar en proporcionar alimentación asistida.</li> <li>• Asistir al paciente en la visita médica.</li> <li>• Proporcionar cuidados pre y post operativos de inmediato.</li> <li>• Elaborar planes (trabajo, charlas, educación en servicios, orientación, rotación y reuniones).</li> <li>• Realizar informe mensual: Reporte de charlas, reporte de proceso del niño, producción del servicio, transferencia UCIP, reporte insumos, cumplimiento de indicadores y estándares.</li> </ul>	

- Planificar, organizar y desarrollar reuniones técnico-administrativas con el personal de la unidad.
- Coordinar con otros departamentos la atención de pacientes.
- Supervisar actividades diarias, del personal a su cargo.
- Realizar el diagnóstico situacional del área que le corresponda.
- Estimar y solicitar el material y el equipo necesario para el desarrollo de actividades.
- Llevar control de insumos médicos a través del kárdex.
- Asegurar el buen uso del material y equipo, con el mantenimiento de planta física.
- Realizar el sistema de información gerencial.
- Establecer comunicación y coordinación con diferentes disciplinas, dentro y fuera de la institución.
- Realizar evaluaciones del personal de enfermería bajo su responsabilidad.
- Elaboración de índice ocupacional mensual.
- Dar información del estado del paciente.
- Atender y resolver situaciones de trabajo, aplicando medidas correctivas.
- Promover y desarrollar investigaciones operativas en el área de trabajo.
- Manejo y cuidado de material y equipo médico-quirúrgico.
- Asistir a reuniones y capacitaciones programadas por el Departamento de Enfermería.
- Asistir y participar en los diferentes comités que le deleguen de la oficina de enfermería.
- Asistir y participar en comité de pediatría social.
- Participar en las diferentes actividades educativas, sociales y culturales programadas por el comité de pediatría social.
- Evaluar y supervisar a la auxiliar de enfermería y ayudante de enfermería bajo su responsabilidad.
- Atender situaciones de pacientes, personal y ambiente, aplicando el método de solución de

problemas y tomando decisiones de su competencia.

- Participar en la elaboración del diagnóstico situacional, de la sección, servicio o unidad bajo su responsabilidad.
- Realizar censo del paciente.
- Recibir y entregar paciente en ronda con auxiliar de enfermería.
- Recibir y entregar la unidad por inventario.
- Informar al jefe inmediato sobre necesidades de material y equipo.
- Dar cuidado pre y post operatorio.
- Dar educación al paciente y a la familia.
- Participar y desarrollar programas de educación continua.
- Sustituir al jefe de la unidad en su ausencia.
- Asistir y participar en reuniones de trabajo.
- Elaborar anotaciones de enfermería a pacientes delicados de alto riesgo.
- Elaborar proceso de atención de enfermería y asegurar el seguimiento de este.

#### ❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO

- Supervisión ejercida: Enfermeras generales, auxiliares de enfermería y ayudantes de enfermería.

#### ❖ REQUISITOS DEL CARGO

- Enfermera Graduada

#### ❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Conocimiento de enfermería clínica y administración de enfermería.

#### ❖ EXPERIENCIA PREVIA

- Capacitación de 6 meses o un año de experiencia en servicio social.

#### ❖ OTROS ASPECTOS

- Condición física y compatible con el cargo.

<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Jefe de Médicos Residentes
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento
Subalternos	Estudiante de doctorado en medicina internado rotatorio, Médico residente en especialidad (becario), Médico residente I (becario), Médico residente II (becario), Médico residente III (becario).
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Realizar actividades de planificación, coordinación y supervisión del trabajo asistencia y académico, de los Médicos Residentes y practicantes internos en los diferentes servicios del establecimiento correspondientes, cumpliendo, con la normativa, guías y protocolos de atención establecidos, a fin de proporcionar atención de salud con calidad y calidez a la población en el marco del modelo de atención y desarrollo del proceso de formación profesional.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar mensualmente el programa de rotación de los Médicos Residentes y Practicantes internos por los diferentes servicios.</li> <li>• Programar la distribución mensual de los Médicos Residentes y practicantes Internos durante los turnos.</li> <li>• Elaborar el calendario de vacaciones anuales de los Médicos Residentes previamente autorizado por la jefatura inmediata.</li> <li>• Convocar y presidir reuniones administrativas semanales con el cuerpo de Médicos Residentes, para orientar, informar, brindar avisos, sugerencias, cambio de rotaciones, turnos, divulgación de normas y coordinación de las actividades.</li> <li>• Elaborar reporte de novedades del turno.</li> </ul>	

- Hacer cumplir los reglamentos, normas y demás disposiciones institucionales.
- Elaborar reporte de camas y movimiento de pacientes a diario.
- Dar seguimiento a proyectos de competencia.
- Participar en comités hospitalarios y reuniones que le sean designados.
- Supervisar a los Médicos Residentes de las diferentes categorías en sus respectivas especialidades en el desarrollo de sus obligaciones asistenciales.
- Responder a las consultas que le sean solicitadas por los Médicos Residentes.
- Suplir al Médico Residente de los servicios críticos cuando este deba retirarse por motivos de fuerza mayor.
- Apoyar a la elaboración y realización de procedimientos a pacientes críticos.
- Dirigir y supervisar la adecuada visita de la entrega de turnos.
- Asistir y participar en las actividades programadas por la UES y UFP.
- Capacitar e instruir en conocimientos y procedimientos al cuerpo de Médicos Residentes para el desarrollo de habilidades y destrezas.
- Participar en la evaluación académica del cuerpo de Médicos Residentes y Practicantes Internos.
- Velar por la asistencia de los Médicos Residentes y Practicantes Internos a las actividades académicas y asistenciales.
- Velar por el registro adecuado de la información correspondiente.
- Emitir informes con oportunidad.
- Recibir y resolver las soluciones de cambios de turno y permisos de los Médicos Residentes y estudiantes.

**❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO**

- Estudiante de doctorado en medicina internado rotatorio, Médico residente en especialidad (becario), Médico residente I (becario), Médico residente II (becario), Médico residente III (becario).

<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduado de la Carrera de Doctorado en Medicina.</li> <li>• Doctorado en Medicina con especialidad.</li> <li>• Especialidad básica en una de las áreas de medicina.</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado en gestión hospitalaria.</li> <li>• Diplomado relacionado con el puesto de trabajo.</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hhaber realizado y aprobado satisfactoriamente el tercer año del programa de Residencia Medica.</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener estudios de especialidad básica en una de las ramas de medicina de las siguientes áreas:</li> <li>• Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cirugía, Psiquiatría y Medicina Familiar, así también estar inscrito en la Junta de Vigilancia para el ejercicio de la Profesión Médica.</li> </ul>

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Secretaria del Departamento
Dependencia	Jefe del departamento de Pediatría
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento de Pediatría
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Se encarga de toda la parte operativa del departamento.	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir con puntualidad a sus actividades diarias.</li> <li>• Cumplir permanencia en su lugar de trabajo según horario establecido.</li> <li>• Portar uniforme completo establecido por la institución.</li> <li>• Portar carnet que la /o identifique.</li> <li>• Revisar censos diarios de pacientes.</li> <li>• Recopilar altas de los pacientes que va a diario de las diferentes secciones.</li> <li>• Revisar que este firmada la hoja de ingreso y egreso.</li> <li>• Las altas de los pacientes se revisan con censo diario y luego se pasan al libro correspondiente y se llevan a estadísticas.</li> <li>• Elaborar constancias a los pacientes que se van de alta al ser solicitado.</li> <li>• Elaborar informe de morbi-mortalidad cada final de mes.</li> <li>• Llevar en orden archivo de documentos delicados del departamento.</li> <li>• Elaborar y llevar correspondencia a los diferentes servicios.</li> <li>• Anotar diariamente en hojas de tabulación hospitalaria datos de censos diarios.</li> <li>• Pasar todos los días datos de los expedientes a libros por seccion.</li> <li>• Recibir llamadas telefónicas y dar mensajes.</li> <li>• Elaborar notas a solicitud de jefe de enfermeras de pediatría.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar a diario censo de pacientes confrontados por expedientes clínicos.</li> <li>• Recibir y pasar circulares confrontados por expedientes clínicos.</li> <li>• Recibir y pasar circulares a los médicos del departamento.</li> <li>• Elaboración de notas dictadas por el jefe del departamento de pediatría.</li> </ul>
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de secretaria o bachiller en comercio, administración, o recibir un adiestramiento previo sobre estadísticas y aspectos administrativos del departamento.</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de paquetes informáticos.</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 año como mínimo en puesto similar.</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser organizado/a</li> </ul>

<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Médico Residente I ( Becario)
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe de Médicos Residentes
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Brindar atención de salud preventiva, curativa y de hospitalización a pacientes de leve a mediano riesgo, así como también desarrollar actividades docentes y administrativas, cumpliendo con la normativa, guías y protocolos de atención establecidos, contribuyendo a brindar servicios de salud con calidad y calidez a la población en el marco del modelo de la atención y desarrollo del proceso de formación profesional.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una evolución completa al ingreso de cada paciente asignando a su servicio y escribir una historia clínica.</li> <li>• Establecer plan de diagnóstico y tratamiento siguiendo lo establecido en las guías terapéuticas.</li> <li>• Conocer el estudio, evolución y resultado de los exámenes de laboratorio y gabinete y estar alerta a los cambios de condición del paciente e informar al médico tratante o al Residente de mayor jerarquía.</li> <li>• Establecer una buena relación médico-paciente, manteniéndolo a él y a su familia informado de toda la evolución y pronóstico.</li> <li>• Responder oportunamente al llamado del personal médico o paramédico ante situaciones de emergencia en los pacientes ingresados en los servicios.</li> <li>• Gestionar prontamente las inter-consultas, indicadas a sus pacientes.</li> <li>• Registrar diariamente en el expediente clínico la evolución, planes terapéuticos, indicaciones</li> </ul>	

y procedimientos, diagnósticos necesarios, deberá incluir sello y firma del responsable.

- Elaborar el resumen de alta de sus pacientes dentro de las 24 horas después del egreso el cual debe ser avalado por el médico Staff.
- Asistir regularmente a las sesiones clínicas y académicas programadas.
- Pasar visita con el agregado de planta y/o con el médico residente de segundo o tercer año, según estos lo consideren necesario y cumplir las indicaciones que estos hagan.
- Realizar procedimientos en el servicio bajo la instrucción y supervisión del agregado del servicio, docente del programa o por residentes o estudiantes de mayor jerarquía.
- Velar porque los pacientes ingresados tengan sus indicaciones al día, notas de evolución diarias y exámenes de laboratorio y gabinetes completos o sugerir algunos que hagan falta.
- Asumir los roles de primero o segundo ayudante cuando se trate de cirugías mayores, de urgencia o electivas, en las aéreas quirúrgicas.
- Podrá realizar procedimientos de cirugía menor ambulatoria o en algunos casos de cirugía mayor que requiera hospitalización.
- No abandonar el hospital durante el día o el turno a menos que sea autorizado por su jefe inmediato y siempre que existan motivos justificados.
- Realizar los turnos asignados de acuerdo a la distribución establecida.
- Colaborar con el médico residente de segundo o tercer año durante los turnos en el manejo de los pacientes delicados.

#### ❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO

- N/A

#### ❖ REQUISITOS DEL CARGO

- Doctorado en Medicina sin especialidad.

#### ❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Habilidades informáticas, de acuerdo al plan académico de estudio.

**❖ EXPERIENCIA PREVIA**

- Haber realizado el servicio social hasta 1 año.

**❖ OTROS ASPECTOS**

- Estar inscrito en la Junta de Vigilancia, haber aprobado el proceso de selección.

<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Médico Residente II (Becario)
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe de Médicos Residentes
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Brindar atención de salud preventiva, curativa y de hospitalización a pacientes de leve a mediano riesgo, así como también desarrollar actividades docentes y administrativas, cumpliendo con la normativa, guías y protocolos de atención establecidos, contribuyendo a brindar servicios de salud con calidad y calidez a la población en el marco del modelo de la atención y desarrollo del proceso de formación profesional.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una evolución completa al ingreso de cada paciente asignando a su servicio y escribir una historia clínica.</li> <li>• Establecer plan de diagnóstico y tratamiento siguiendo lo establecido en las guías terapéuticas.</li> <li>• Conocer el estudio, evolución y resultado de los exámenes de laboratorio y gabinete y estar alerta a los cambios de condición del paciente e informar al médico tratante o al Residente de mayor jerarquía.</li> <li>• Establecer una buena relación médico-paciente, manteniéndolo a él y a su familia informado de toda la evolución y pronóstico.</li> <li>• Responder oportunamente al llamado del personal médico o paramédico ante situaciones de emergencia en los pacientes ingresados en los servicios.</li> </ul>	

- Gestionar prontamente las inter-consultas, indicadas a sus pacientes.
- Registrar diariamente en el expediente clínico la evolución, planes terapéuticos, indicaciones y procedimientos, diagnósticos necesarios, deberá incluir sello y firma del responsable.
- Elaborar el resumen de alta de sus pacientes dentro de las 24 horas después del egreso el cual debe ser avalado por el médico Staff.
- Asistir regularmente a las sesiones clínicas y académicas programadas.
- Pasar visita con el agregado de planta y/o con el médico residente de tercer año, según estos lo consideren necesario y cumplir las indicaciones que estos hagan.
- Realizar procedimientos en el servicio bajo la instrucción y supervisión del agregado del servicio, docente del programa o por residentes o estudiantes de mayor jerarquía.
- Participar activamente en el manejo de pacientes delicados.
- Pasar visita con el médico residente de tercer año y el agregado de planta, debiendo conocer la situación de los pacientes y supervisar el trabajo de los médicos residentes de primer año.
- Realizar procedimientos en el servicio bajo la instrucción y supervisión del agregado del servicio, docentes del programa o por médico residente de mayor jerarquía.
- Realizar turno asignados supervisados por 1 medico agregado docente universitario y el médico residente de tercer año de turno.
- Participar en la cirugía mayor de urgencia en sala de operaciones cuando sea requerido por médico residente de tercer año durante el turno en las aéreas quirúrgicas.
- Pasar visita rutinaria.
- Podrá hacer el número de visitas extraordinarias que se le ordene por sus inmediatos superiores o que por su propia iniciativa considere conveniente.
- Participar en cirugía mayor de urgencia o cirugía electiva como primer ayudante previo val del cirujano del Staff.

<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Médico Residente I (Becario)</li></ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Doctor en Medicina sin especialidad.</li></ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades informáticas, de acuerdo al plan académico de estudio.</li></ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Haber realizado y aprobado el plan de Médico Residente I (hasta 1 año)</li></ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estar inscrito en la Junta de Vigilancia para el Ejercicio de la Profesión y haber superado satisfactoriamente los parámetros del proceso de selección, establecidos conjuntamente con el Consejo Académico Ministerial y Universidad.</li></ul>

<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Médico Residente III (Becario)
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe de Médicos Residentes
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Brindar atención de salud preventiva, curativa y de hospitalización a pacientes de leve a mediano riesgo, así como también desarrollar actividades docentes y administrativas, cumpliendo con la normativa, guías y protocolos de atención establecidos, contribuyendo a brindar servicios de salud con calidad y calidez a la población en el marco del modelo de la atención y desarrollo del proceso de formación profesional.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con todas las disposiciones administrativas relacionadas con la asistencia y permanencia en su lugar de trabajo.</li> <li>• Supervisar y ayudar en la labor asistencial de los médicos residentes o estudiantes de menor jerarquía en el servicio asignado.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir el trato amable hacia los pacientes que le fueren asignados.</li> <li>• Informar a los familiares del paciente en ausencia del médico tratante, sobre su condición de salud, así como de su evolución y pronóstico.</li> <li>• Realizar los procedimientos de diagnóstico y tratamiento que le sean encomendados por el jefe del servicio o por el médico tratante.</li> <li>• Gestionar oportunamente las interconsultas con los especialistas para los pacientes que así lo ameriten.</li> <li>• Colaborar administrativamente con el jefe inmediato y desarrollar actividades de supervisión</li> </ul>	

a los médicos residentes de menor jerarquía durante los turnos programados.

- Evaluar todos los ingresos a los servicios y revisar el trabajo asistencial de los Médicos residentes de segundo y primer año durante los turnos.
- Dar información y orientación a los médicos residentes de segundo y primer año sobre los cuidados específicos para llevar a cabo las órdenes del médico agregado.
- Informar al jefe de residentes cada semana o cuando lo estime conveniente de las faltas cometidas por los médicos residentes, estudiantes o estudiantes de doctorado en medicina en interinato rotatorio.
- Acudir a sus labores diarias en el hospital para recibir los reportes de los médicos de los residentes de turno y revisar los pacientes que estén más delicados en su servicio.
- Permanecer en el hospital hasta que todas sus actividades y responsabilidades sean completadas.
- Pasar la visita a los pacientes cada mañana con todos los médicos residentes o estudiantes de su equipo, revisando las notas de evolución y discutiendo todos los planes de manejo.
- Estimular al médico residente de primer año para formular sus propios planes de manejo de pacientes asegurándose que estos sean apropiados y suficientes.
- Tratar a los pacientes más complicados de la unidad en común con el manejo Jefe de Médicos Residentes, o el médico agregado responsable.
- Pasar visita con el médico agregado a la unidad y visitas individuales con los médicos residentes a su cargo.
- Participar en la presentación y desarrollo de actividades académicas programadas.
- Ser responsable en las aéreas quirúrgicas de la preparación adecuada del paciente para su intervención, así también debe conocer el caso y procedimientos quirúrgicos a realizarse y las alternativas de manejo, además tendrán a su cargo la cirugía que le sea asignada por el médico especialista docente o por el jefe de médicos residentes.

- Seleccionar a los pacientes según prioridad de atención en la unidad de emergencias y y los que se refieran previa autorización del médico agregado.
- Realizar procedimientos en el servicio bajo la instrucción y supervisión del agregado del servicio, docente del programa o por los médicos residentes o estudiantes de mayor jerarquía.
- Ser responsable de los pacientes durante los turnos, desde la selección hasta la unidad de máxima urgencia siempre que no esté presente un Médico especialista.
- Conocer los casos que se han ingresado en el turno y dictar previa consulta con el agregado de turno el manejo del paciente delicado.
- Realizar la interconsulta de pacientes encamados de otros sitios de la institución en los que demanden servicios.
- Delegar funciones y responsabilidades al médico residente de segundo y primer año bajo su cargo durante el turno, siendo el responsable directo de las acciones de estos.

#### ❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO

- Médico Residente I y II (Becario)

#### ❖ REQUISITOS DEL CARGO

- Doctor en Medicina sin especialidad.

#### ❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Habilidades informáticas, de acuerdo al plan académico de estudio.

#### ❖ EXPERIENCIA PREVIA

- Haber realizado y aprobado el plan de residente como Médico Residente II (1 año)

#### ❖ OTROS ASPECTOS

- Estar inscrito en la Junta de Vigilancia para el Ejercicio de la Profesión y haber superado satisfactoriamente los parámetros del proceso de selección, establecidos conjuntamente con el Consejo Académico Ministerial y Universidad.

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Estudiante de Doctorado en Medicina en Internado Rotatorio
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe de Médicos Residentes
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Aprender, apoyar y ejecutar labores de practica medica hospitalaria y de atención de consultas preventivas y curativas en las diferentes áreas básicas: Medicina, Cirugía, Pediatría, Psiquiatría, Ginecología y Obstetricia y atención de consultas médico- preventiva y curativa; de acuerdo a normas, guías, protocolos de atención establecidos y rotaciones periódicas por las aéreas básicas de la medicina, a fin de obtener conocimientos y destrezas para brindar servicios de salud con calidad y calidez a la población y así también el desarrollo del proceso de formación académica.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a los usuarios que le sean asignados; en pacientes hospitalizados realiza la historia clínica completa en los plazos de tiempo establecidos, bajo la orientación y supervisión del docente, médico de staff y médico residente.</li> <li>• Realizar el resumen de historia clínica anterior del o de los usuarios asignados en los casos necesarios.</li> <li>• Realizar propuesta sobre el diagnostico, diagnostico diferencial, exámenes a realizar y conducta terapéutica a seguir en los usuarios asignados.</li> <li>• Observar la evolución del usuario con la frecuencia que su estado de salud lo requiera, consignando los síntomas y signos y los exámenes complementarios realizados, los resultados y valoración de los mismos, así como las medidas terapéuticas impuestas y los resultados</li> </ul>	

obtenidos.

- Realizar procedimientos bajo la supervisión del personal de enfermería, docentes, staff y residentes como extracción de sangre, administración de medicamentos por vía parental, venoclisis, canalización de ventas periféricas, tacto vaginal y renal, curaciones de heridas etc. Que contribuyen a su formación.
- Participar con el médico staff o profesor, el jefe de servicio y el médico residente, en la pasada de visita diaria.
- Acompañar al usuario que va a una consulta especializada o a la realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos indicados cuando se le requiera.
- Colaborar en mantener el expediente clínico en buen estado y orden anotando historial, evolución, resultado de exámenes indicados y terapia.
- Asistir a las reuniones científicas y docentes del hospital que le sean programadas.
- Preparar el alta del usuario y concurrir con el medio residente o el médico de staff al alta de los enfermos hospitalizados en las camas que el atiende.
- Realizar los turnos que se le programen de acuerdo a demanda del hospital bajo la supervisión del medio de staff y médico residente.
- Atender los casos de urgencia y tomar las medidas pertinentes bajo la supervisión del docente, médico de staff y residente.
- Ser ayudante en las operaciones que le sean asignadas.
- Realizar acciones de medicina preventiva mediante charlas sobre educación en salud dentro de los establecimientos correspondientes.
- Gestionar el cumplimiento de las indicaciones médicas en forma oportuna.
- Auxiliar a los médicos residentes y médicos staff en toda la labor facultativa que estos le señalen.
- Mantener buena comunicación con docentes, médicos, personal de enfermería, familiares de

<p>enfermos y personal de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el registro adecuado y oportuno de la información correspondiente.</li> <li>• Emitir informes y presentarlos con oportunidad cuando le sean requeridos.</li> <li>• Cumplir con el horario establecido, permaneciendo en el establecimiento en las horas reglamentadas según su programa de formación profesional.</li> <li>• Observar los principios de la moral y las normas de la ética médica que le corresponde en el ejercicio de sus funciones.</li> </ul>
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctorado en Medicina.</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades informáticas, de acuerdo al plan académico de estudio.</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber finalizado y aprobado el sexto año de Doctorado en Medicina.</li> </ul>

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Médico Especialista I
Dependencia	Jefe de Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento Pediatría
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Brindar atención médica a pacientes de acuerdo a una de las ramas básicas de la medicina, mediante la aplicación de procedimientos médicos y/o quirúrgicos de complejidad diagnóstica y terapéutica, con base a la normativa, guías y protocolos de atención establecida a fin de brindar servicios de salud, calidad y calidez y oportunidad a la población, contribuyendo con la recuperación de la salud del paciente en el marco del modelo de atención.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar a cada usuario la atención medica continuada de la más alta calidad.</li> <li>• Estar en el salón de operaciones listos para comenzar las intervenciones a la hora señalada.</li> <li>• Cumplir lo establecido en la normativa nacional de atención y en el Manual de Organización y de procedimientos del servicio del Departamento.</li> <li>• Revisar que la historia clínica de los pacientes sea completa y de calidad, con letra clara y legible; en las primeras horas del ingreso del paciente (en los pacientes pediátricos graves y en las emergencias quirúrgicas) deberá realizarse sin menoscabo la atención o estabilización del usuario dejando constancia de su participación a través de su firma y sello personal.</li> <li>• Interrogar y examinar a los pacientes ingresados en el Departamento, revisando con posterioridad la historia clínica escrita por el estudiante de medicina en internado rotatorio, médico residente u otro médico según corresponda.</li> <li>• Asentar directamente en la historia clínica y en el reporte operatorio todas las operaciones efectuadas y las incidencias ocurridas durante el acto quirúrgico certificado por su firma y</li> </ul>	

sello personal.

- Efectuar a cada paciente un diagnóstico de los problemas clínicos que detecte utilizando el método clínico (en casa usuario individualmente), evitando la indicación de exámenes innecesarios.
- Pasar visita diariamente a cada uno de los pacientes a su cuidado, tomando las medidas diagnósticas y terapéuticas o indicando por escrito las que se deriven del proceso evolutivo de cada uno de ellos.
- Participar en la visita médica a los enfermos hospitalizados de forma conjunta con el jefe de servicios.
- Prescribir los medicamentos previstos en el cuadro básico, local y cuando sea imprescindible un medicamento que no esté en el cuadro básico tramitarlo personalmente con sus superiores, a fin de realizar las gestiones con carácter institucional.
- Discutir en colectivo todos aquellos casos de diagnóstico dudoso, tanto desde el punto diagnóstico como terapéutico, urgentes y electivos, siempre que sea posible, con el fin de lograr consenso sobre la conducta a seguir con los mismos.
- Informar al usuario y a sus familiares sobre los riesgos inherentes a los procedimientos a realizar y obtener su consentimiento firmado (casos delicados).
- Informar regularmente al usuario y a sus familiares de su estado de salud y de las medidas diagnósticas y terapéuticas que se imponen o aconsejan en su caso, siguiendo los principios de ética médica.
- Efectuar el alta de cada usuario informando a este o en su defecto a los familiares o acompañantes sobre los problemas de salud que se ha detectado, las condiciones de salud en que el usuario queda, dejando registro en el expediente en forma explícita y con letra legible de las prescripciones a cumplir y las visitas posteriores a realizarse, en cada una de las áreas del departamento.

- Firmar hoja de egreso y escribir resultados en la hoja para la contra referencia o retorno al Médico coordinador de quipo comunitario de salud familiar.
- Procurar la realización de la necropsia de su enfermo fallecido; en caso de negativa consultar a las autoridades administrativas correspondientes (jefe inmediato). Las necropsias serán realizadas por el patólogo del Hospital a excepción de las médico-legales.
- Participar en las reuniones científicas, docentes y técnico administrativas de hospital, así como en las correspondientes al servicio del departamento.
- Participar en las actividades de los comités hospitalarios a fin de contribuir con su ayuda a evaluar la marcha y calidad de la atención medica que departamento brindar a sus usuarios.
- Participar en la atención medica que se brinda en el área de emergencias y ambulatorio de acuerdo de acuerdo con las asignaciones de horas establecidas y las necesidades médicas del departamento.
- Realizar el llenado correcto y oportuno de todos los documentos médico-legales relacionados con la asistencia médica.
- Participar del proceso docente-educativo en la formación de médicos residentes y alumnos según las normas establecidas.
- Ser responsable de la atención integral de los usuarios bajo su cuidado, en este sentido responderá por esta atención, por lo que está facultado para solicitar a otros especialistas una actuación rápida y efectiva al ser inter consultados.
- Participar en la actividad investigativa de su servicio o departamento cumpliendo lo establecido para la aplicación de principios éticos en las investigaciones.
- Exigir el cumplimiento de trabajo al personal subordinado, exigiendo disciplina y responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas.
- Cumplir con las normas, reglamentos, protocolos y/o procedimientos institucionales establecidos.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar el registro oportuno de las actividades realizadas haciendo uso de los formularios correspondientes y presentar informes con oportunidad cuando le sean solicitados.</li> </ul>
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Graduado Universitario con Post-Grado.</li> <li>Doctorado en medicina con especialidad.</li> <li>Especialidad básica en el área de pediatría.</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades informáticas</li> <li>De acuerdo a la especialidad.</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesto de similar naturaleza de 1 a 2 años.</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indispensable tener estudios de especialidad en Medicina Pediátrica, así también estar inscrito en la Junta de Vigilancia para el ejercicio de la Profesión Médica.</li> </ul>



MINISTERIO  
DE SALUD



#### ❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del cargo	Médico Especialista II
Dependencia	Jefe de Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento Pediatría
Subalternos	N/A

#### ❖ NATURALEZA DEL TRABAJO

Brindar atención médica a pacientes de acuerdo a una de las ramas básicas de la medicina, mediante la aplicación de procedimientos médicos y/o quirúrgicos de complejidad diagnóstica y terapéutica, con base a la normativa, guías y protocolos de atención establecida a fin de brindar servicios de salud, calidad y calidez y oportunidad a la población, contribuyendo con la recuperación de la salud del paciente en el marco del modelo de atención.

#### ❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS

- Brindar a cada usuario la atención médica continuada de la más alta calidad.
- Estar en el salón de operaciones listos para comenzar las intervenciones a la hora señalada.
- Cumplir lo establecido en la normativa nacional de atención y en el Manual de Organización y de procedimientos del servicio del Departamento.
- Revisar que la historia clínica de los pacientes sea completa y de calidad, con letra clara y legible; en las primeras horas del ingreso del paciente (en los pacientes pediátricos graves y en las emergencias quirúrgicas) deberá realizarse sin menoscabo la atención o estabilización del usuario dejando constancia de su participación a través de su firma y sello personal.
- Interrogar y examinar a los pacientes ingresados en el Departamento, revisando con posterioridad la historia clínica escrita por el estudiante de medicina en internado rotatorio, médico residente u otro médico según corresponda.
- Asentar directamente en la historia clínica y en el reporte operatorio todas las operaciones

efectuadas y las incidencias ocurridas durante el acto quirúrgico certificado por su firma y sello personal.

- Efectuar a cada paciente un diagnóstico de los problemas clínicos que detecte utilizando el método clínico (en casa usuario individualmente), evitando la indicación de exámenes innecesarios.
- Pasar visita diariamente a cada uno de los pacientes a su cuidado, tomando las medidas diagnósticas y terapéuticas o indicando por escrito las que se deriven del proceso evolutivo de cada uno de ellos.
- Participar en la visita médica a los enfermos hospitalizados de forma conjunta con el jefe de servicios.
- Prescribir los medicamentos previstos en el cuadro básico, local y cuando sea imprescindible un medicamento que no esté en el cuadro básico tramitarlo personalmente con sus superiores, a fin de realizar las gestiones con carácter institucional.
- Discutir en colectivo todos aquellos casos de diagnóstico dudoso, tanto desde el punto diagnóstico como terapéutico, urgentes y electivos, siempre que sea posible, con el fin de lograr consenso sobre la conducta a seguir con los mismos.
- Informar al usuario y a sus familiares sobre los riesgos inherentes a los procedimientos a realizar y obtener su consentimiento firmado (casos delicados).
- Informar regularmente al usuario y a sus familiares de su estado de salud y de las medidas diagnósticas y terapéuticas que se imponen o aconsejan en su caso, siguiendo los principios de ética médica.
- Efectuar el alta de cada usuario informando a este o en su defecto a los familiares o acompañantes sobre los problemas de salud que se ha detectado, las condiciones de salud en que el usuario queda, dejando registro en el expediente en forma explícita y con letra legible de las prescripciones a cumplir y las visitas posteriores a realizarse, en cada una de las aéreas

del departamento.

- Firmar hoja de egreso y escribir resultados en la hoja para la contra referencia o retorno al Médico coordinador de quipo comunitario de salud familiar.
- Procurar la realización de la necropsia de su enfermo fallecido; en caso de negativa consultar a las autoridades administrativas correspondientes (jefe inmediato). Las necropsias serán realizadas por el patólogo del Hospital a excepción de las médico-legales.
- Participar en las reuniones científicas, docentes y técnico administrativas de hospital, así como en las correspondientes al servicio del departamento.
- Participar en las actividades de los comités hospitalarios a fin de contribuir con su ayuda a evaluar la marcha y calidad de la atención medica que departamento brindar a sus usuarios.
- Participar en la atención medica que se brinda en el área de emergencias y ambulatorio de acuerdo de acuerdo con las asignaciones de horas establecidas y las necesidades médicas del departamento.
- Realizar el llenado correcto y oportuno de todos los documentos médico-legales relacionados con la asistencia médica.
- Participar del proceso docente-educativo en la formación de médicos residentes y alumnos según las normas establecidas.
- Ser responsable de la atención integral de los usuarios bajo su cuidado, en este sentido responderá por esta atención, por lo que está facultado para solicitar a otros especialistas una actuación rápida y efectiva al ser inter consultados.
- Participar en la actividad investigativa de su servicio o departamento cumpliendo lo establecido para la aplicación de principios éticos en las investigaciones.
- Exigir el cumplimiento de trabajo al personal subordinado, exigiendo disciplina y responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas.
- Cumplir con las normas, reglamentos, protocolos y/o procedimientos institucionales

establecidos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar el registro oportuno de las actividades realizadas haciendo uso de los formularios correspondientes y presentar informes con oportunidad cuando le sean solicitados.</li> </ul>
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Graduado Universitario con Post-Grado.</li> <li>Doctorado en medicina con especialidad.</li> <li>Especialidad básica en el área de pediatría.</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades informáticas</li> <li>De acuerdo a la especialidad.</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesto de similar naturaleza</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indispensable medica posterior a una de las especialidades básicas de la medicina según área de aplicación, así también estar inscrito en la Junta de Vigilancia para el ejercicio de la Profesión Médica.</li> </ul>

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Nutriólogo
Dependencia	Jefe del Departamento
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento de Pediatría
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Mejorar la salud del paciente manteniendo o recuperando su estado nutricional proporcionándole atención dieto terapéutica de calidad.	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las necesidades nutricionales del paciente individualizado a través de una evaluación y monitoreo nutricional.</li> <li>• Gestionar el aprovisionamiento de suplementos nutricionales para el cumplimiento de los planes dieto terapéuticos del paciente hospitalizado y de consulta externa.</li> <li>• Promover la Educación Alimentaria Nutricional para lograr cambios que conduzcan a mantener un estado de salud óptimo a pacientes y personal de la institución.</li> <li>• Mejorar los métodos de control y supervisión establecidos para realizar el uso eficiente de los recursos asignados.</li> <li>• Proporcionar alimentación adecuada y balanceada a los pacientes encamados que recibe este beneficio para favorecer a una buena salud y nutrición.</li> <li>• Evaluación del estado nutricional, necesidades energéticas y nutricionales del paciente.</li> <li>• Planificar, desarrollar programas de educación para paciente ambulatorio y hospitalizado.</li> </ul>	
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	

<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Licenciatura en Nutrición en Dietología y Nutrición/ Dietista Nutricionista</li></ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de paquetes informáticos.</li><li>• Conocimientos administrativos.</li></ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 años mínimos de experiencia en puestos similares y comprobables.</li></ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Buenas Relaciones interpersonales</li><li>• Iniciativa y creatividad.</li></ul>

<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Trabajadora Social
Dependencia	Jefe del departamento de Pediatría
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento de Trabajo Social
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Aumentar el bienestar social de las personas, grupos y comunidades, donde puede desempeñar sus funciones dentro de las competencias en las que se desenvuelve profesionalmente en la sociedad.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir con puntualidad a sus actividades diarias.</li> <li>• Cumplir permanencia en su lugar de trabajo según horario establecido.</li> <li>• Portar uniforme completo establecido por la institución.</li> <li>• Portar carnet que la /o identifique.</li> <li>• Pasar visita en las diferentes secciones del departamento.</li> <li>• Captar referencias de pacientes por personal médico del departamento.</li> <li>• Realizar trámites por exámenes especiales que no realizan en el departamento.</li> <li>• Tramitar interconsultas y traslados a centros hospitalarios.</li> <li>• Realizar visitas domiciliarias en los casos que lo ameriten.</li> <li>• Atención en casos especiales de pacientes en caso de abandono, peligro o riesgo, violencia intrafamiliar, abuso sexual, violaciones, etc.</li> <li>• Coordinar y supervisar atención de grupos terapéuticos o impartir charlas educativas.</li> <li>• Participar en reuniones semanales del Comité de Pediatría Social.</li> <li>• Presentar informes mensuales a la jefatura del Departamento.</li> <li>• Elaborar y presentar estudios socio-económicos a instituciones altruistas para solicitar ayuda</li> </ul>	

<p>en los casos que lo ameriten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con referencia a otros centros hospitalarios.</li> <li>• Coordinación de actividades recreo-educativas, reuniones interinstitucionales.</li> </ul>
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura en Trabajo Social de una universidad reconocida del país.</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas sociales.</li> <li>• Orientación y asesoramiento educativo familiar e individual.</li> <li>• Técnicas de investigación social.</li> <li>• Seguridad social y salud.</li> <li>• Técnicas de supervisión de trabajo social</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) año de experiencia progresiva, de carácter operativo en el área de programas sociales.</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar y sintetizar información.</li> <li>• Organizar el trabajo.</li> <li>• Establecer relaciones interpersonales.</li> <li>• Facilidad de expresión.</li> <li>• Iniciativa.</li> </ul>

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Psicólogo (a)
Dependencia	Jefe del departamento de Pediatría
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Jefe del Departamento de Pediatría
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<p>Consiste en intervenciones clínicas sobre las personas o colectivo, con el objeto de entender, aliviar y resolver trastornos psicológicos, emocionales, conductuales, preocupaciones personales y otros.</p>	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención psicológica individual o grupal a los niños ingresado en el departamento.</li> <li>• Brindar atención psicológica a toda madre de paciente ingresado que tenga más de tres días ingresados y a todas aquellas que lo ameriten.</li> <li>• Seguimiento ambulatorio a niños y niñas, o entrevista y atención individual a padres de familia.</li> <li>• Atención individual a adolescentes en clínica de atención para adolescentes, o terapia lúdica y educativa.</li> <li>• Evaluaciones psicométricas a niños, niñas y adolescentes, o evaluaciones vocacionales a adolescentes.</li> <li>• Evaluaciones de personal a aspirantes a plazas en coordinación con Recursos Humanos y las que se le sean solicitadas por el jefe del departamento.</li> <li>• Ser parte del Comité de Pediatría Social e integrarse a otros más según la necesidad del departamento.</li> </ul>	

<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulado en psicología clínica</li> </ul>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis</li> <li>• Capacidad de inteligencia emocional</li> <li>• Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas</li> <li>• Capacidad de aprendizaje autónomo y actualizarse permanentemente</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 año como mínimo en puesto similar.</li> </ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<p>El psicólogo puede estar total o parcialmente dedicado a la enseñanza y formación tanto en cursos de grado, como de postgrado, enfocado en áreas de la personalidad, psicopatología, psicología anormal, evaluación clínica, psico-diagnóstico, terapia o modificación de conducta, psicoterapia, técnicas de intervención y tratamiento, intervenciones comunitarias, diseño de investigación y otras.</p>

 <b>MINISTERIO DE SALUD</b>		
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
Denominación del cargo	Enfermera hospitalaria	
Dependencia	Jefe de Departamento	
Unidad	Departamento de pediatría	
Cargo del jefe inmediato	Jefe de Enfermería	
Subalternos	Auxiliar de Enfermería y Ayudante de Enfermería	
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>		
<p>Proporcionar atención integral de enfermería de forma directa con calidad y calidez a usuarios hospitalizados, de acuerdo a procedimientos y protocolos de atención establecidos, mediante el cumplimiento de indicaciones médicas y de enfermería para contribuir al restablecimiento de la salud del usuario.</p>		
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a la Enfermera Jefa de Unidad en la planificación, organización, dirección, control y evaluación de las actividades del personal de enfermería bajo su responsabilidad.</li> <li>• Participar en el recibo y entrega de usuarios del servicio verificando condición, procedimientos pendientes y otras situaciones relevantes para garantizar la continuidad del cuidado.</li> <li>• Elaborar el plan de cuidados de enfermería para cumplimiento del personal responsable.</li> <li>• Elaborar el plan de cuidados de enfermería para el cumplimiento del personal responsable.</li> <li>• Proporcionar atención al usuario de alto y mediano riesgo aplicando el proceso de atención de enfermería.</li> <li>• Proporcionar atención al recién nacido con enfermedad, cumpliendo cuidados protocolizados según patología, diagnóstico médico y de enfermería.</li> <li>• Suministrar la atención adecuada al recién nacido con enfermedad, cumpliendo cuidados protocolizados según patología y diagnóstico médico y de enfermería.</li> <li>• Circular procedimientos quirúrgicos según técnicas para contribuir a óptimos resultados del</li> </ul>		

acto quirúrgico y recuperación de la salud del usuario.

- Realizar toma de signos vitales a usuarios y registrarlos en expediente clínico para contribuir al diagnóstico y manejo de la situación de salud y enfermedad.
- Proporcionar atención a mujeres en trabajos de parto, parto y puerperio (madre-bebe), así como también del recién nacido.
- Gestionar la provisión de medicamentos, alimentos, insumos y equipos para la atención del usuario.
- Realizar registros de enfermería en forma oportuna.
- Realizar estrategias educativas a usuarios hospitalizados y cuidadores o familia a través de charlas, consejería, entrevista, demostraciones y otros para el apoyo del auto cuidado de la salud.
- Participar en el proceso de enseñanza y aprendizaje de estudiantes de enfermería de pre grado y de servicio social.
- Participar en el proceso de inducción y orientación a personal nuevo y permanente.
- Supervisar y evaluar las actividades del personal a su cargo.
- Realizar trámites de egreso, traslados y recibo de ingresos de pacientes de acuerdo a procedimientos establecidos.
- Coordinar con otros departamentos del hospital lo relacionado con la atención al paciente, reportando procedimientos a realizar, trámite de exámenes entre otros.
- Realizar pedidos a la farmacia, almacén y cocina, entre otros a fin de evitar desabastecimientos y desatender la atención a los pacientes.
- Administrar medicamentos por vía oral, parental de acuerdo a su complejidad.
- Efectuar procedimientos de enfermería como curación, aspiración de secreciones bronquiales entre otros.
- Efectuar recibo y entrega del servicio por inventario en cada turno, e informar a la jefatura

inmediata sobre necesidades de material y equipo para el cuidado de los pacientes.

- Vigilar y hacer buen uso del material y equipo signado a su área de trabajo. Participar en proyectos de investigación.
- Informar a la jefatura inmediata sobre problemas relacionados con el paciente, familia y personal durante el turno correspondiente.

#### ❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO

- Auxiliar de Enfermería
- Ayudante de Enfermería

#### ❖ REQUISITOS DEL CARGO

- Técnico/a, en enfermería, de preferencia, graduado universitario en Licenciatura en enfermería.
- Estar registrado en la Junta de Vigilancia para el ejercicio de la profesión.
- Tener un compromiso con el servicio público.
- Poseer pensamiento analítico.
- Orientación al ciudadano.
- Impacto e influencia.
- Trabajo en equipo
- Preocupación en el orden y la calidad.

#### ❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Procedimientos y técnicas actualizadas de enfermería.
- Seguridad y salud ocupacional.
- Sistema de referencia y contra referencia.
- Medidas de bioseguridad.
- Conocimiento de leyes laborales que rigen la administración pública.
- Habilidades informáticas.

**❖ EXPERIENCIA PREVIA**

- Preferentemente, haber realizado el servicio social en un hospital.

**❖ OTROS ASPECTOS**

Nociones básicas sobre:

- La constitución de la república.
- Ley de corte de cuentas de la Republica.
- Ley de ética gubernamental.
- Ley de servicio civil.
- Ley de asuetos, vacaciones y Licencias de empleados públicos.
- Normas técnicas de control interno de la corte de cuentas de la Republica.
- Código de Salud.
- Políticas institucionales, normas reglamentos, manuales, procedimientos, guías, protocolos de enfermería y lineamientos del MINSAL.

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Auxiliar de enfermería hospitalaria
Dependencia	Jefe del Enfermeras
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Enfermera Hospitalaria
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Atención directa integral del paciente familiar basado en indicaciones médicas y de enfermería; normas y procedimientos establecidos.	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y entregar el expediente clínico de cada paciente al terminar cada turno.</li> <li>• Proporcionar comodidad y confort a las niñas y niños que están solos, o que no pueden valerse por sí mismos.</li> <li>• Realizar procedimientos delegados por la enfermera aplicando las técnicas indicadas.</li> <li>• Cumplir con la aplicación de medicamentos parentales, orales o tópicos, por indicaciones médicas o de enfermería.</li> <li>• Cumplir con los cuidados higiénicos en pacientes asignados; limpieza, desinfección y arreglo de la unidad.</li> <li>• Controlar los signos vitales de cada paciente y aplicar medidas antropométricas necesarias.</li> <li>• Realizar trámites de ingreso y de egreso del paciente.</li> <li>• Participar en la atención durante la visita médica, examen físico y los procedimientos de rutina.</li> <li>• Mantener vigilancia constante en el paciente, y reportar anomalías.</li> <li>• Preparar pacientes para operaciones quirúrgicas, y elaborar el vale correspondiente de solicitud de insumos y equipo según necesidad.</li> <li>• Transportar pacientes a otras áreas de atención dentro del recinto hospitalario.</li> </ul>	

- Recibir y entregar inventario del servicio.
- Registrar procedimientos e insumos en las hojas respectivas a cada turno.
- Realizar curaciones de pacientes asignados y/o delegados por la jefatura de enfermería.
- Participar en la atención del estado nutricional del enfermo, proporcionando la dieta indicada para cada paciente.
- Recolectar muestras de heces, orina, esputo, de sangre, según sea la necesidad del paciente.
- Informar al jefe inmediato de situaciones que se presenten en la unidad.
- Mantener las secciones, carro de inyectables y curaciones limpias y ordenadas.
- Realizar notas de enfermería sobre estado y evolución de pacientes asignados, aplicando protocolo de atención de enfermería.
- Medir y anotar la cantidad de líquidos, ingeridos y excretados.
- Asistir y participar en reuniones administrativas y educativas.
- Participar en campañas de vacunación.
- Llevar a pacientes a inter consultas médicas, intrahospitalarias y extra hospitalarias.
- Preparar a pacientes de post mortem.
- Preparar expedientes clínicos, según orden establecido.
- Respetar la individualidad del paciente.
- Efectuar cuidados del recién nacido.
- Participar en las acciones de vigilancia y control epidemiológico.
- Impartir educación planeada e incidental al paciente y a la familia.
- Mantener al paciente con su identificación adecuada (pizarra/pulsera)

**❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO**

- N/A

**❖ REQUISITOS DEL CARGO**

- Bachillerato en Salud

<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Poseer conocimientos de enfermería clínica.</li><li>• Condición física y salud compatible con el cargo.</li><li>• Capacitación de tres meses en el desempeño del puesto.</li></ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Seis meses o un año de servicio social</li></ul>
<b>❖ OTROS ASPECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Condición Física y salud Compatible con el cargo</li></ul>

  	
<b>❖ IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Denominación del cargo	Ayudante de enfermería
Dependencia	Jefe de Enfermeras
Unidad	Departamento de Pediatría
Cargo del jefe inmediato	Enfermera Hospitalaria
Subalternos	N/A
<b>❖ NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
Ejecución de labores elementales de información, mayordomía y mensajería y mensajería en un área determinada de enfermería del establecimiento.	
<b>❖ FUNCIONES Y ACTIVIDADES BASICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar el quipo y mobiliario de la unidad.</li> <li>• Llevar y retirar pato y orinales de pacientes hospitalizados, o transportar pacientes a sus respectivas unidades.</li> <li>• Efectuar limpieza de material y equipo utilizado en servicio, trasladándolo al central de abastecimiento médico quirúrgico.</li> <li>• Dar alimentación asistida a pacientes que lo ameriten y aquellos a los que la enfermería delegue.</li> <li>• Realizar cuidados higiénicos y de comodidad en pacientes de bajo riesgo.</li> <li>• Apoyar en la realización de cuidados higiénicos de padres, madres o encargados de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP).</li> <li>• Trasladar pacientes a distintos departamentos del hospital y otras instituciones.</li> <li>• Colaborar con la enfermera en la movilización de pacientes operados.</li> <li>• Ayudar con los trámites de citas a pacientes dados de altos.</li> <li>• Realizar actividades de mensajería que se asignen.</li> <li>• Realizar limpieza de camas, sillas de ruedas, báscula de mesa y de pie, carros de curación, inyectables, botiquín.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer a las secciones con material y equipo por medio de vales.</li> <li>• Recrear a los niños de diferentes áreas.</li> <li>• Recortar uñas a niños/niñas de las diferentes secciones que lo ameriten.</li> <li>• Recibir formulas de acuerdo a lo pedidos.</li> <li>• Distribución de fórmulas, previo al baño de María.</li> <li>• Lavar pachas y entregar formulas.</li> <li>• Solicitar a la jefatura de enfermería los insumos para abastecer las secciones.</li> <li>• Mantener bodega de insumos y sueros ordenada.</li> <li>• Revisar fechas de esterilización del material y equipo cada ocho días, y llevarlo a esterilizar el vencido.</li> <li>• Participar en cuidados higiénicos de pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP).</li> <li>• Anotar diariamente en pre Kardex insumos y material solicitado a jefe de unidad.</li> <li>• Mantener insumos de jabón en cada lavamanos de todo el departamento.</li> <li>• Proveer y mantener alcohol gel en las unidades donde se encuentran los pacientes, carros de inyectables y curaciones.</li> </ul>
<b>❖ PERSONAL RELACIONADO CON EL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>❖ REQUISITOS DEL CARGO</b>
<p>Bachiller en salud</p> <p>Recibir un curso de orientación y preparación impartida por la institución.</p>
<b>❖ CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer conocimientos de enfermería clínica.</li> </ul>
<b>❖ EXPERIENCIA PREVIA</b>
<p>Un año de experiencia en cargos similares.</p>

- Capacitación de 3 meses en el desempeño del puesto.

❖ **OTROS ASPECTOS**

- Condición física y salud compatible en el cargo.

#### 4.10 BIBLIOGRAFÍA

- Zuleta de. V (2017) Manual de Organización
- (Hospital San Juan de Dios , 2017)
- (Manuales, 2004)

*Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana*



# Manual de Proceso

*Del*

*Departamento de pediatría*

**2019**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
5.1 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.....	2
5.2 ATRIBUCIONES.....	4
5.3 LISTADO DE PROCESOS.....	5
5.4 OBJETIVOS.....	11
5.5 ALCANCE.....	13
5.6 NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS.....	15
5.7 PROCESOS.....	16
5.8 BIBLIOGRAFÍA.....	32

## MANUAL DE PROCESOS

### INTRODUCCIÓN

El presente Manual de procesos de atención hospitalaria, es un documento que contiene la información básica de las actividades indispensables que deben ejecutarse para la realización y cumplimiento de las funciones asignadas a las siete áreas del departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

El manual incluye además las unidades administrativas que regularmente intervienen en los procesos de atención, logística y apoyo, precisando su responsabilidad y participación.

Además, se encuentra registrada la información básica referente al funcionamiento durante la prestación de los servicios hospitalarios, facilitando las labores de auditoría, de evaluación y control interno y propiciando un escenario apropiado para el desarrollo de círculos de mejora continua.

También nos da a conocer de manera integral, la operatividad de cada proceso clave o esencial en el funcionamiento del Departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, con los siguientes apartados:

- Objetivo, alcance y responsable de cada proceso.
- Descripción de cada proceso catalogado como esencial.
- Flujograma de proceso.

En espera que sea de utilidad para el jefe del Departamento de Pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

## 5.1 MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA (DECRETO No.38, Diario Oficial No.234, Tomo No. 281 de fecha 16-diciembre-1983).

- CÓDIGO DE SALUD.

El Código de Salud establece en " El Art. 195.- El Ministerio establecerá las normas generales para coordinar y unificar los procedimientos que han de seguir todos los establecimientos públicos de asistencia médica a fin de evitar duplicidad y dispersión de esfuerzos".

- POLÍTICA NACIONAL DE SALUD 2009 2014.

Estrategia 9: Política Hospitalaria. Regular e incrementar la eficacia, eficiencia y calidad de los niveles secundario y terciario (hospitales) como componente relevante de la red integrada de servicios del Sistema Nacional de Salud.

Línea de acción 9.4: Mejorar la capacidad gerencial de los cuadros directivos de los hospitales como condición para el funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios hospitalarios; institucionalizando y generalizando la implantación de un Sistema de información gerencial que facilite la toma de decisiones.

- LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (Decreto No.856,Diario Oficial No.30 Tomo No.418 de fecha 13-febrero-2018).
- LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (Decreto N°839, 27 de abril de 1990).
- LEY ÉTICA GUBERNAMENTAL (Decreto N°873, Diario Oficial, 1 de julio de 2006).
- REGLAMENTO GENERAL DE HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD (acuerdo No.288, Diario Oficial No. 45, Tomo No. 144, de fecha 06-marzo-2017).
- CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL PERSONAL DEL MINISTERIO DE SALUD (se da cumplimiento a lo establecido en circular externa N. ° 03/2018, emitida por la Corte de Cuentas de la República el 25 de junio del 2018).
- LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (Decreto N°307, publicada el 8 de abril de 2016).

## 5.2 ATRIBUCIONES

Al Departamento de Pediatría del Hospital Nacional “San Juan de Dios” de Santa Ana, le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Atención del paciente pediátrico que requiere hospitalización ya sean en estado crítico o estable.
2. Intervenciones quirúrgicas mayores o menores.
3. Atención a pacientes pediátricos con enfermedades crónicas descompensadas (cardiopatías, neuropatías, diabetes, etc.)
4. Brindar atención por el equipo multidisciplinario a los niños en situaciones en riesgo social a través de pediatría social.
5. Abordaje integral por un equipo multidisciplinario al paciente pediátrico desnutrido.
6. Referencia a hospital Benjamín Bloom, cuando el caso lo amerite.
7. Educación para la salud a las madres de los niños hospitalizados, en temáticas de interés para el buen cuidado del niño.
8. Atención integral a los niños hospitalizados en los rubros de: higiene, nutrición, neurodesarrollo y salud mental.
9. Atención por sub-especialistas en cardiología, Nutrición, Neumología, Neurología y Cirugía pediátrica en los casos que sea necesario.
10. Mantener actividades de recreación a través de juegos dirigidos a los niños del hospital.
11. Atención especial en los niños y niñas con bajos índices de nutrición.
12. Asegurar la recuperación de la salud de los niños y niñas que son atendidos en el departamento.

### 5.3 LISTADO DE PROCESOS

#### **Ingreso de paciente pediátrico de unidad de emergencia o consulta externa al área de Hospitalización:**

- Médico de unidad de emergencia Médico que indica ingreso, notifica vía telefónica a enfermera a cargo del servicio de hospitalización que corresponda. Para preparación de unidad por parte de la enfermería.
- Enfermera de servicio prepara unidad de acuerdo a las necesidades del paciente.
- Enfermería recibe a paciente se presenta con madre, en clínica de procedimientos (coloca ropa hospitalaria, verifica datos de pulsera, corrobora datos de identificación, revisa indicaciones médicas y notas de enfermería, entrega equipo utilizado a camillero para traslado, orienta a la madre sobre reglamento interno), traslado a paciente a su unidad y comunica a residente a cargo de ingreso de paciente.
- Médico Residente recibe paciente y se presenta con madre, examina y realiza historia clínica con datos más detallados a los recabados en la unidad de emergencia, corrobora indicaciones médicas según guías clínicas. Y realiza modificaciones de ser necesario.

**Prestación directa de la atención medica en servicios de hospitalización:**

- Se presenta con la madre o acompañante y le informa que ella estará en ese turno brindándole atención. Se asegura que el paciente porte su ropa hospitalaria, pulsera y pizarra en su unidad que coincida datos de identificación con el expediente.
- Médico Interno se presenta con la madre o acompañante y le informa que estará en ese servicio brindándole atención. Evalúa, examina paciente se asegura que todos los exámenes y radiografías estén disponibles, y se prepara para la presentación de cada caso asignado.
- Médico Residente se presenta con la madre o acompañante y le informa que estará en ese turno brindándole atención. Se asegura que el paciente porte su ropa hospitalaria, pulsera y pizarra en su unidad que coincida datos de identificación con el expediente.
- Evalúa, examina paciente se asegura que todos los exámenes y radiografías estén disponibles, revisa calidad de historias clínicas (emergencia, servicio residente e interno), notas de evolución, resúmenes de pacientes para presentar a staff de planta.
- Elabora indicaciones médicas, recetas y luego las firma y sella. Se prepara para presentar casos a médico de staff.
- Al finalizar visita escribe nota de evolución (según necesidad)
- Medico Staff de planta Realiza pre visita con interno y residente en privado para discusión de sus casos asignados. Y luego se dirige al servicio para corrobora información, para la toma de decisiones. Se presenta con la madre o acompañante y le informa que es el médico staff a cargo. Se asegura que el paciente porte su ropa

hospitalaria, pulsera y pizarra en su unidad que coincida datos de identificación con el expediente.

- Evalúa, y solicita set diagnóstico para examinar paciente revisa exámenes y estudios de imágenes disponibles, revisa calidad de historias clínicas (emergencia, servicio residente e interno), notas de evolución, curvas de crecimiento, esquema de vacunación, escala simplificada del desarrollo.
- Avala y/o corrige indicaciones médicas, recetas y luego las firma y sella.
- Explica a la madre o acompañante condición del paciente, informa sobre el estado, pronóstico, resultado de exámenes, estudios pendientes y evolución del paciente, plan terapéutico Aclara dudas. Si es necesario solicita interconsultas a otros especialistas.
- Planea y conversa con la madre alta 24 horas de anticipación.
- Ante alguna irregularidad lo reporta jefe de Depto. Al finalizar visita escribe nota de evolución.
- Revisa indicaciones médicas con recetas, boletas de exámenes de laboratorio y gabinete que estén correctamente llenas, para asegurar su cumplimiento Ante cualquier irregularidad lo comunica al médico residente de planta para su solución.
- Pasada la visita médica retira carrito con set diagnóstico y papelería realizándole limpieza al equipo y reponiendo papelería para el siguiente día.
- Realiza cumplimiento de indicaciones médicas y cuidados de enfermería (enfermera y/o auxiliar).
- Realiza nota de evolución de los eventos relevantes.

**Egreso de paciente de servicio de hospitalización pediátrica:**

- Médico Staff evalúa paciente, exámenes y según evolución decide preparar para posible alta en 24h. y comunica a la madre.
- Médico Residente prepara papelería de alta con 24 horas de anticipación.
- Médico Staff examina al paciente y evaluar el caso; habla con la madre de paciente decide dar alta para continuar tratamiento ambulatorio le da recomendaciones y aclara dudas. Escribe nota de evolución, firma el alta y supervisa resumen de alta hecho el día anterior.
- Médico Interno se asegura que toda la papelería este llena, y este firmada por médico tratante. (Recetas).
- Médico Residente examina a paciente y escribe nota de evolución y se asegura que toda la papelería este llena. Da consejería a la madre, aclara dudas, firma toda la papelería y entrega expediente a enfermera de planta.
- Enfermera de Planta revisa expediente clínico y ante las indicaciones de alta, se asegura del cumplimiento de indicaciones médicas y que se encuentre toda la papelería completamente llena (recetas, hoja de referencia y contra referencia). Envía a madre a farmacia a retirar medicamento y que regrese para verificación de medicamentos y explica dosis. Retira sello venoso explica a la madre de paciente, la orienta y le solicita dejar silla ropa de cama, pijama, pajas y todo lo utilizado por el niño en su estancia hospitalaria dejándolo completo y en orden. Aclara dudas y lo despacha. Llena tarjeta de cuidador de la madre con el alta para su salida en portería. Antes de las 11 am.

- Interconsultas de pediatras a médicos, sub-especialista cardiólogo, neurólogo, cirujano pediatria.
- Medico Staff evalúa paciente y decide solicitar interconsulta con sub-especialista, firma orden de solicitud, explica a la madre de paciente y lo escribe en nota de evolución.
- Médico Residente llena orden y coordina interconsulta con sub-especialista. y escribe nota de evolución.
- Médico sub-especialista examina paciente, indica más estudios si es necesario, deja constancia en nota de evolución explica a la madre la situación actual de salud del niño y nueva visita de ser necesario.
- Medico Staff, médico Residente y enfermera de servicio, velan por el cumplimiento del manejo terapéutico indicado por medico sub-especialista, y vigilan el estado clínico del paciente en servicio.
- Médico sub-especialista evalúa nuevamente a paciente y realiza ajustes a manejo si es necesario, explica a médico de Staff y a madre de paciente situación actual del paciente.
- Médico sub-especialista, alta si es necesario cita en consulta externa. En casos que existan dificultades o deficiencias de equipo o medicamentos decide referir a hospital de tercer nivel, previa comunicación de la situación a los padres del paciente.

**Interconsultas de pediatras a médicos sub-especialistas, cardiólogo, neurólogo, cirujano pediatra:**

- Medico Staff evalúa paciente y decide solicitar interconsulta con sub-especialista, firma orden de solicitud, explica a la madre de paciente y lo escribe en nota de evolución.
- Médico Residente llena orden y coordina interconsulta con sub-especialista. Y escribe nota de evolución.
- Médico sub-especialista examina paciente, indica más estudios si es necesario, deja constancia en nota de evolución explica a la madre la situación actual de salud del niño y una nueva visita de ser necesario.
- Medico Staff, médico Residente y enfermera de servicio velan por el cumplimiento del manejo terapéutico indicado por médico sub especialista, y vigilan el estado clínico del paciente en servicio.
- Médico sub-especialista reevalúa nuevamente a paciente y realiza ajustes a manejo si es necesario, explica a médico de Staff y a madre de paciente situación actual del paciente.
- Médico sub-especialista da alta si es necesario cita en consulta externa. En casos que existan dificultades o deficiencias de equipo o medicamentos decide referir a hospital de tercer nivel, previa comunicación de la situación a los padres del paciente.

## 5.4 OBJETIVOS

### Objetivo General

Proporcionar una descripción de la secuencia de actividades que deben realizarse para el cumplimiento de las funciones conferidas a las siete áreas que conforman el departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, enfocándose en los procesos claves, con el fin de la homogenización de procesos e identificación de oportunidades que mejoren los métodos de trabajo, a través de acciones lógicas y secuenciales, para la atención con calidad y eficiencia a las personas que solicitan la atención.

### Objetivos Específicos

1. Determinar las actividades para la consecución de las funciones que se le han asignado, detectando las medidas que se requieren para la implementación, modificación o corrección de las mismas, tomando como base el análisis de las actividades principales y los resultados obtenidos.
2. Mejorar la productividad mediante el análisis de la forma o secuencia en que se realizan las actividades o tareas, identificando las necesidades de capacitación o desarrollo, para alcanzar la eficacia, eficiencia o modificación de las actividades para el aumento de la productividad.

3. Evaluar la productividad y efectividad de los procesos de atención, facilitando las auditorías operativas que permitan la detección de desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades definidas para cada función.
4. Contar con la herramienta idónea para la inducción de nuevo personal en el quehacer hospitalario, describiendo los procesos y actividades a realizar dentro de las funciones asignadas.

## 5.5 ALCANCE

El Manual de Procesos como Instrumento Técnico Administrativo, contiene el conjunto de procesos necesarios para realizar con eficiencia y eficacia las actividades propias del Departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios.

Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la gestión pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido.

La gestión por procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública.

La dirección estratégica supone un enfoque flexible, que se anticipa y adapta a las necesidades de la sociedad. Permite analizar y proponer soluciones, para orientar a la Administración Pública a una visión u horizonte en un plazo determinado. Dicha visión de futuro supone dotarla de capacidad para dar respuesta a los requerimientos de las diferentes partes interesadas. Para ello, los órganos y entes de la Administración Pública desarrollarán políticas, estrategias, planes, objetivos, metas, estructuras, sistemas y procesos críticos orientados a la consecución de los objetivos.

La dirección estratégica se basa en el ciclo de mejora: establecimiento de objetivos y planificación, desarrollo de forma sistemática y a través de procesos de las actuaciones planificadas, comprobación de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos establecidos y adaptación continua de la planificación estratégica. La repetición sucesiva del ciclo de mejora permite alcanzar la mejora continua de la calidad del servicio al ciudadano y, por ende, una Administración Pública en transformación y actualizada.

## 5.6 NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS

A fin de garantizar la eficacia del Manual es necesario cumplir y respetar las siguientes normas:

1. Este Manual debe darse a conocer a las diferentes unidades que conforman el Departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios, de tal forma que su contenido no sea ignorado, sino más bien aplicado en las actividades que sea requerido.
2. Se debe distribuir un ejemplar completo a cada una de las Unidades Administrativas involucradas en la toma de decisiones y en la dirección del departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios. Y estas serán responsables de dar a conocer a los empleados bajo su responsabilidad y hacer cumplir el contenido del mismo.
3. Debe ser proporcionada a cada empleado como una guía general para el óptimo desempeño de su puesto.
4. Para su validación, el presente Manual deberá ser aprobado por la Junta General.
5. Dada la dinámica organizacional, el Manual deberá revisarse periódicamente, para efectuar aquellos cambios que se consideren pertinentes, evitando que se vuelva una herramienta obsoleta y dar a conocer estos cambios a todo el personal involucrado.
6. Este manual se debe dar a conocer a cada empleado que comience sus labores dentro del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

La aplicación del presente Manual será obligatoria para todo el personal del departamento de Pediatría del hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

# ***PROCESO I***

***INGRESO DE PACIENTE***

***PEDIÁTRICO DE UNIDAD DE***

***EMERGENCIA O CONSULTA***

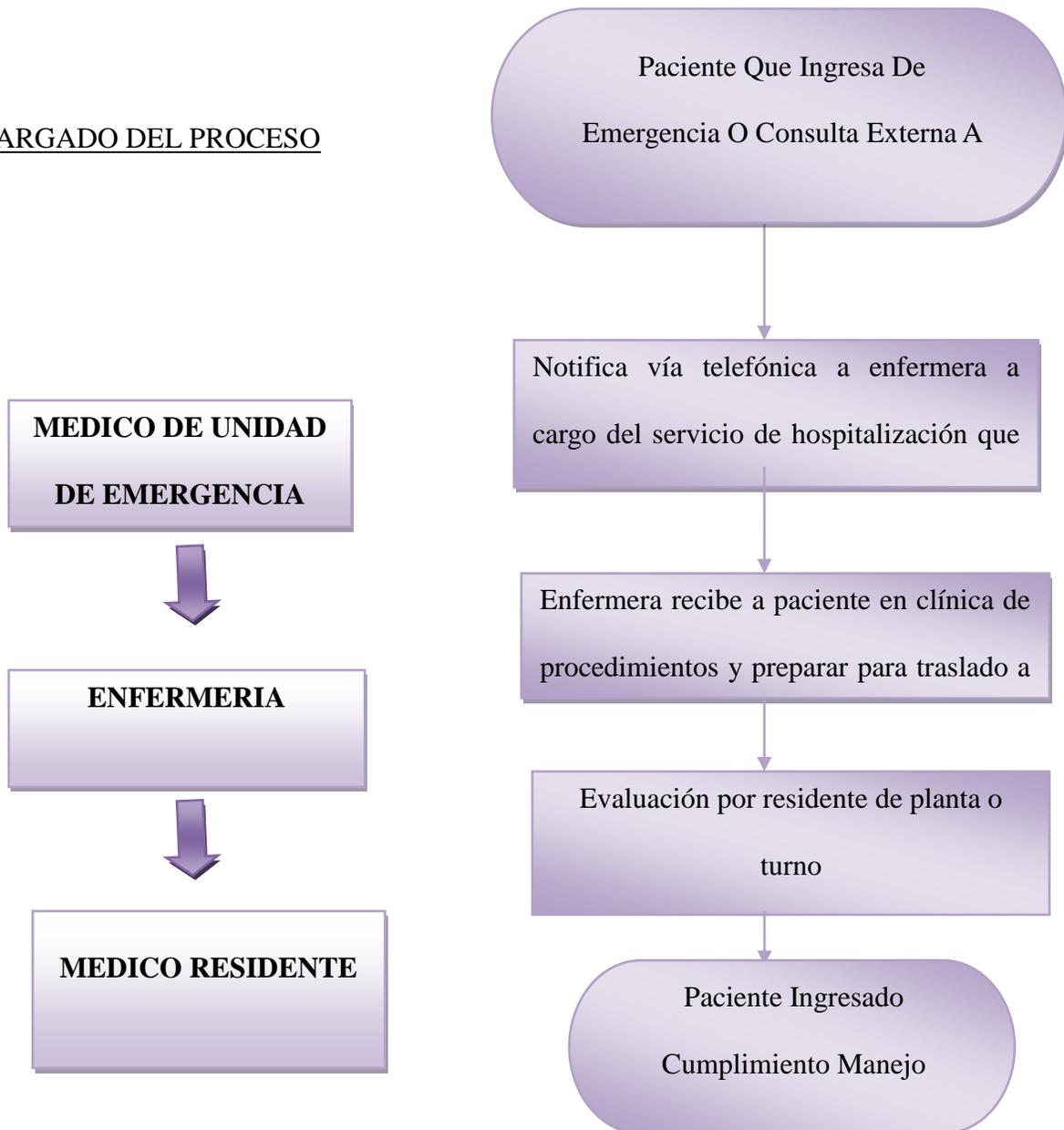
***EXTERNA AL ÁREA DE***

***HOSPITALIZACIÓN***



**5.7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO 1: INGRESO DE PACIENTE  
PEDIÁTRICO DE UNIDAD DE EMERGENCIA O CONSULTA EXTERNA AL ÁREA  
DE HOSPITALIZACIÓN**

ENCARGADO DEL PROCESO



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE SALUD</p>	<p><b>Nombre de la Unidad Organizativa:</b></p> <p><b>Departamento de Pediatría</b></p>	
<p><b>TITULO DEL PROCESO: INGRESO DE PACIENTE PEDIÁTRICO DE UNIDAD DE EMERGENCIA O CONSULTA EXTERNA AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN</b></p>		
<p>Objetivo: Garantizar la resección oportuna y adecuada de los pacientes que ingresan a los servicios generales de pediatría.</p>		
<p>Alcance: Inicia desde que paciente es recibido en los servicios generales de Pediatría como ingreso y finaliza cuando el paciente está instalado en su unidad cumpliendo manejo según guías clínicas.</p>		
<p>Responsable: jefe de servicio y jefe de enfermeras.</p>		
<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>Nº</b></p>	<p><b>ACTIVIDAD</b></p>
<p>Médico de Unidad de Emergencia</p>	<p>1</p>	<p>Médico que indica ingreso, notifica vía telefónica a enfermera a cargo del servicio de hospitalización que corresponda. Para preparación de unidad por parte de la enfermería.</p>
<p>Enfermería</p>	<p>2</p>	<p>Al recibir llamada enfermera de servicio prepara unidad de acuerdo a las necesidades del paciente.</p>
	<p>3</p>	<p>Enfermera recibe a paciente se presenta con madre, en clínica de procedimientos (coloca ropa hospitalaria, verifica datos de</p>

Enfermería		pulsera, corrobora datos de identificación, revisa indicaciones médicas y notas de enfermería, entrega equipo utilizado a camillero para traslado, orienta a la madre sobre reglamento interno), traslado a paciente a su unidad y comunica a residente a cargo de ingreso de paciente.
Médico Residente	4	Recibe paciente y se presenta con madre, examina y realiza historia clínica con datos más detallados a los recabados en la unidad de emergencia, corrobora indicaciones médicas según guías clínicas. Y realiza modificaciones de ser necesario
Meta: 100% de pacientes que ingresa a pediatría, sean recibidos de manera oportuna y adecuada en los servicios generales de pediatría		
Indicadores del proceso:  % de pacientes decepcionados de manera oportuna adecuada es los servicios de hospitalización		Periodicidad de medición:  Trimestral

***PROCESO II***

***PRESTACIÓN DIRECTA DE LA***

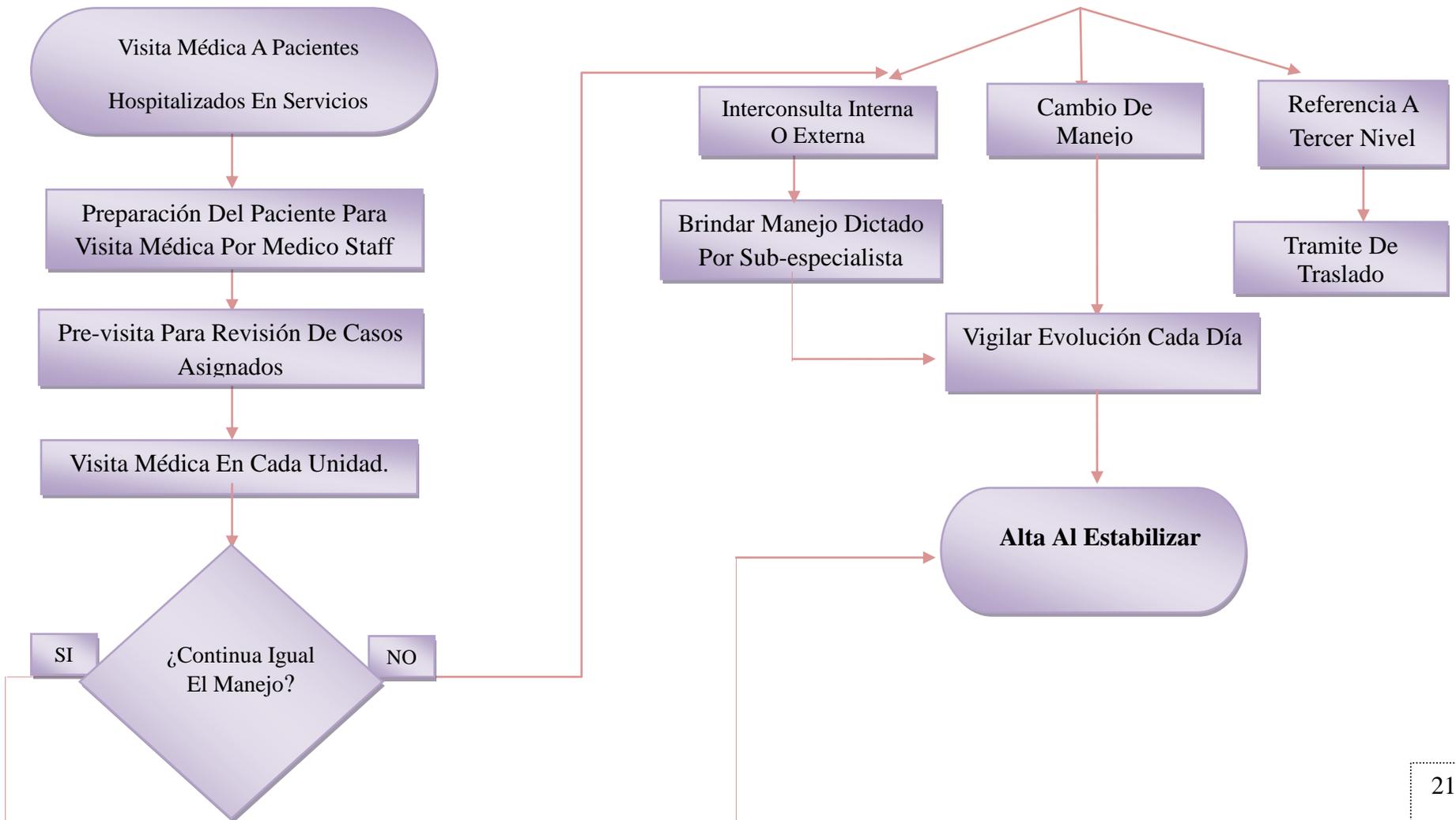
***ATENCIÓN MÉDICA EN***

***SERVICIOS DE***

***HOSPITALIZACIÓN***



**5.8 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO 2: PRESTACIÓN DIRECTA DE LA ATENCIÓN MÉDICA EN SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN**



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE SALUD</p>	<p><b>Nombre de la Unidad Organizativa:</b> Departamento de Pediatria</p>	
<p><b>TITULO DEL PROCESO:</b> <b>PRESTACIÓN DIRECTA DE LA ATENCIÓN MEDICA EN SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN</b></p>		
<p>Objetivo: Garantizar una atención de calidad mediante el cumplimiento oportuno y adecuado del tratamiento de acuerdo a guías clínicas, necesario para el restablecimiento de la salud del paciente ingresados, así como la detección de complicaciones durante su estancia hospitalaria.</p>		
<p>Alcance: Aplica a todas las áreas de atención pediátrica hospitalización.</p>		
<p>Responsable: jefe de servicio y jefe de enfermeras.</p>		
<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>Nº</b></p>	<p><b>ACTIVIDAD</b></p>
<p>Enfermera de planta del servicio</p>	<p>1</p>	<p>Se presenta con la madre o acompañante y le informa que ella estará en ese turno brindándole atención. Se asegura que el paciente porte su ropa hospitalaria, pulsera y pizarra en su unidad que coincida datos de identificación con el expediente.</p> <p>Prepara set diagnóstico y papelería según necesidad.</p> <p>Al finalizar visita escribe nota de evolución (según necesidad)</p>
<p>Médico interno de planta</p>	<p>2</p>	<p>Se presenta con la madre o acompañante y le informa que estará en ese servicio brindándole atención. Evalúa, examina paciente se asegura que todos los exámenes y radiografías estén disponibles, y se prepara para la presentación de cada caso asignado.</p>

Médico Residente de Planta	3	<p>Se presenta con la madre o acompañante y le informa que estará en ese turno brindándole atención. Se asegura que el paciente porte su ropa hospitalaria, pulsera y pizarra en su unidad que coincida datos de identificación con el expediente.</p> <p>Evalúa, examina paciente se asegura que todos los exámenes y radiografías estén disponibles, revisa calidad de historias clínicas (emergencia, servicio residente e interno), notas de evolución, resúmenes de pacientes para presentar a staff de planta.</p> <p>Elabora indicaciones médicas, recetas y luego las firma y sella. Se prepara para presentar casos a medico de staff.</p> <p>Al finalizar visita escribe nota de evolución (según necesidad)</p>
Médico de staff de planta	4	<p>Realiza pre visita con interno y residente en privado para discusión de sus casos asignados. Y luego se dirige al servicio para corroborar información, para la toma de decisiones. Se presenta con la madre o acompañante y le informa que es el médico staff a cargo. Se asegura que el paciente porte su ropa hospitalaria, pulsera y pizarra en su unidad que coincida datos de identificación con el expediente.</p> <p>Evalúa, y solicita set diagnóstico para examinar paciente revisa exámenes y estudios de imágenes disponibles, revisa calidad de historias clínicas (emergencia, servicio residente e interno), notas de evolución, curvas de crecimiento, esquema de vacunación, escala simplificada del desarrollo.</p> <p>Avala y/o corrige indicaciones médicas, recetas y luego las firma y sella.</p> <p>Explica a la madre o acompañante condición del paciente, informa sobre el estado, pronostico, resultado de exámenes, estudios pendientes y evolución del paciente, plan terapéutico Aclara dudas. Si es necesario solicita interconsultas a otros especialistas.</p> <p>Planea y conversa con la madre alta 24 horas de anticipación.</p> <p>Ante alguna irregularidad lo reporta jefe de Depto.</p>

Enfermera de planta en servicio	5	<p>Revisa indicaciones médicas con recetas, boletas de exámenes de laboratorio y gabinete que estén correctamente llenas, para asegurar su cumplimiento. Ante cualquier irregularidad lo comunica al médico residente de planta para su solución.</p> <p>Pasada la visita médica retira carrito con set diagnóstico y papelería realizándole limpieza al equipo y reponiendo papelería para el siguiente día.</p> <p>Realiza cumplimiento de indicaciones médicas y cuidados de enfermería (enfermera y/o auxiliar)</p> <p>Realiza nota de evolución de los eventos relevantes.</p>
Metas: brindar una atención con calidad e integralidad al 100% de pacientes.		
Indicadores el proceso: % de pacientes que cumplen visita médica por staff % de expedientes auditados que cumplen guías clínicas		Periodicidad de medición: Trimestral

***PROCESO III***

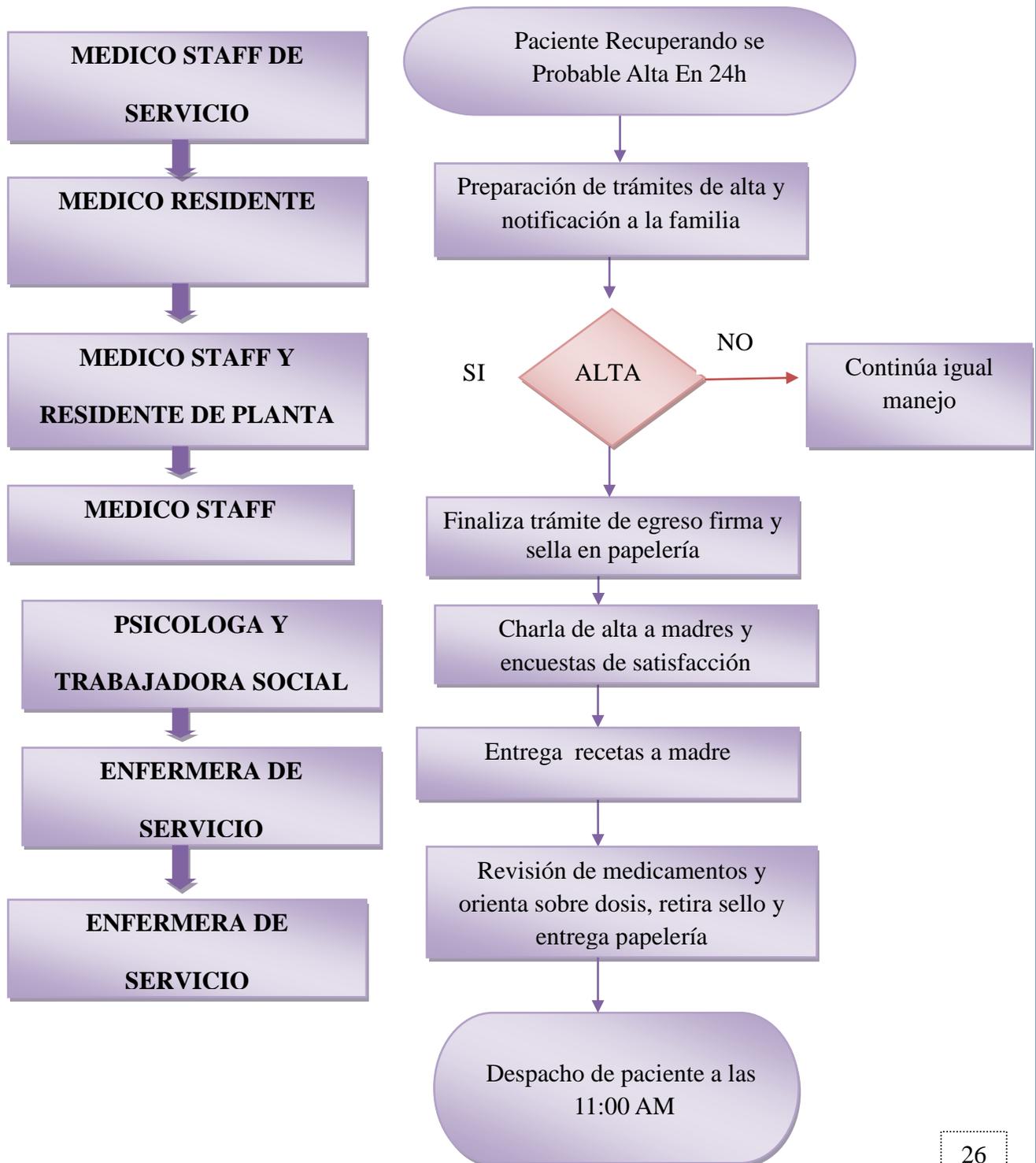
***EGRESO DE PACIENTE DE***

***SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN***

***PEDIÁTRICA***



**5.9 DIAGRAMA DE FLUJO 3: EGRESO DE PACIENTE HOSPITALIZADOS EN PEDIATRÍA**



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD</p>	<p><b>Nombre de la Unidad Organizativa:</b></p> <p><b>Departamento de Pediatría</b></p>	 <p>SCIENTIA · SALUTIS · ARTES HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTANA · EL SALVADOR · CA</p>
--	---	--

**TITULO DEL PROCESO:****INTERCONSULTAS DE PEDIATRAS A MEDICOS SUB-ESPECIALISTAS****( CARDIÓLOGO, NEURÓLOGO, CIRUJANO PEDIATRA)**

Objetivo: Garantizar que todo paciente pediátrico hospitalizado, se le otorgue interconsulta con sub-especialista según su necesidad y en manera oportuna (48 h)

Alcance: inicia desde que se genera la necesidad de interconsulta y finaliza al alta y control con sub-especialista o referencia al tercer nivel por falta de capacidad resolutive.

Responsable: jefe de servicio y jefe de enfermeras.

<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Medico de Staff de servicio	1	Evalúa paciente y decide solicitar interconsulta con sub-especialista, firma orden de solicitud, explica a la madre de paciente y lo escribe en nota de evolución
Médico Residente de Planta	2	Llena orden y coordina interconsulta con sub-especialista. Y escribe nota de evolución.
Médico sub-especialista	3	Examina paciente, indica más estudios si es necesario, deja constancia en nota de evolución explica a la madre la situación actual de salud del niño y concreta nueva visita de ser necesario.

Medico Staff, médico Residente y enfermera de servicio	4	Velan por el cumplimiento del manejo terapéutico indicado por medico sub especialista, y vigilan el estado clínico del paciente en servicio.
Médico sub-especialista	5	Reevalúa nuevamente a paciente y realiza ajustes a manejo si es necesario, explica a medico de Staff y a madre de paciente situación actual del paciente.
Médico sub-especialista	6	Al alta si es necesario concreta cita en consulta externa. En casos que existan dificultades o deficiencias de equipo o medicamentos decide referir a hospital de tercer nivel, previa comunicación de la situación a los padres del paciente.
META: 100% de evaluaciones por sub-especialista en respuesta a interconsulta de manera oportuna hasta de 48 horas		
Indicador del proceso: % de interconsultas efectuadas de manera oportuna		Periodicidad de medición: Trimestral

# ***PROCESO IV***

***INTERCOSULTAS DE PEDIATRAS***

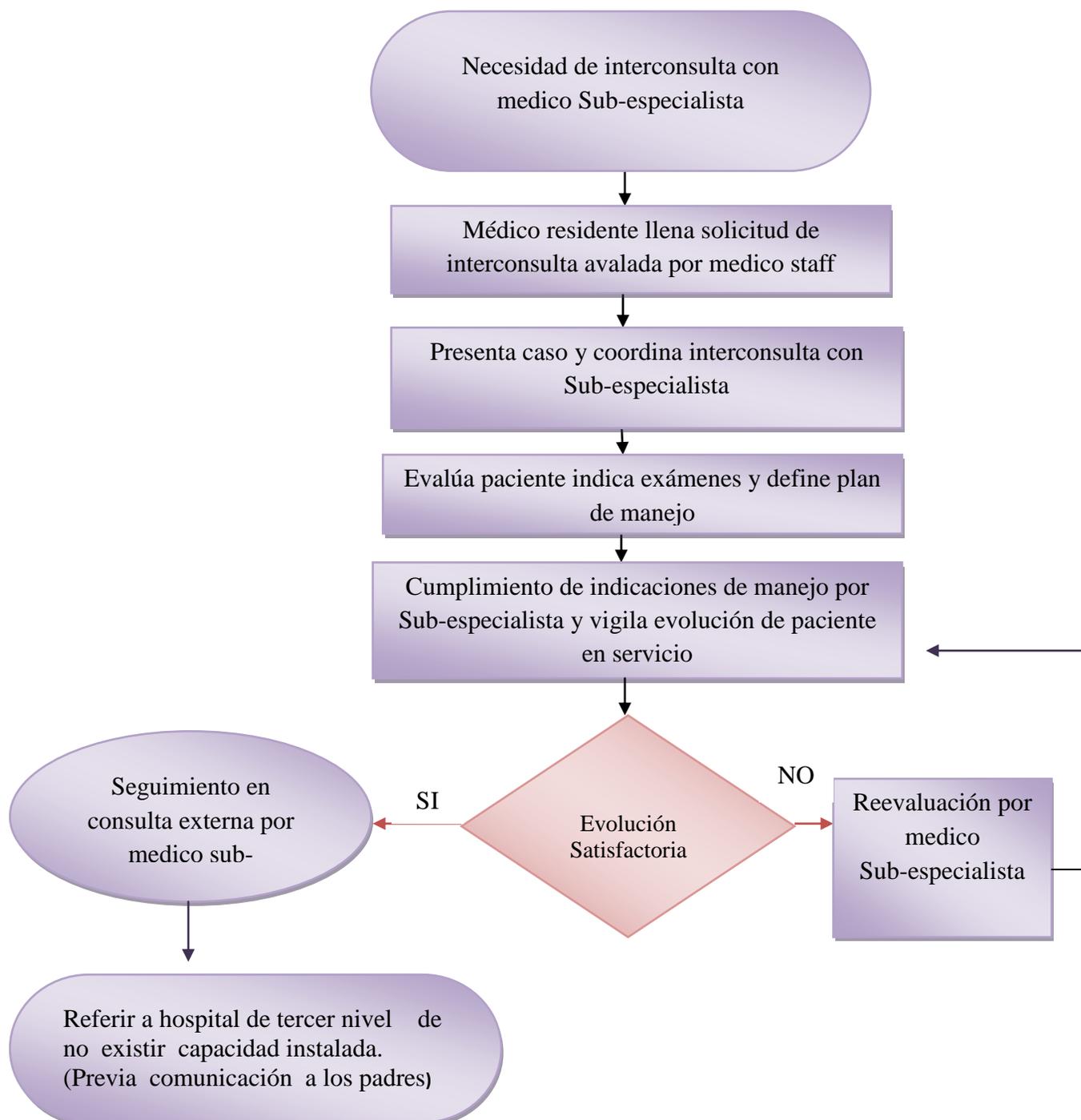
***A MEDICOS SUB-ESPECIALISTAS***

***(CARDIÒLOGO, NEURÒLOGO,***

***CIRUJANO PEDIATRA)***



**5.10 DIAGRAMA DE FLUJO 4: INTERCONSULTAS DE PEDIATRAS A MEDICOS SUB-ESPECIALISTAS (CARDIÒLOGO, NEURÒLOGO, CIRUJANO PEDIATRA)**



 <p>MINISTERIO DE SALUD GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p><b>Nombre de la Unidad Organizativa:</b></p> <p><b>Departamento de Pediatría</b></p>	
<p><b>TITULO DEL PROCESO:</b> <b>INTERCONSULTAS DE PEDIATRAS A MEDICOS SUB-ESPECIALISTA (CARDIÒLOGO, NEURÒLOGO, CIRUJANO PEDIATRA)</b></p>		
<p>Objetivo: Garantizar que todo paciente pediátrico hospitalizado, se le otorgue interconsulta con sub-especialista según su necesidad y en manera oportuna (48 h)</p>		
<p>Alcance: inicia desde que se genera la necesidad de interconsulta y finaliza al alta y control con sub-especialista o referencia al tercer nivel por falta de capacidad resolutive.</p>		
<p>Responsable: jefe de servicio y jefe de enfermeras.</p>		
<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>Nº</b></p>	<p><b>ACTIVIDAD</b></p>
<p>Medico de Staff de servicio</p>	<p>1</p>	<p>Evalúa paciente y decide solicitar interconsulta con sub-especialista, firma orden de solicitud, explica a la madre de paciente y lo escribe en nota de evolución</p>
<p>Médico Residente de Planta</p>	<p>2</p>	<p>Llena orden y coordina interconsulta con sub-especialista. Y escribe nota de evolución.</p>
<p>Médico sub-especialista</p>	<p>3</p>	<p>Examina paciente, indica más estudios si es necesario, deja constancia en nota de evolución explica a la madre la situación actual de salud del niño y concreta nueva visita de ser necesario.</p>
<p>Medico Staff, médico Residente y enfermera de servicio</p>	<p>4</p>	<p>Velan por el cumplimiento del manejo terapéutico indicado por medico sub especialista, y vigilan el estado clínico del paciente en servicio.</p>
<p>Médico sub-especialista</p>	<p>5</p>	<p>Reevalúa nuevamente a paciente y realiza ajustes a manejo si es necesario, explica a medico de Staff y a madre de paciente situación actual del paciente.</p>
<p>Médico sub-especialista</p>	<p>6</p>	<p>Al alta si es necesario concreta cita en consulta externa. En casos que existan dificultades o deficiencias de equipo o medicamentos decide referir a hospital de tercer nivel, previa comunicación de la situación a los padres del paciente.</p>
<p><b>META:</b> 100% de evaluaciones por sub-especialista en respuesta a interconsulta de manera oportuna hasta de 48 horas</p>		
<p>Indicador del proceso: % de interconsultas efectuadas de manera equitativa, periodo trimestral</p>		

## 5.8 BIBLIOGRAFÍA

- Zuleta de. V (2017) Manual de Organización
- (Hospital San Juan de Dios , 2017)
- (Manuales, 2004)

# **CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión que los manuales de organización y procesos resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ello se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como en el servicio prestado en el departamento, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma.

La información recabada mediante la encuesta, entrevistas y recopilación de los datos utilizados en la investigación, y administrados al personal del departamento de pediatra del Hospital Nacional San de Dios, fundamentan los siguientes argumentos:

- Se confirmó la importancia de poseer un manual de organización actualizado, ya que el que se maneja en la actualidad es ambigüo, esto con el fin de ser una herramienta funcional para facilitar el buen desempeño del personal de las siete áreas.
- Se confirmó la importancia de poseer un manual de procesos actualizado, ya que en la actualidad los procesos van cambiando, el manual que se maneja es ambigüo, con la actualización del mismo, en el departamento habrá un orden y todos en la misma sintonía de los procesos, eliminando los que se consideran innecesarios.
- Con los datos obtenidos, se logró detectar algunas funciones que desempeñan el personal que no están en los manuales y que no le corresponden en su cargo, con más horas de trabajo y remunerado de la misma forma.
- La estructura organizativa del departamento de pediatría está bien distribuida, ya que por cada área se atiende a niños de diferentes enfermedades, sin embargo, el personal de cada

área confunde a su jefe inmediato, cualquier problema que se presenta su primera solución es la jefatura del departamento.

- Se observó que en los manuales que actualmente se posee, las figuras de los flujogramas, están mal representadas, en la actualización del mismo se incorporó las figuras adecuadas a los procesos que se llevan a cabo.
- Se coincidió la información brindada por la Dra. Dinora Zuleta de Viana, en que el personal, pierde tiempo en las búsquedas de soluciones, cuando ya las deberían de saber la información de los cambios de puesto solo se da a conocer en muchas ocasiones a las jefaturas, dejando por un lado a los subordinados, es ahí como la administración pierde su orden es decir no se logra el adecuado desarrollo del proceso administrativo.
- Al implementar adecuadamente los manuales de organización y procesos, se logrará un mejor cumplimiento de los objetivos del departamento y un mejor servicio a los pacientes en concordancia con las normas y políticas para facilitar su comprensión
- El objetivo principal de esta tesis es realizar la actualización de Manual de Organización y Procesos del departamento de Pediatría, que permita documentar sus procedimientos, para hacer tangibles y transferibles sus conocimientos y experiencias

## 5.2 RECOMENDACIONES

Atendiendo a las conclusiones precedentes se considera conveniente implementar las alternativas citadas a continuación:

- Para ejercer una mejor función de dirección y control por parte de las unidades de mando, se recomienda que éstas no tengan más de 6 áreas subordinadas.
- Revisar periódicamente cada uno de los manuales, para asegurar su aplicación continúa y sobre todo analizar y estudiar cada propuesta de cambio sugerida por cada uno de los miembros de la organización y que muestren una mejora positiva.
- Dar a conocer por medio de un despliegue total el contenido de cada uno de los manuales a todos y cada uno de los miembros que conforman el departamento de pediatría.
- Proveer al menos una copia completa de los manuales y que este a la total disposición de cada unidad, gerencia, departamento y sección, para que sea fuente de consulta, enriquecimiento personal y global.
- Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro de la institución, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible dentro del departamento.
- Crear un comité de calidad dentro del departamento, cuya función sea informar los cambios de jefaturas, e información relevante de procesos, con el objetivo que el personal del departamento de pediatría tenga una comunicación directa ejerciendo un trato profesional y responsable entre jefes y subordinados.

- Es conveniente que los manuales de organización sean elaborados con la participación de las unidades que tienen responsabilidad de realizar las funciones.
- La utilidad del Manual de Organización radica en la veracidad de la información que contiene, por lo que es necesario mantenerlo permanentemente actualizado, a través de revisiones periódicas, y enviarlo a al director del Hospital, para que ésta valide su actualización.
- El Manual de Organización y procesos deberá actualizarse, cuando se presenten modificaciones en las atribuciones, estructura orgánica, funciones o simplemente en la revisión que se haga, misma que sea cada año.

## BIBLIOGRAFIA

### Libros

- Adalberto Chiavenato. (2007). Administración de recursos Humanos. En A. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos (pág. 500). México: Mc Gran Hill.
- Koontz, H. (2013). Elementos de la Administración. En H. Weihrich, un enfoque internacional y de innovación (pág. 736). México: Mcgraw Hill Education.
- Munch, Lourdes. (2010). Administración, Gestión y proceso administrativo.
- Munch, Administración, Gestión y proceso administrativo (pág. 320). México: Pearzon
- Maximiano, A. C. (2009). fundamentos de la administración, teoría general y proceso administrativo. En A. C. Maximiano, fundamentos de la administración, teoría general y proceso administrativo (pág. 488). México: Pearzon educación.
- Ponce, A. R. (2007). Administración Moderna. En A. R. Ponce, Administración moderna (pág. 492). México: Limusa .
- Metodología de La Investigación, 6° Edición. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Viana, D. z. (2017). Manual Administrativo (2017). Santa Ana.
- Viana, D. z. (2017). Manual de procesos (2017). Santa Ana.
- (Hospital San Juan de Dios , 2017)
- (Marshall & Rossman, 1999)
- (kerlinger F., 1997)

### **Sitios Web**

- ACUERDO N° 288. (06 de MARZO de 2017). Obtenido de ACUERDO N° 288:  
[http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento\\_general\\_de\\_hospitales\\_v1.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento_general_de_hospitales_v1.pdf)
- TRANSPARENCIA.GOB.SV. Obtenido de Hospital Nacional Regional "San Juan de Dios", Santa Ana: [www.transparencia.gob.sv/institutions/h-santa-ana](http://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-santa-ana)
- Significados. (s.f.). Obtenido de [www.significados.com/organizacion/](http://www.significados.com/organizacion/)
- Munch Galindo. (s.f.). La organización. Obtenido de La organización:  
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>
- DIARIO OFICIAL TOMO N°377. (16 de NOVIEMBRE de 2007). Obtenido de DIARIO OFICIAL TOMO N°377:  
[http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/Ley\\_sistema\\_nacional\\_salud.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/Ley_sistema_nacional_salud.pdf)
- DIARIO OFICIAL TOMO N°418 (13 DE FEBRERO DE 2018)  
<https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/3389>

### **Documentos de sitio web**

- Apuntes para la asignatura administración II. (s.f.). Obtenido de Apuntes para la asignatura administración II.
- Lourdes Muchs. (s.f.). Organización, Diseño y altos rendimientos.
- Valencia, como elaborar y usar manuales administrativos. México: Thompson.
- Norberto Espina Montoya. (2010). administración fundamentos. universidad de Medili
- (Calderon, profe. Tomas Autaje)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

(Antecedentes)





El Ministerio de Salud y Hospital Nacional  
San Juan de Dios de Santa Ana  
agradecen a la

## **Fundación Rafael Meza Ayau**

que con su espíritu altruista y su filosofía,  
han hecho realidad la renovación del

## **Pabellón de Pediatría Ángela de Meza Ayau.**

Obra realizada durante la gestión de:

**Prof. Salvador Sánchez Cerén**  
Presidente de la República

**Dra. Violeta Menjívar**  
Ministra de Salud

**Dr. Ramón Antonio Abrego**  
Director del Hospital Nacional  
San Juan de Dios de Santa Ana

**Dra. Dinora de Viana**  
Directora de Pediatría del Hospital Nacional  
San Juan de Dios de Santa Ana

El Salvador, 15 de marzo de 2018.

**firma**  
FUNDACIÓN  
RAFAEL  
MEZA AYAU

*Sumando Al Futuro*

"HOSPITAL PARA NIÑOS"

DONADO POR:

DOÑA ANGELA DE MEZA AYAU

OCTUBRE DE 1957

RECONSTRUCCION ALA PEDIATRICA

"ANGELA DE MEZA AYAU"

DONADA POR FUNDACION

RAFAEL MEZA AYAU

MARZO DE 2006

MARZO DE 2006

ANGELA DE MEZA AYAU

FUNDACION RAFAEL MEZA AYAU



## ANEXO 2

### (Entrevista)

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.**

**OBJETIVO GENERAL:** Recolectar información, de los colaboradores del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, para identificar los conocimientos de las funciones desempeñadas, y los procedimientos que son necesarios, con el fin de actualizar los manuales de organización y procesos.

**INDICACIÓN GENERAL:** a continuación, se le presentan una serie de preguntas abiertas, la cual usted debe responder según sus conocimientos de las funciones que desempeña.

**NOMBRE DEL ÁREA DE TRABAJO:**

\_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_ **TIEMPO DE LABORAR EN ESE CARGO:** \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce y ha leído el manual de organización del departamento de pediatría?

\_\_\_\_\_

2. ¿Conoce y ha leído el manual de procesos del departamento de pediatría?

\_\_\_\_\_

3. ¿Conoce con exactitud las funciones que tiene su cargo?

\_\_\_\_\_

4. ¿Describa las funciones que realiza para llevar acabo tu trabajo?

---

5. ¿Al momento que ingreso a laborar en la institución, le brindaron en físico las funciones del cargo que desempeña? ¿Si no le brindaron está información como las aprendió?

Explique \_\_\_\_\_

6. ¿Considera que los procesos asignados en el área de trabajo se cumplen según su orden, o hay procesos que son innecesarios según la practica?

---

7 ¿Si tuviera la oportunidad de cambiar o quitar un proceso administrativo en su área de trabajo cual sería? y ¿por qué?

---

8. ¿Mencione el nombre de es su jefe inmediato y qué cargo desempeña?

---

9. ¿Tiene personal a su cargo? (si su respuesta es sí, conteste la siguiente pregunta, si es no, pase a la pregunta número once) \_\_\_\_\_

10. ¿Cuántas personas tiene a su cargo y que funciones desempeña?

---

11. ¿Cree que las funciones que desempeña son las que le corresponden a su cargo o se le han asignado otras demás?, (si se le han asignado demás, ¿cuáles son?)

---

12. Mencione la Misión y Visión del departamento de pediatría.

---

13 ¿Cuándo desconoce algún proceso de su trabajo o se presenta alguna situación inesperada, quien es la primera persona a la que acude? Describa el cargo y por qué acude a ella.

---



## Anexo 3

### (Encuesta)

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE  
PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS.**

**OBJETIVO GENERAL:** Recolectar información, de los colaboradores del departamento de pediatría del Hospital Nacional San Juan de Dios, para identificar los conocimientos de las funciones desempeñadas, y los procedimientos que son necesarios, con el fin de actualizar los manuales de organización y procesos.

**INDICACIÓN GENERAL:** A continuación, se le presentan una serie de preguntas, la cual usted debe de responder marcando con una X, según sus conocimientos de las funciones que desempeña.

NOMBRE DEL ÁREA DE TRABAJO:

\_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE LABORAR EN ESE CARGO: \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce y ha leído el manual de organización del departamento de pediatría?

Si lo conoce y si lo ha leído \_\_\_\_\_

Si lo conoce, pero NO lo ha leído \_\_\_\_\_

No lo conoce. \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce y ha leído el manual de procesos del departamento de pediatría?

Si lo conoce y si lo ha leído\_\_\_\_\_

Si lo conoce, pero NO lo ha leído\_\_\_\_\_

No lo conoce. \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce con exactitud las funciones que tiene su cargo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Algunas\_\_\_\_\_

4. ¿Describa las funciones que realiza para llevar acabo tu trabajo?

---

---

---

5. ¿Al momento que ingreso a laborar en la institución, le brindaron en físico las funciones del cargo que desempeña? Si su respuesta es NO o ALGUNAS conteste la pregunta seis de ser caso contrario pase a la pregunta siete.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Algunas funciones no todas\_\_\_\_\_

6. ¿Si NO le brindaron sus funciones en físico o solo fueron algunas de ellas como las aprendió?

---

7. ¿Considera que se respetan los procesos administrativos asignados en el área de trabajo y se cumplen según su orden?

Si \_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ En la mayoría de los casos\_\_\_\_\_

8. ¿Hay procesos que son innecesarios según la practica laboral?

Si hay procesos innecesarios\_\_\_\_\_

Todos son necesarios\_\_\_\_\_

No se siguen los procesos, se hace lo que amerita el puesto de trabajo\_\_\_\_\_

9. Si su respuesta anterior fue **SI HAY PROCESOS INNCESESARIOS**. Describa cuáles son esos procesos y por qué se consideran innecesarios. De lo contrario pase a la pregunta nueve

---

---

---

10. ¿Si tuviera la oportunidad de cambiar o quitar un proceso administrativo en su área de trabajo cual sería y ¿por qué?

---

---

---

11. ¿Mencione el nombre de es su jefe inmediato y qué cargo desempeña?

---

12. ¿Cree que las funciones que desempeña son las que le corresponden a su cargo o se le han asignado otras demás?

Si realizo otras funciones de más \_\_\_\_\_

Son las que me corresponden \_\_\_\_\_

13. Si considera que tiene funciones de más en su cargo, Describa cuales son

---

14. Mencione la Misión y Visión del departamento de pediatría

---

## ANEXO 4

(Aplicación De La Metodología Al Personal Del Departamento)

