

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresa



**Implementación del Manual de Normas y Procedimientos para el buen funcionamiento del Albergue Materno en el Hospital Nacional Infantil  
“Elisa Martínez”  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)**

Glenny Oneida Santos Méndez

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

**Implementación de Manual de Normas y Procedimientos para el buen funcionamiento del Albergue Materno en el Hospital Nacional Infantil  
“Elisa Martínez”  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)**

Glenny Oneida Santos Méndez

Lic. Marco Tulio Osorio López, (**Tutor**)

M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales, (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M. A. Ronaldo Antonio Girón**

Vicedecano

**Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez**

Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña

**Examinador**

Licda. Alba Judith Soto Herrera

**Examinador**

Lic. Byron Estuardo Girón Díaz

**Examinador**

Lic. Marco Tulio Osorio López

**Tutor**

M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales

**Revisora**



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

REF.:C.C.E.E.0119-2015

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 08 DE JUNIO DEL 2015  
SEDE PUERTO BARRIOS

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Marco Osorio López, tutor y Licenciada Dora Urrutia de Morales, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Implementación del manual de normas y procedimientos para el buen funcionamiento del albergue materno en el Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez”, Presentado por él (la) estudiante Glenny Oneida Santos Méndez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1280, de fecha 28 de marzo del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

  
M.A. César Augusto Custodio Cobar  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del tutor: Marco Tulio Osorio López  
Título: Licenciado en Administración de Empresas  
Colegiado: 16,640  
Teléfono: 5825-9590  
E-mail: [Caribepuerto@yahoo.com](mailto:Caribepuerto@yahoo.com)

Puerto Barrios, 29 de noviembre del 2014

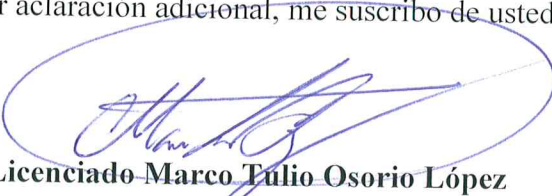
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación del manual de normas y procedimientos para el buen funcionamiento del albergue materno en el Hospital nacional Infantil Elisa Martínez”**, realizada por **Glenny Oneida Santos Méndez** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional –ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de ochenta y cinco (85) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
**Licenciado Marco Tulio Osorio López**  
**Lic. Marco Tulio Osorio López**  
Administración de Empresas  
Colegiado No. 16,640

cc. archivo

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 11 de febrero de 2015

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

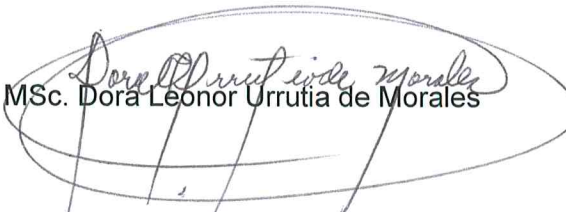
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Implementación del manual de normas y procedimientos para el buen funcionamiento del Albergue Materno en el Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez”** Realizado por: **Glenny Oneida Santos Méndez**, carné No.201404605, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 811.20 15**

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Glenny Oneida Santos Méndez** con número de carné 201404605, aprobó con **79 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintiocho de marzo del año dos mil quince.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dieciocho días del mes de mayo del año dos mil quince.

Atentamente,

  
  
**M.Sc. Vicky Sicajol**  
**Directora**  
**Registro y Control Académico**

  
  
**Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
**Secretaría General**

Pamela R.  
cc. Archivo.



A Dios: Que me ha dado la fortaleza para seguir a delante, por darme la sabiduría, la inteligencia y la prudencia, que ha estado siempre a mi lado para cumplir con mis objetivos, gracias mi Dios por no desampararme nunca.

A Mi Madre: Por ser el pilar de mi vida, gracias por enseñarme buenos principios y valores, gracias por estar en el momento más duro de mi vida y no alejarse jamás, por apoyarme en todo momento, por amarme.

A Mi Hija: Jarelin, mi nena bella, que ha sido el motorcito para seguir luchando, gracias hija por esa tu mirada que me hizo levantarme, todas tus oraciones fueron escuchadas por Diosito, TE AMO mi vida. Y sabes que desde el cielo nos cuidan, quiero ser tu ejemplo, GRACIAS por estar a mi lado, por ayudarme, por enseñarme, por cuidarme; eres mi bendición TE ADORO

A Mi Hijo: Melquisedec, porque llegastes a mi vida en el momento más indicado, gracias hijo por darme alientos, por darme amor, por esa paciencia, por ser mi fortaleza y la razón de vida junto a tu hermana. TE AMO y agradezco por tu llegada a mi vida.

A Mis Amigos: Por su incondicional apoyo y compañía durante esta y muchas etapas de mi vida. Gracias por estar sin ser llamados, por compartir conmigo mis alegrías y emociones, pero sobre todo, gracias por su amistad.

Porque yo os daré palabras y sabiduría que ninguno de vuestros adversarios podrá resistir ni refutar. **Lucas 21:15**

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
1.1 Antecedentes	1
<b>Capítulo 2</b>	
Marco teórico	2
2.1 Administración de una empresa	2
2.2 Estructura organizaciones de un hospital	4
2.3 Directores	4
2.4 Ejecutivos	4
2.5 Departamento de administradores	5
2.6 Administradores de cuidado a pacientes	5
2.7 Proveedores de servicio	6
2.8 Albergue	6
2.8.1 Albergues maternos	6
2.8.2 Importancia de los albergues maternos	6
2.9 Manuales de procedimientos	7
2.9.1 Implementación del manual de procedimientos	7
2.9.2 Las ventajas de contar con manuales de procedimientos	8
2.9.3 Estructura de un manual de normas y procedimientos	9
2.9.4 Partes que conforman el manual de procedimientos	9
2.9.5 Diseño de un manual de normas y procedimientos	9
<b>Capítulo 3</b>	
3.1 Planteamiento del problema	10
3.2 Objetivos	11
3.2.1 Objetivo general	11
3.2.2 Objetivos específicos	11
3.3 Alcances y límites	12
3.4 Metodología de la investigación	12
3.4.1 Sujetos de la investigación	13
3.4.2 Instrumentos	13

3.4.3	Procedimiento	14
<b>Capítulo 4</b>		
4.1	Análisis de resultados	15
4.2	Resultados de la investigación	18
<b>Conclusiones</b>		27
<b>Referencias bibliográficas</b>		28
<b>Propuesta</b>		30
<b>Anexos</b>		48

## **Contenido de anexos**

Anexo 1 Evaluación integral

Anexo 2 Diagnóstico

Anexo 3 Entrevista dirigida a las autoridades del nosocomio

Anexo 4 Cuestionario dirigido al personal del nosocomio

Anexo 5 Tabla de Morgan

Anexo 6 Cronograma

## Resumen

El hospital Nacional Infantil Elisa Martínez, es un hospital pediátrico único en Guatemala, es una institución del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el cual brinda la atención y servicios necesarios para la población de la niñez tanto municipal como departamental, nacional y extranjeros (Belice, Honduras etc.). El hospital infantil ofrece los servicios a los niños referidos de los diferentes hospitales de la nación. Contando con servicios técnicos y de apoyo tales como:

- Enfermería, rayos X, laboratorio, psicología, central de equipo, farmacia, estadística, registros médicos, trabajo social, quirófano, servicio de ambulancia las 24 horas, técnicos en anestesia, educadoras, nutricionistas y servicio al cliente, albergue materno (sin funcionamiento).
- Emergencia, consulta externa pediatría, neonatología, cirugía, clínica integral, traumatología, sala de encamamiento, odontología, intensivo, sala de tratamiento nutricional, banco de leche humana y clínica del niño sano.

El departamento del albergue materno es el encargado de brindar alojamiento a las madres de los pacientes, así como alimentación, limpieza y vigilancia, dentro del proceso de su estadía mientras su hijo lo atienden en el hospital infantil. Dentro de este departamento se desarrollan actividades de promoción y educación de salud, con el objetivo de promover una vida saludable.

Provista las circunstancias dentro del departamento del albergue, se determinó cerrar el lugar debido a las malas prácticas de las madres que lo utilizaban, es importante la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el albergue materno del Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez. Dicho manual está dirigido al personal operativo y asistencial, y tiene como objetivo desarrollar procesos claros y precisos, con el propósito de disminuir la morbilidad y mortalidad materna.

La propuesta se desarrollo a partir de las necesidades que surgieron mediante un diagnostico (FODA), por lo tanto el manual de normas y procedimientos es de fácil entendimiento tanto para las madres que requieran el servicio como para el personal que desarrollara las actividades, con el fin de su implementación.

## **Introducción**

Izabal es uno de los departamentos de la región nor-oriental de nuestro país, área costera, con población aproximada de 413,339 personas; una tasa de natalidad de 14.098 por cada 1,000 nacidos vivos; una tasa de mortalidad infantil 15.513 por cada 1,000 nacidos vivos y una tasa de fecundidad por cada mil de 43.718. (Datos obtenidos del depto. estadística de la DASI, 2013).

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” ha tenido 3 remodelaciones desde su fundación en 1951, ninguna tomó en cuenta el crecimiento de la población y por ende el crecimiento de demanda de los servicios prestados, su infraestructura es para 52 camas arquitectónicas, en la actualidad se cuenta con 102 camas censables.

El hospital infantil por ser un hospital pediátrico especializado único en Guatemala, ha ido implementado servicios, con los cuales según el SIGSA (sistema de información gerencial de salud), ha incrementado el ingreso de pacientes.

Pese a las necesidades que han surgido el albergue materno no se encuentra habilitado debido a ciertos factores (económicos, políticos, entre otros), observándose un incremento de niños y niñas que requieren el servicio por un tiempo prudencial según lo indique el médico.

La presente investigación persigue como objetivo principal, presentar una propuesta de implementando de un manual de normas y procedimientos para el eficiente funcionamiento del albergue materno en el hospital infantil.

Debido a la situación actual que viven las madres al buscar por sus propios medios donde pueden alojarse al tener a sus hijos hospitalizados; ya que suelen dormir en pasillos y salas dentro del centro hospitalario, lo cual conlleva a la morbilidad y en ocasiones a la mortalidad de la madre que por necesidad se encuentra en el hospital. Es por ello que se da a conocer la presente práctica empresarial dirigida.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” es un hospital de referencia único en Guatemala, especializado en el área de pediatría, durante el año 2013 dio un promedio de 5,250 consultas médicas mensuales, divididas en 3,850 en consulta externa y 1,500 en la emergencia, estos datos reflejan un incremento en el número de niños y niñas atendidos.

En el año 1,995 El Comité “Las Chicas de Oro” conformado por un grupo de personas de buen corazón. La representante de dicho comité es la Señora Nila Salinas de Cárcamo, Presidente de la junta, contribuyeron con material y mano de obra de la Zona militar y de la Municipalidad de Puerto Barrios para la construcción del hospital infantil.

El hospital Infantil agradecido por el aporte del Comité “Las Chicas de Oro” proporcionó personal de mantenimiento para colaborar en la construcción, se ejecutó así un espacio físico digno para que las mujeres puérperas se alojaran el tiempo necesario hasta que daban de alta a sus hijos hospitalizados por alguna enfermedad patológica.

El mal uso por parte de las personas que se alojaban en el albergue materno, el personal del hospital no se dio abasto para controlar a los usuarios y evitar que no destruyeran el lugar que los albergaba, debido a ello el hospital infantil se vio en la necesidad de cerrar el servicio, actualmente en el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” no se encuentra habilitado el albergue materno.

La importancia de contar con un albergue materno radica en poder brindar un servicio a las madres de escasos recursos, que enfrentan la situación de tener que hospitalizar a sus hijos con quebrantos de salud. Contar con la habilitación del albergue materno beneficiara una gran parte de la población porteña.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

Al estudiar los puntos importantes de la Administración dentro de una empresa, se determina que los manuales de normas y procedimientos son documentos importantes en donde se estipula las diferentes normas y procedimientos que se desarrollan en un departamento, dentro de una institución. El autor Graham Kellog (2010): indica que el manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

### 2.1 Administración de una empresa

#### Definición

La administración de una empresa se refiere a las actividades de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas de una compañía y guiarlas para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, sin desviarse de su misión, ni perder el rumbo de su visión.

Existen diversos autores que definen la administración, tal es el caso de: Chiavenato (2004), quien refiere que la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Lo que significa que el tener estructurado un plan, la empresa podrá llevar a cabo procesos administrativos para cumplir con los objetivos establecidos.

Para Robbins y Coulter (2001), la administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas; lo cual implica que todas las personas involucradas en el proceso administrativo conozcan los métodos que deben llevarse a cabo para el buen funcionamiento de la misma.



El pensamiento administrativo ha evolucionado, por lo que ha pasado por distintas etapas, la primera de ellas, el punto de vista tradicional, luego un punto de vista enfocado en el comportamiento humano, para luego avanzar al enfoque de la administración como sistema, sin dejar pasar desapercibido el adaptar la administración a la perspectiva de contingencia, en la actualidad surge el punto de vista de la administración de calidad que engloba todos los elementos de la empresa para obtener mejores resultados que conlleven al logro de los objetivos organizacionales.

Robbins y Coulter (2001), para empezar se debe definir una estructura orgánica de la empresa para tener una adecuada visión de las necesidades de la empresa. Esta estructura inicial debe permitir reunir todas las actividades que debe ejecutar la empresa bajo los diferentes grupos de trabajo, secciones o departamentos. Es importante que cada grupo de trabajo se pueda enmarcar con metas, objetivos específicos y procesos.

Münch y García (1995) refieren la administración como el proceso que tiene como objeto la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Guzmán Valdivia, Isaac (1961) refiere que la administración es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados.

La implementación de una estructura va más allá que la sola definición de los cargos y la nivelación de los mismos, es muy seguro que ya se viene con los procesos de alguna manera en la empresa, es decir con una estructura básica. Por lo general al iniciar una empresa los cargos son escasos y las funciones de los mismos son múltiples y se tiende a encaminar todos los esfuerzos posibles en rescatar la salud financiera de la empresa que apenas inició.

Guzmán (1961), una vez la empresa se estabiliza, se ve la necesidad de adecuar la estructura de acuerdo a las necesidades y a medida de que refleja crecimiento, se deben hacer una y otra vez los ajustes normales a la estructura. Con lo anterior, lo que se debe tener en cuenta es que, aunque se pretenda diseñar una estructura adecuada por mucho tiempo, se debe tener la

certeza de que la estructura de una empresa es algo que depende más del mercado que de las aspiraciones personales de los dueños de la compañía.

La estructura debe reflejar la adaptación del potencial de la empresa ante las exigencias de un mercado cambiante y globalizado, y esa es la esencia de las empresas más exitosas de nuestros días: "la flexibilidad".

Por último la implementación de la estructura orgánica incluye su divulgación con los ajustes correspondientes en nómina, la redistribución de actividades y funciones. Guzmán (1961)

## 2.2 Estructura organizaciones de un hospital

Los hospitales deben funcionar de manera muy precisa, realizar servicios de alta calidad cada hora de cada día. Las organizaciones que cuentan con este tipo de requisitos por lo general adquieren una estructura organizacional vertical, que tiene muchas capas de gestión, con la mayoría del personal de la organización que trabaja en muy específicos y estrechos roles de baja autoridad. Las numerosas capas de gestión están diseñadas para asegurarse que ninguna persona pueda salirse demasiado del sistema. Esta estructura asegura que las tareas se realicen exactas y correctas. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

## 2.3 Directores

Los hospitales son empresas y por lo tanto tienen la supervisión de los consejos de administración. Los hospitales sin fines de lucro tienen consejos que suelen componerse de miembros influyentes en la atención de salud y las comunidades locales. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

## 2.4 Ejecutivos

Los consejos de administración dejan a sus ejecutivos la responsabilidad que sus decisiones se cumplan y que las operaciones del día a día del hospital se lleven a cabo con éxito. El Director General es el jefe superior responsable de todo lo que pasa en un hospital. Sin embargo, los hospitales suelen tener jefes de enfermería, directores médicos, directores de informática, directores financieros y oficiales operativos principales, que a veces, llevan

mucho peso. Este grupo de altos ejecutivos constituye el núcleo central de gestión. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

## 2.5 Departamento de administradores

Los altos directivos de cada departamento del hospital informan a la administración central. Estas personas son responsables de un tipo de servicio médico u operativo. La mayoría de los departamentos son las áreas de atención al paciente, tales como la ortopedia, parto o el departamento de emergencias. Hay departamentos que no atienden pacientes, como los servicios de alimentación y facturación. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

Los departamentos clínicos suelen tener un personal numeroso, un suministro importante, necesidades de compras y numerosos reglamentos que se deben cumplir. Por lo tanto, los administradores tienen a menudo administradores asistentes que ayudan a supervisar sus operaciones multifacéticas. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

## 2.6 Administradores de cuidado a pacientes

Dentro de un departamento, se encuentran las personas que supervisan la atención al paciente. Las enfermeras gestoras, los directores de los servicios de rehabilitación y los médicos supervisan que la gente debajo de ellos que ayudan en la atención al paciente. Este nivel de gestión garantiza que los miembros del personal actúen de forma apropiada, dar la mejor atención, realizar la totalidad de sus funciones, cumplir con el hospital y los requisitos legales y, para las enfermeras y los trabajadores de la salud aliados, deben seguir las órdenes del médico. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

Al presentarse inconvenientes con un paciente o un médico, estas personas manejan el problema. Suelen supervisar los horarios y las funciones básicas de recursos humanos para sus empleados.

## 2.7 Proveedores de servicio

La mayor parte de un hospital se compone de proveedores de servicios de personal. Desde las enfermeras y terapeutas físicos hasta cocineros y trabajadores de lavanderías, se necesita una gran cantidad de manos en el personal para hacer que todo suceda. Estas personas tienen descripciones y deberes muy específicos que los hospitales necesitan que funcione muy bien para garantizar la seguridad y la salud de los pacientes. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

## 2.8 Albergue

La Real Academia Española define albergue como el lugar en que una persona halla hospedaje o resguardo. Es decir, que es el área en donde alguna persona se aloja por un periodo temporal ante alguna necesidad que le impida estar en su hogar.

### 2.8.1 Albergues maternos

Para Malagón (2008) es un lugar que tiene como objetivo resguardar la salud de las mujeres gestantes o puérperas y de esta forma contribuye a la prevención de muertes maternas y de los niños recién nacidos, debido a que asegura el acceso inmediato en la salud de las mismas.

El Albergue se utiliza para las puérperas que necesiten un lugar temporal para alojarse mientras tienen a su bebé internado en el hospital y por la ubicación geográfica de su domicilio tiene dificultades para acceder a un establecimiento de salud. Es un espacio de promoción de la salud, se realiza durante la estancia de las mujeres actividades de promoción y educación de la salud, para promover una vida saludable de todas y todos. Recuperado: 08.03.11. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.

### 2.8.2 Importancia de los albergues maternos

Los albergues maternos son de vital importancia, permiten reducir los riesgos de mortalidad materna e infantil, lo que contribuye a lograr los objetivos del milenio.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) muerte materna es la muerte de una mujer durante su embarazo o en los 42 días posteriores a la finalización del mismo, sin importar la

duración y sitio del embarazo, por cualquier causa relacionada, agravada por el mismo o su manejo, pero no de causas accidentales o incidentales. En: MSPAS-SEGEPLAN 2011

Guatemala según indica la OMS en el año 2011 ocupaba el cuarto lugar de mortalidad materna debido a diversas circunstancias, una de las primeras causas en la etapa del postparto son las hemorragias debido a un mal reposo o mal manejo de la misma.

## 2.9 Manuales de procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Según Ceriani (2005) el manual incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen en su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formularios autorizados, o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en los jefes de que el trabajo se realiza de forma correcta o no. Recuperado: 10.10.06. <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#ixzz39aLpA313.ç>.

### 2.9.1 Implementación del manual de procedimientos

Para el diseño del manual de normas y procedimientos se debe conformar un grupo de trabajo compuesto por profesionales de buen conocimiento en el tema y los jefes de grupo o de área. Este grupo integrado, deben describir con claridad los procesos más comunes en la empresa y otros que puedan faltar pero que se hacen necesarios para las labores que se realizan.

Se debe determinar la información técnica o administrativa que requiere la empresa para su base de datos e información y sus respectivos formatos. Es necesario que la descripción de los procesos, la información requerida por la empresa y el diseño de los formatos se trabaje en

conjunto con los clientes que de una u otra manera participan en cada uno de los procesos involucrados.

Aunque en el mercado existen ya muchos formatos de manuales, no se debe perder de vista que cada empresa es diferente y como tal, existen algunas actividades propias e importantes para el negocio que implica que la información debe ser recogida y discriminada de una manera en especial para asegurar su calidad y facilitar su análisis. Recuperado: 10.10.06. <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#ixzz39aLpA313.ç>.

Correa (2004) indica que al implementar manual de normas y procedimientos, se debe hacer una divulgación de los mismos a todo nivel de la empresa para asegurar el conocimiento del nuevo proceso, los formatos que involucra, los clientes objetivos del proceso y los beneficios que tendrá la empresa en su implementación. No está demás escuchar las sugerencias que puedan hacer los trabajadores acerca de un proceso, en muchas ocasiones en la etapa de introducción se presentan sugerencias muy efectivas para ajustar cualquiera de los componentes del proceso que hagan de su implementación un éxito.

Es responsabilidad de cada uno de los jefes de sección o de área dar a conocer los nuevos procesos, velar porque se ejecuten, se ejecuten de forma correcta sus formatos y que la información fluya de forma rápida por cada sección de la empresa. Es responsabilidad de los jefes que en cada grupo de trabajo se le dé la importancia necesaria a cada uno de los procesos para que se vuelvan parte de la cotidianidad y la cultura de la empresa.

### 2.9.2 Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.

- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

### 2.9.3 Estructura de un manual de normas y procedimientos

La estructura recomendable para un manual de procedimientos debe ser sencilla para su fácil consulta y aplicación. La Norma ISO 9001:2004 indica requerimientos para los manuales de procedimientos, que resultan ser una guía para las empresas que desean realizar manuales útiles de calidad.

### 2.9.4 Partes que conforman el manual de procedimientos

Bajo la base de los requerimientos que plantea la Norma *ISO* 9001:2000, se presentan los apartados que forman parte de un manual de procedimientos.

### 2.9.5 Diseño de un manual de normas y procedimientos

El diseño para un manual de procedimientos debe ser simple y factible para la organización que lo implanta, es decir que la presentación sea agradable a la vista y que los costos que se generen en la materialización del manual no sean altos. El formato para los procedimientos debe presentar información clave que describa el título del procedimiento, así mismo quién lo elaboró, la fecha en que se realizó, quién lo autorizó y demás información que se considere necesaria para comprender mejor el procedimientos.

## Capítulo 3

### 3.1 Planteamiento del problema

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” de Puerto Barrios, Izabal, es una institución gubernamental determinada para brindar atención en salud pediátrica, por ser un hospital especializado, líder a nivel regional, único en su categoría, con servicios de neonatología, pediatría general, consulta externa, clínica de niño sano, emergencia las 24 horas, cirugía, odontología, traumatología, ortopedia, psicología, banco de leche humana y de referencia regional en su clínica de infectología. La atención del mismo es gratuita y sin discriminación de raza u origen.

El hospital se distingue por tres modelos para el logro de sus objetivos: político (se refiere a los modelos que se utilizan en gestión), económico (modelo de financiación) y técnico (modelo de atención o modelo asistencial).

En el 2013 inicia a funcionar el servicio de neonatología, lo cual aumento la estadía de mujeres puérperas en los pasillos del hospital, sin tener un lugar específico para el reposo de las madres que tienen a sus hijos ingresados en los diversos servicios de este nosocomio; por consiguiente estas mujeres se ven expuestas a padecer de hemorragias post-parto o alguna otra causa de morbilidad debido a su condición física, lo cual lleva a la muerte a alguna madre, aumentándose con ello el número de mortalidad materna en el departamento de Izabal.

- **Pregunta de investigación**

¿Cuenta el albergue materno del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” con un manual de normas y procedimientos para su funcionamiento?

- **Título de la investigación**

Implementación del Manual de Normas y Procedimientos para el buen funcionamiento del Albergue Materno en el Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”.



- **Justificación**

La disminución de la mortalidad materna es uno de los objetivos del desarrollo del milenio, lo cual es de interés para el gobierno que ha implementado políticas y acciones como prevención en la misma.

La mortalidad materna es considerada multicausal. Factores como el bajo nivel de educación, pobreza, ruralidad, falta de acceso a servicios de salud, medios de transporte y ausencia de pertinencia cultural, son factores que influyen la muerte de mujeres; así como en el posparto existen diversas causas, la más frecuente son las hemorragias debido al poco o nulo reposo que tiene la madre en sus primeros días pos gestación.

Por lo anterior es importante contar con un manual de normas y procedimientos para el manejo del albergue materno del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, en el cual las madres podrán contar con un área óptima para descansar mientras sus hijos se encuentren hospitalizados por alguna patología.

### 3.2 Objetivos

- **Objetivo general**

Crear un manual de normas y procedimientos para el buen funcionamiento del albergue materno en el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez.”

- **Objetivos específicos**

- ✓ Establecer si la habilitación del albergue materno para uso de las madres que tengan a sus hijos hospitalizados es un requerimiento indispensable.
- ✓ Establecer si existe viabilidad administrativa, operativa y estructural para la habilitación del albergue materno.
- ✓ Determinar la necesidad de elaborar el manual de normas y procedimientos para el funcionamiento del albergue materno.
- ✓ Establecer los aspectos que debe regular el manual de normas y procedimientos.

### 3.3 Alcances y Límites

#### 3.3.1 Alcances

- Espacial

El presente estudio se realizó en el Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” de Puerto Barrios, Izabal, ubicado en la 14 calle entre 15 y 16 Avenida.

- Temporal

Se desarrolló a partir del 17 de mayo del 2014 al 29 de noviembre del 2014.

- Teórico

Para las referencias bibliográficas se consultaron diversas leyes tales como: la Constitución de la Republica de Guatemala, La Ley del Organismo Ejecutivo, Protocolos del Ministerio de Salud y Asistencia social, reglamentos y libros de texto de autores que escribieron sobre el tema por ejemplo Chiavenato, Graham, Correa, entre otros, que respaldan y dan sustento a la información que se presenta en esta investigación.

#### 3.3.2 Límites

Durante el proceso de la investigación no se presenta limitante que frenara proceso de estudio.

### 3.4 Metodología

#### Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, longitudinal. Descriptiva porque describe la importancia de elaborar un manual de normas y procedimientos para el área del albergue materno, tal como lo indica Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer (1996) en su Manual de técnica de la investigación educacional “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. Longitudinal porque se indica el periodo en que se efectúa la misma.

### 3.4.1 Sujetos

Según el inventario de recursos humanos institucional el renglón de gasto con el cual cuenta el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” es de 275 personas; los cuales fueron objeto de estudio. Es por ello que se utiliza la tabla de Morga la cual da como resultado 164 personas que serán clave para el proceso de estudio.

#### 3.4.1.1 Personas

- Director (1)
- Gerente administrativa-financiera (1)
- Personal de recursos humanos (3)
- Personal de servicio (124)
- Personal administrativo (35)

#### 3.4.1.2 Unidades de análisis

- Antecedentes históricos del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”.
- Base legal.
- Políticas de gobierno.
- Sistemas Iris.
- SIGSA (sistemas de información gerencial de salud).
- BRESS (Balance de requisición y envío de suministros).

### 3.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de los datos en esta investigación que fundamentan la presente práctica Empresaria Dirigida –PED- se utilizó el siguiente instrumento:

- Entrevista dirigida al Director y al Gerente administrativo financiero del Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” de Puerto Barrios, Izabal, la cual consta de 10 preguntas cerradas (ver anexo 3).
- Cuestionario dirigido al personal administrativo, operativo y asistencial del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” el cual consta de seis preguntas abiertas y cerradas, el

objetivo del mismo es determinar el conocimiento de cada empleado en relación con el albergue materno (ver anexo 4).

### ● 3.4.3 Procedimientos

Durante la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- se siguieron diversos pasos sistemáticos y ordenados que tuvo como finalidad el obtener los datos requeridos para la investigación, a continuación se describen las actividades:

- Solicitud para autorización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-
- Aplicación de herramienta de investigación
- Recolección de información
- Análisis de información obtenida
- Realización de FODA
- Elaboración de Diagrama de Ishikawa
- Análisis de Diagrama de Ishikawa
- Identificación del problema y su metodología
- Elaboración del marco teórico para respaldo de investigación
- Realización de los antecedentes del problema.
- Estructuración de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los resultados obtenidos con los instrumentos de investigación.
- Presentación de los resultados obtenidos.
- Elaboración de las conclusiones y la propuesta.
- Generar la ejecución de la propuesta.
- Correcciones de la presentación preliminar de la PED.
- Presentación del informe final de la Práctica Empresarial Dirigida PED.

### 3.7 Diseño de la Investigación

El diseño es de tipo documental y de campo, se logró obtener información a través de la investigación de fuentes escritas y científicas que sustentan a la misma. Utilizándose técnicas e instrumentos que permiten la recolección de la información.

## Capítulo 4

### 4.1 Análisis de los resultados

Dentro de los instrumentos que se utilizaron en la investigación de campo para la elaboración del estudio de la presente Práctica Empresarial Dirigida -PED- se recurrió a las entrevistas con las autoridades y cuestionarios a los empleados que laboran en las áreas administrativas operativas y asistenciales, con el propósito de analizar la situación en que se encuentra el Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”.

Entrevista realizada a las autoridades del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, con el propósito de:

- Determinar si las autoridades actuales tienen el conocimiento sobre qué es un albergue materno.
- Verificar si el centro asistencial presta el servicio del albergue materno.
- Implementar el albergue materno como una necesidad primaria dentro de la institución.
- Elaborar un manual de normas y procedimientos para el albergue materno para contribuir a prestar un mejor servicio a la población.
- Determinar la factibilidad para la elaboración del manual de normas y procedimientos apegados a las políticas de gobierno.
- Considerar temas importantes para la elaboración del manual de normas y procedimientos.

Cuestionario realizado al personal en general (administrativo, operativo y asistencial) del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, con la finalidad de:

- Establecer hasta donde el personal que labora en las determinadas áreas (administrativas, operativas y asistenciales) del hospital conocen la importancia de un albergue materno, para que sirva y el motivo de su implementación.
- Contribuir a la elaboración de un manual de normas y procedimientos que conlleve temas relevantes.

- Establecer procedimientos claros en los cuales el personal comprenda las normas establecidas y a la vez lo divulgue a las madres puérperas que se encuentren alojadas.
- Brindar el servicio del albergue materno a las madres puérperas.
- Indicar por parte del personal las actividades de promoción y educación para la salud a las madres recién paridas que tengan a sus hijos ingresados.

Acorde a los hallazgos encontrados en los instrumentos utilizados se determina una comparación de los autores con respecto al tema:

Isaac Guzmán Valdivia (1961) refiere que la administración es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados. Al establecer procesos dentro de la organización y ponerlos en funcionamiento el personal tendrá el conocimiento de cómo ejecutar los pasos para cumplir los objetivos esperados.

Según Ceriani (2005) un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

La Real Academia Española “define albergue como el lugar en que una persona halla hospedaje o resguardo” Es decir, que es el área en donde alguna persona se aloja por periodos cortos de tiempo ante alguna necesidad que le impida estar en su hogar.

Para Malagón (2008) el albergue materno es un lugar que tiene como objetivo resguardar la salud de las mujeres gestantes o puérperas y de esta forma contribuye a la prevención de muertes maternas y de los niños recién nacidos, debido a que asegura el acceso inmediato en la salud de las mismas.

El diseño para un manual de procedimientos debe ser simple y factible para la organización que lo implanta, es decir que la presentación sea agradable a la vista y que los costos que se generen en la materialización del manual no sean altos. El formato para los procedimientos debe presentar información clave que describa el título del procedimiento, quién lo elaboró, la

fecha en que se realizó, quién lo autorizó y demás información que se considere necesaria para comprender mejor el procedimientos. Jailer Amaya Correa (2004), “Implementación de Manuales de Procedimientos” Normas *ISO* 9001:2000.

El análisis indica que en dicho hospital el personal y autoridades del área administrativo, operativo y asistencial, si conoce que es un albergue materno, para que sirve y porque es necesario su funcionamiento. Por tal razón es indispensable su puesta en marcha para contribuir o evitar la morbilidad y mortalidad de las madres que requieren el alojamiento mientras su prematuro es atendido en la sala de neonatos, por lo tanto su estadía es prolongada.

Cabe mencionar que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, brinda el apoyo que dicha institución requiera.

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” por su parte cuenta con infraestructura personal y con recursos necesarios para el funcionamiento del albergue materno; es necesario elaborar un manual de normas y procedimientos que determine de forma clara y precisa sus procesos.

## 4.2 Resultado de la investigación:

- Entrevista dirigida a las autoridades del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, Puerto Barrios, Izabal.

**Tabla No. 1**

Conocimiento sobre albergue materno

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Sí	2
No	0

Fuente: elaboración propia

Las autoridades de la institución tienen el conocimiento sobre qué es un albergue materno y las funciones que este servicio debe tener para prestar a la población, por lo cual las autoridades del centro asistencial ven la necesidad de dicho servicio como fundamental en su implementación.



**Tabla No. 2**

Se presta el servicio

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Nunca	2
Algunas Veces	0
Casi siempre	0
Siempre	0

Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la entrevista, el servicio de albergue materno actualmente no se presta en este centro asistencial, lo cual refleja dicha necesidad para que las madres que se encuentran en este período de convalecencia puedan contar con un lugar en las condiciones adecuadas mientras sus hijos e hijas reciben la atención médica necesaria.

**Tabla No. 3**

Es una necesidad primaria la implementación de un albergue materno

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Sí	2
No	0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos se considera como una necesidad primaria la implementación de un albergue materno, evitándose las muertes maternas por no contar con un lugar digno para su reposo, es por ello que las autoridades permitirán agilizar las gestiones para su implementación y funcionamiento.

**Tabla No. 4**

La implementación de un manual contribuirá para prestar un mejor servicio

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Sí	2
No	0

Fuente: elaboración propia

Es importante mencionar que las autoridades del hospital consideran que la implementación de un manual de normas y procedimientos fortalecerá al personal para brindar un mejor servicio a la población y a su vez las personas que hagan uso del albergue tengan conocimiento de lo que tienen que hacer y cuál es el procedimiento.

**Tabla No. 5**

Factibilidad de la implementación del manual de acuerdo a políticas de gobierno

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Sí	2
No	0

Fuente: elaboración propia

Según los resultados, la implementación del manual de normas y procedimientos es factible de acuerdo a las políticas de gobierno, lo cual permitirá que su aprobación y funcionamiento sea según los programas establecidos.

**Tabla No. 6**

Sugerencias que según su gestión deben de tomarse en cuenta

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Procedimientos claros y sencillos	1
Capacitaciones	1

Fuente: elaboración propia

Se observa que los entrevistados cuentan con sugerencias de temas que deben tomarse para la elaboración del manual de normas y procedimientos, los cuales son de importancia y permitirán fortalecer los conocimientos del personal que laborará en dicho servicio.

**Tabla No. 7**

Temas a tomar en cuenta en el manual de normas y procedimientos

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Funcionamiento del albergue	0
Hábitos de higiene	1
Servicios de alimentación	0
Consejos de vigilancia	0
Servicio de mantenimiento	0
Comités	1
Marco político	0
Otros	0

Fuente: elaboración propia

Se observa que los entrevistados cuentan con temas que son importantes al momento de elaborar el manual de funciones y procedimientos, los cuales están relacionados con la práctica de adecuados hábitos de higiene y los comités necesarios para el mejor funcionamiento del albergue.

**Tabla No. 8**

El MSPAS (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social) apoyará al hospital al requerir el servicio las mujeres puérperas.

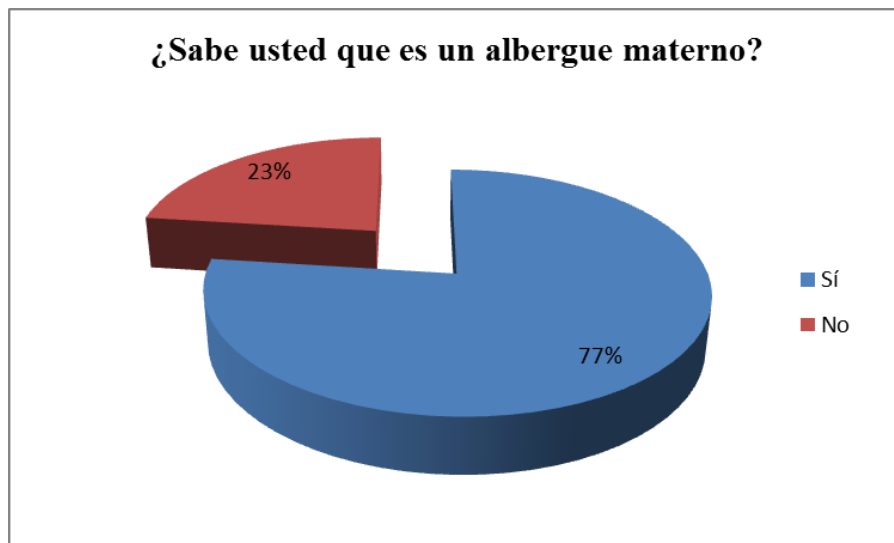
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>
Nunca	0
Algunas Veces	0
Casi siempre	0
Siempre	2

Fuente: elaboración propia

Según los datos obtenidos, el Ministerio de Salud y Asistencia Social ha apoyado al hospital en los diferentes proyectos que se han presentado, todo con el principal objetivo de brindar una calidad de atención a la población, las autoridades consideran que al momento de presentar este proyecto se contará con el apoyo necesario para su implementación.

- Resultados del cuestionario destinados al personal administrativo, operativo y asistencia del Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, Puerto Barrios, Izabal.

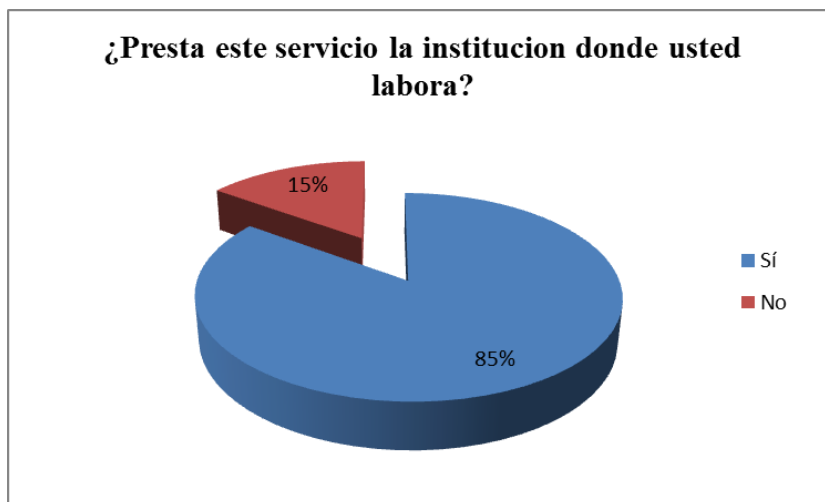
**Gráfica 1**



Fuente: elaboración propia.

Se ha determinado que el 77% (125 personas) saben que es un albergue materno, lo cual permite que el personal de la institución vea la necesidad de implementar este servicio, un 23% de los encuestados no tienen conocimiento sobre un albergue materno, lo cual representa una debilidad para la institución, por lo que es necesario implementar una estrategia que permita dar a conocer toda la información referente a un albergue materno.

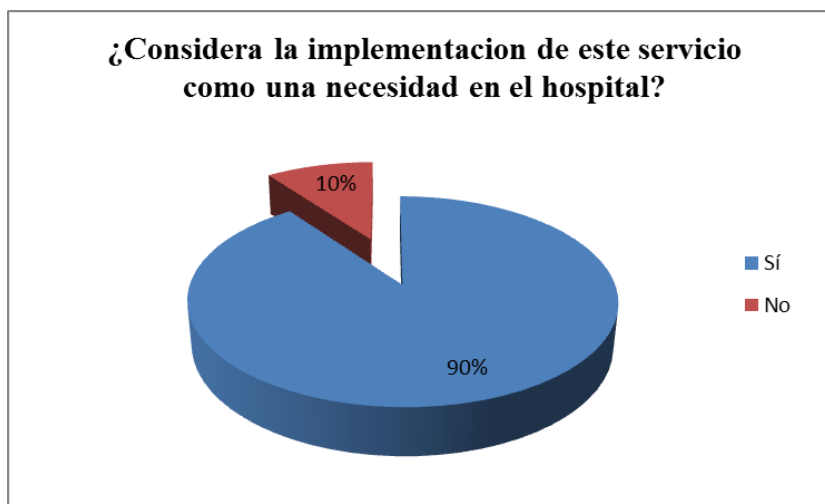
**Gráfica 2**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, el 85 % (137 personas) está consciente que este centro asistencial no presta el servicio de albergue materno, por otra parte 27 personas que representa el 15% de los encuestados afirman que se presta el servicio de albergue.

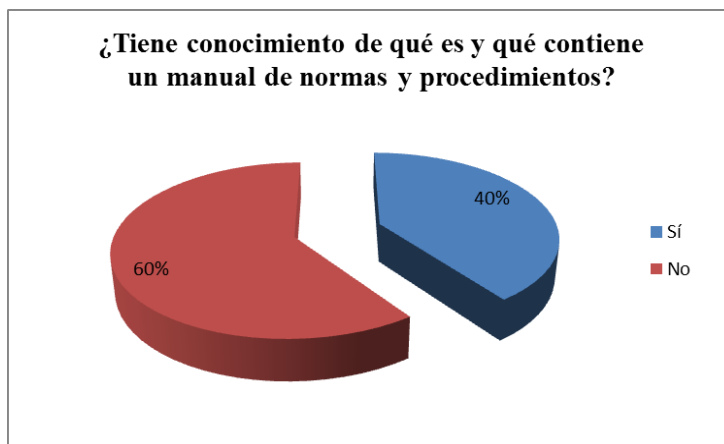
**Gráfica 3**



Fuente: elaboración propia

El 90% (146 personas) considera que la implementación de un albergue materno es una necesidad en el hospital, a través de este las mujeres púerperas, que se encuentran en este período de convalecencia, contarán con un espacio en las condiciones adecuadas y necesarias, durante el tiempo que sus hijos e hijas reciben la atención médica necesaria. Para el 10 % de las personas encuestadas no es una necesidad contar con un albergue materno.

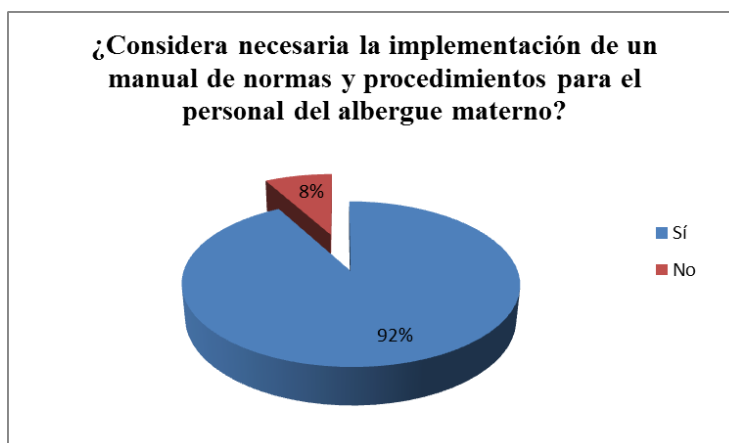
**Gráfica 4**



Fuente: elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 60% (98 personas) no tienen conocimiento sobre qué es un manual de normas y procedimientos. Mientras que el 40% de las personas encuestadas si conocen en que consiste un manual. Es fundamental que el personal conozca antes en qué consiste este recurso y el apoyo que pueda dar en la atención brindada a la población.

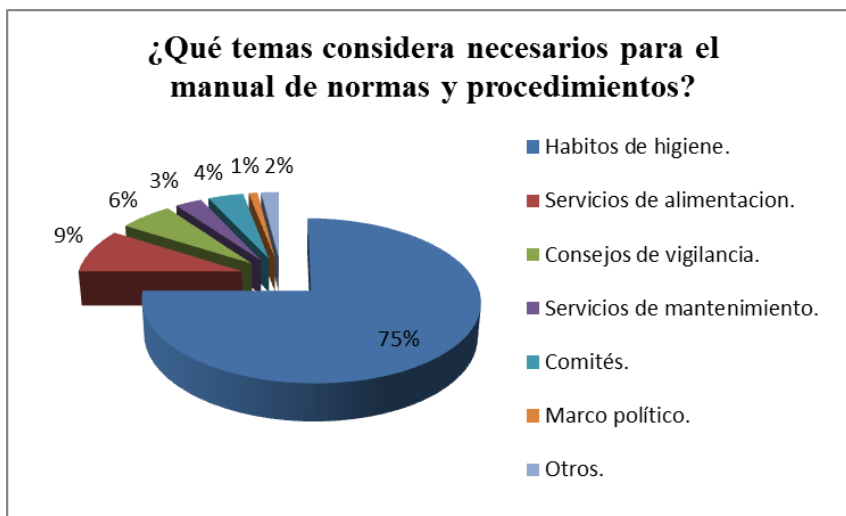
**Gráfica 5**



Fuente: elaboración propia

Posterior a contestar la pregunta anterior, al personal le surgió la inquietud de conocer más sobre el manual de normas y procedimientos, luego de explicarles, manifestó el 92% (149 personas) que como trabajadores es de vital importancia y apoyo contar con un manual. Solo el 8% consideran que no es importante la implementación de dicho manual.

**Gráfica 6**



Fuente: elaboración propia.

Según la información proporcionada, el 75% de los entrevistados (122 personas) manifestó que el tema de hábitos de higiene para el personal y las madres puérperas es uno de los principales a tomar en cuenta al momento de la elaboración del manual de normas y procedimientos. El 9% (15 personas) consideran que otro tema de importancia son los servicios de alimentación. El 6% de los entrevistados (9 personas) consideran importante contar con el tema de consejos de vigilancia. Los entrevistados restantes, el 10% (16 personas), mencionaron varios temas, mencionándose de manera descendiente a continuación: comités, servicios de mantenimiento, marco político y otros.



## **Conclusiones**

1. De acuerdo a la investigación realizada, se estableció que es indispensable habilitar el albergue materno, el cual tiene como propósito fundamental brindar un servicio a las madres que se ven en la necesidad de hospitalizar a sus hijos, actualmente ante esta situación las madres pernoctan en lugares no apropiados. Es por ello la importancia de contar con un lugar que brinde comodidades básicas.
2. En base al estudio de campo realizado se determinó que el hospital nacional infantil Eliza Martínez, cuenta con los recursos necesarios para la habilitación del albergue materno, pudiéndose constatar que se cuenta con el personal necesario para dicha área, así como el mobiliario y equipo y las instalaciones apropiadas para el funcionamiento del albergue materno.
3. Según la información obtenida en la investigación, se estableció de suma importancia la elaboración de un manual de normas y procedimientos que regule la conducta y funcionamiento del albergue materno. Esto con el fin de evitar situaciones que provoquen el cierre temporal o definitivo de dicho servicio.
4. En base a la información obtenida por medio de la encuesta realizada al personal del hospital Infantil, es necesario que el manual de normas y procedimientos este dirigido principalmente a la higiene tanto de las personas que laboran en dicho hospital como de las madres que harán uso del albergue.

## Referencias bibliográficas

1. Chiavenato Idalberto (2004) Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. Editorial McGraw-Hill. Este iría de No. 3 y el 2 paso al 1
2. Ceriani, José María (2005) Manual de procedimientos. Argentina. Editorial Panamericana.
3. Correa, Jailer Amaya (2004), Implementación de Manuales de Procedimientos Normas ISO 9001-2000.
4. Graham Kellog (2010), manual de normas y procedimientos. Este es el No. 4
5. Guzmán Valdivia, Isaac (1961) La ciencia de la administración. México. Editorial Limusa-Wiley.
6. Krijcie, R. & Morgan, D. (1970) Determining Simple Size for Research Activies Educational and Psychological Measurement.
7. Malagón, Gustavo (2008) Administración hospitalaria. Argentina. Editorial Panamericana.
8. Münch Galindo, Lourdes y García Martínez, José (1995) Administración.
9. Robbins y Coulter (2001) Administración.
10. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.
11. Organización mundial de la salud.
12. Norma ISO 9001:20004 Sistemas de gestión de calidad.
13. Norma ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de calidad.
14. Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos del 93 al 99.
15. Decreto No. 90-97 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Salud, reformado por los Decretos Nos. 50-2000 y 53-2003 del Organismo Legislativo.

16. Decreto No. 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
17. MSPAS-SEGEPLAN 2011.
18. <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#ixzz39aLpA313>
19. <http://es.scribd.com/doc/50257545/administracion-hospital-publico>.
20. <http://www.mspas.gob.gt/index.php/en/>

## **Propuesta**

En Guatemala es importante contar con hospitales especializados, que brinden un servicio de calidad; que cumplan con los estándares que exige la OMS (Organización Mundial de la Salud), OPS (Organización Panamericana de la Salud). Es por ello que el Estado aporta los recursos (humano, económico, tecnológico) requeridos según las necesidades.

Es necesario que el Gobierno por medio de las organizaciones internacionales o instituciones diplomáticas, elaboren programas de intercambio académico para formar profesionales con conocimientos integrales en las distintas especialidades que requiera un centro hospitalario y de esta manera se pueda suplir las necesidades que la población exija.

Según lo observado en los centros hospitalarios ha aumentado la estadía de mujeres puérperas en los pasillos y salas de los hospitales, debido a la falta de un área específica en donde se alojen durante la estancia de un familiar hospitalizado; esto conlleva a una causa de morbilidad, que podría ser prevenida mediante la implementación de alberges maternos en cada centro hospitalario de la nación.

- **Producto a entregar**

De acuerdo al estudio realizado, por medio de diseños metodológicos (documentales y de campo) se propone al hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” la elaboración de un “Manual de normas y procedimiento para el área del albergue materno”

- **Objetivo general**

Elaborar un manual de normas y procedimiento para el área del albergue materno del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, para contribuir a la reducción de la mortalidad materna del departamento de Izabal.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Proporcionar al hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” un documento estandarizado que contribuya a facilitar el funcionamiento del albergue materno.

✓ Suministrar información sistemática y ordenada que contribuya a controlar el ingreso y egreso de las puérperas en el albergue materno.

- Viabilidad del proyecto

- ✓ Recursos

- Humano

El Director del hospital infantil es el ente responsable del cumplimiento del presente documento.

- Materiales

La implementación de la presente propuesta deberá de contar con: equipo de cómputo, internet, teléfono, hojas de papel bond, tóner para impresora, encuadernación del manual.

- Físico

Para dar a conocer los manuales de procedimientos el Director, lo puede realizar en el salón de reuniones del centro asistencial.

- Financieros

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta; conlleva:

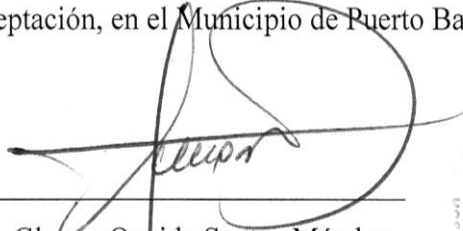
### Costo beneficio de la propuesta



Descripción	Justificación del gasto	Cant	Precio unitario	Total
Cartuchos de tinta	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 450.00	Q. 450.00
Resma de papel bond tamaño carta de 80 gramos	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Encuadernado	Encuadernación de documentos finales para la entrega de la PED al Hospital Infantil “Elisa Martínez”.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Plan de comunicación	Ejecución del plan de comunicación para dar a conocer el manual de normas y procedimientos.	1	Q. 2,340.00	Q. 2,340.00
Carnets para ingreso	Impresión de carnets para las madres que utilicen el servicio del albergue materno.	8	Q. 35.00	Q. 280.00
<b>Total</b>				<b>Q. 3,150.00</b>

**Nota:** el costo reflejado en la tabla anterior, se adquirieron por medio de cotizaciones.

#### Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en el Municipio de Puerto Barrios, Departamento de Izabal.

(f)   
 Glenny Oneida Santos Méndez  
 Consultor  
 Universidad Panamericana  
 Sede Puerto Barrios

   
 Dr. Mynor de León Hernández  
 Director  
 Hospital Infantil “Elisa Martínez”

## Ejecución de la propuesta



“Manual de normas y procedimientos para el área del albergue materno infantil en el Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”

## **Introducción**

En Guatemala alrededor del 70% de los nacimientos ocurren en el hogar, constituyéndose un momento crítico en la vida del niño, debido a las condiciones en que suceden. Entre las primeras causas de morbilidad y mortalidad neonatal se encuentran: sepsis, asfixia, bajo peso al nacer y prematuridad.

La función del Ministerio de Salud es reducir la mortalidad materna e infantil, con proyectos dirigidos a madres que después de dar a luz, cuenten con un lugar digno para su alojamiento.

El albergue materno dentro del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” está constituido para apoyar a las madres recién paridas, al ser sus hijos referidos para su pronta atención. Es decir que el alojamiento es mientras los niños y niñas de 0 a 13 años son tratados.

En la actualidad se ha aumentado de manera considerable el número de pacientes atendidos, esto se debe a la ampliación de los servicios prestados a la población, como la sala de neonatología, sala de tratamiento nutricional y banco de leche humana, debido a esto los niños y niñas son referidos de diferentes departamentos acompañados de sus madres las cuales no tienen un lugar donde permanecer mientras sus hijos son tratados para su pronta recuperación.

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” busca desarrollar intervenciones efectivas, sostenibles y accesibles, con participación de la familia, la comunidad y la sociedad; enfocadas en los derechos del niño y la niña con pertinencia cultural y de género, orientadas a mejorar la calidad de la vida de la madre, de su hijo o hija y reducir la morbi-mortalidad.



- **Objetivos**

- ✓ **General**

Suministrar un manual de normas y procedimientos para el albergue materno en el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” para el buen funcionamiento tanto del personal como de la población.

- ✓ **Específicos**

- Proporcionar al hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” un documento estandarizado que contribuya a facilitar el funcionamiento del albergue materno.

- Suministrar información sistemática y ordenada que contribuya a controlar el ingreso y egreso en el albergue materno a las madres tanto puérperas como las que esperan la recuperación de los niños de 0 a 13 años.

- Dar a conocer a los empleados del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” el manual de normas y procedimientos propuesto.



- **Alcance**

La propuesta a presentar involucra al personal a cargo del albergue materno del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, esto con el fin de brindar una mejor atención a las personas que hacen uso del mismo. El manual de normas y procedimientos a implementar estará a criterio del director del hospital, si será aplicado dentro del mismo o no.



- Beneficios

- ✓ Que el personal cuente con un manual de normas y procedimientos para llevar a cabo sus funciones dentro del albergue materno.
- ✓ Optimizar los recursos, tanto materiales, económicos como humanos en las operaciones que se realizan dentro del albergue materno.

### Propuesta administrativa

- Objetivos

- ✓ General

- Implementación del manual de normas y procedimientos en el albergue materno infantil del Hospital “Elisa Martínez”.

- ✓ Específicos

- Establecer las normas bajo las cuales debe funcionar el albergue materno infantil.
- Determinar los procedimientos que el personal del área del albergue materno infantil deben cumplir como parte de sus funciones.

Contar con una eficiente administración del albergue materno infantil es clave, porque permite desarrollar acciones que mejoren tanto el nivel de confianza de las madres así como su bienestar durante la estadía de sus hijos dentro del hospital.

Una de las ventajas del albergue materno infantil es su fácil acceso a todas las madres que requieran el servicio. Uno de los factores a tomar en cuenta es la estrecha coordinación y comunicación entre el hospital infantil y el albergue materno infantil.

La implementación de un nuevo manual de normas y procedimientos para el albergue materno, fortalecerá al personal del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, para la ejecución de sus actividades de una manera correcta, con el fin de proporcionar un buen

servicio a la población, es por ello que se proporciona las siguientes normas y procedimientos para el buen funcionamiento del departamento:

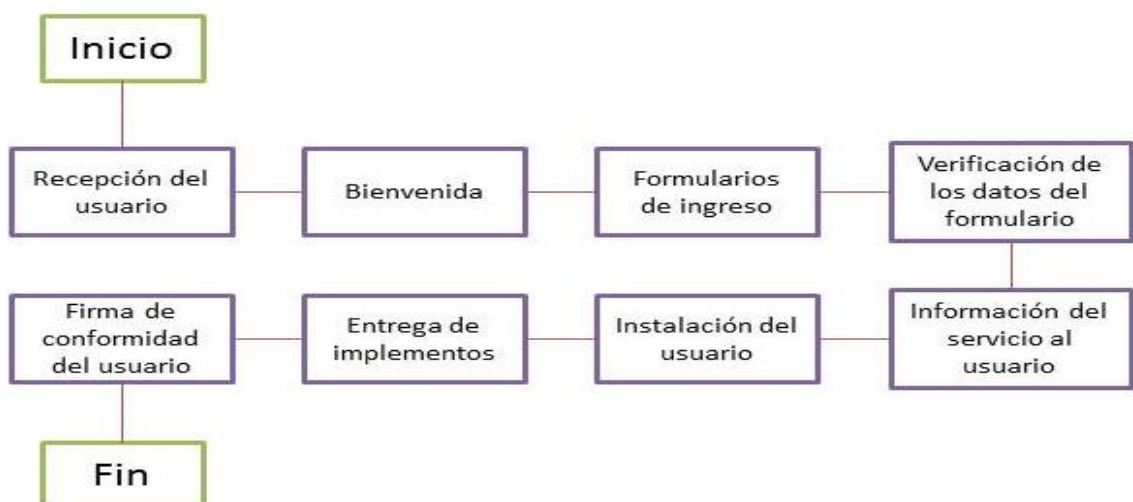
### **Manual de Normas y procedimientos para el área del albergue materno en el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”**

- Declaración de normas para el funcionamiento del albergue materno infantil del hospital Infantil “Elisa Martínez”.
1. Brindar atención humana y de calidad a todas las personas que soliciten el servicio del albergue materno.
  2. Atender de manera esencial y dar seguimiento a la población que se hospeda en el albergue.
  3. Verificar los datos de los usuarios por la seguridad del albergue.
  4. Se prohíbe el ingreso de hombres dentro del albergue.
  5. No se permite ingerir bebidas alcohólicas en el albergue.
  6. No se permite cocinar ningún tipo de alimento en el albergue.
  7. Los artículos del albergue son para uso exclusivo del mismo, se prohíbe el uso de dichos artículos para otros fines.
  8. Respeto a las albergadas en cualquier circunstancia.
  9. Los daños ocasionados al albergue serán subsanados por la persona que lo ocasionó.
  10. Se deben cumplir los procedimientos normados en el presente manual.
  11. Se prohíbe alterar el orden en las habitaciones de las albergadas.
  12. Respetar a otras usuarias del albergue en las áreas de uso común.
  13. El personal del albergue debe portar su gafete de identificación en todo momento a la altura del pecho.

- Procedimientos para el funcionamiento del albergue materno infantil del hospital Infantil “Elisa Martínez”.

### Procedimiento No. 1 Recepción del usuario

- ✓ Dar la bienvenida a la madre puérpera.
- ✓ Se localizan los formularios de ingreso y se le proporcionan para su registro.
- ✓ Recibir el formulario, verificar los datos y revisar la disponibilidad de espacio, debe acompañar el formulario con una solicitud de trabajo social donde conste que el hijo está hospitalizado.
- ✓ Se le proporciona la información relativa al servicio, condiciones de uso y normas generales.
- ✓ Instalar a la madre en la habitación designada.
- ✓ Se hace entrega de llaves e implementos de la habitación.
- ✓ La madre firma de conformidad por los artículos recibidos.



Fuente: elaboración propia.

## Procedimiento No. 2. Egreso de albergue

- ✓ La madre albergada deberá informar a recepción sobre el egreso.
- ✓ Recepcionista verifica las condiciones de la habitación y revisa el listado de artículos entregados.
- ✓ Si se encuentra de conformidad las instalaciones y artículos otorgados a la madre albergada se entrega nota de aprobación, que debe presentar ante trabajo social para gestionar el egreso hospitalario del paciente.
- ✓ Trabajo social recibe nota del albergue para adjuntar al egreso hospitalario del infante.



Fuente: elaboración propia.

## Procedimiento No. 3. No conformidad de egreso

- ✓ Al solicitar la madre el egreso del albergue y en la verificación física se detecte el deterioro del inmueble o de algún artículo otorgado, se procederá de conformidad a la norma que indica que debe cancelar el costo de la reparación.
- ✓ Se genera la nota de cobro por el daño ocasionado al albergue.
- ✓ Se verifica el pago de los daños.
- ✓ Se entrega nota de conformidad del egreso, que debe presentar ante trabajo social para gestionar el egreso hospitalario del paciente.
- ✓ Trabajo social recibe nota del albergue para adjuntar al egreso hospitalario del infante.



Fuente: elaboración propia.

#### Procedimiento No. 4 Revisión de instalaciones

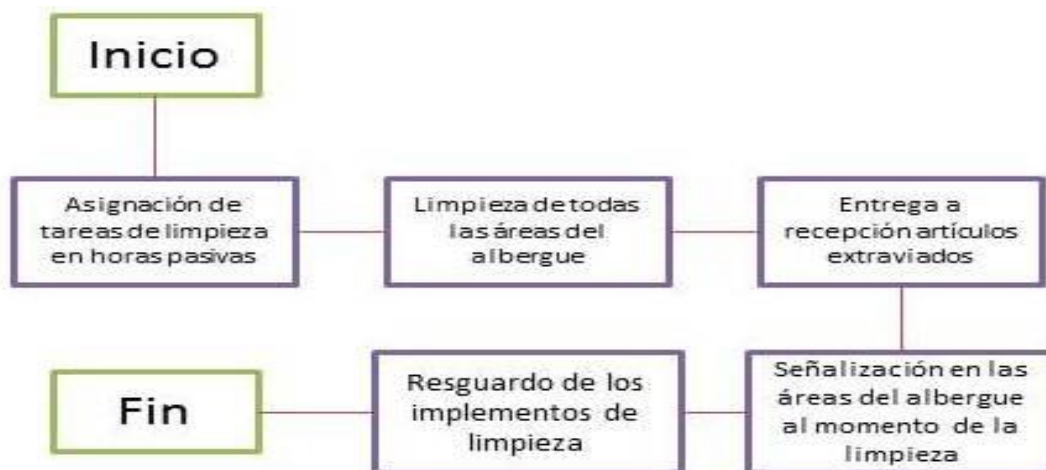
- ✓ El encargado del albergue realizará recorrido por las instalaciones tres veces al día, 06:00, 13:00 y 19:00 verificará los listados de madres albergadas y el espacio utilizado para detectar cualquier anomalía.
- ✓ Inicia el recorrido en recepción para solicitar listado de albergadas, continua por las habitaciones del albergue, sala de reuniones, comedor, baños y finaliza en el exterior del inmueble.
- ✓ Verifica y chequea en los listados el nombre de las albergadas, insumos, y anota cualquier observación del recorrido.
- ✓ Entrega en recepción la información recopilada.



Fuente: elaboración propia.

## Procedimiento No. 5. Limpieza

- ✓ El responsable asigna las tareas de limpieza en los momentos en que cause menos interferencia a los usuarios.
- ✓ El responsable de limpieza procederá a limpiar todas las áreas y verificará que no existan artículos personales que se extravíen.
- ✓ Si se encuentran artículos personales deberá entregarlos de inmediato al encargado de recepción.
- ✓ Al momento de realizar la limpieza, el personal encargado colocara señales (suelo húmedo) en el área del albergue para evitar accidentes.
- ✓ El personal resguardará los implementos de limpieza en los lugares destinados para este fin.



Fuente: elaboración propia.

**Vigencia:** el presente manual entrará en vigencia a partir de la fecha en que sea aprobado por la gerencia administrativa financiera del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”.

## Propuesta mercadológica

- **Objetivos**

- ✓ **General**

- Dar a conocer al personal encargado del albergue materno infantil del Hospital “Elisa Martínez”, la implementación del manual de normas y procedimientos.

- ✓ **Específico**

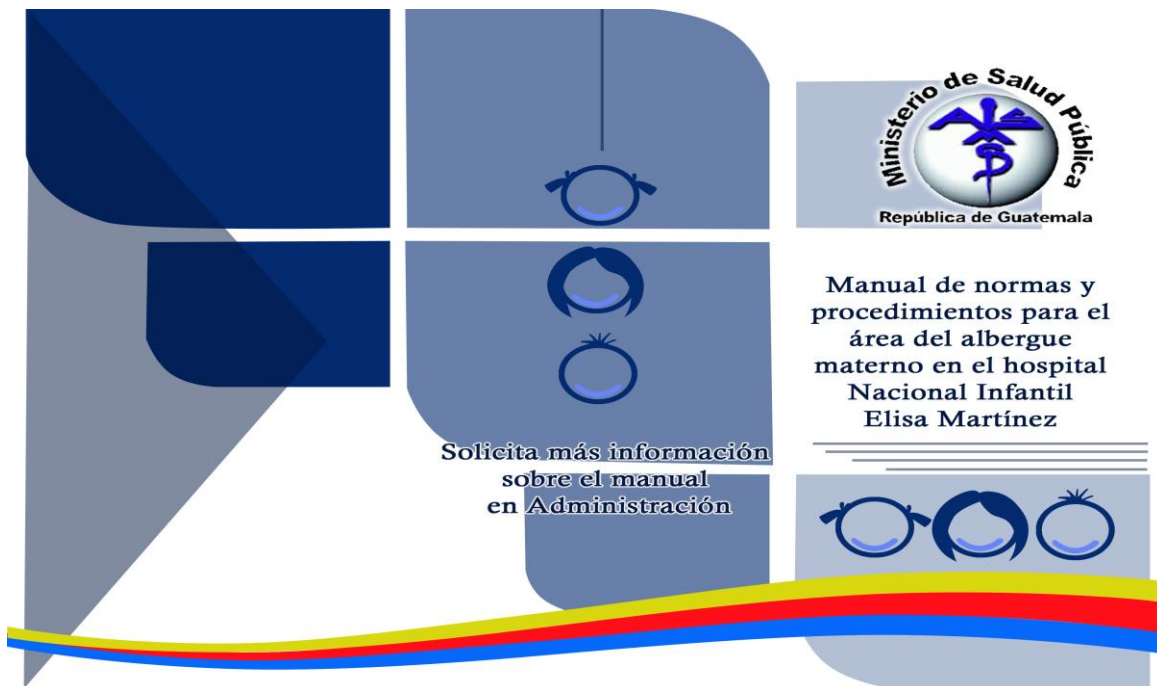
- Divulgar entre el personal el manual de normas y procedimientos a implementar.

- Capacitar al personal sobre el uso del manual de normas y procedimientos del albergue materno.

Mezcla de mercadotecnia para el “Manual de normas y procedimientos en el área del albergue materno del Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”		
Producto	Cliente	Manual de normas y procedimientos para el área del albergue materno proporcionado al personal del centro asistencial.
Promoción	Informar	El manual de normas y procedimientos se dará a conocer al personal por medio de reuniones y entrega del manual impreso, para que cada uno de ellos pueda conocerlo e implementarlo en su área de trabajo.
Precio	Costo	El personal del albergue materno infantil obtendrá el manual de normas y procedimientos de manera gratuita.
Plaza	Distribución	El manual de normas y procedimientos se pondrá a disposición en las instalaciones del Hospital Infantil “Elisa Martínez” y en el área del albergue materno infantil.
Persona	Responsable	Cada empleado del hospital Infantil “Elisa Martínez” será responsable de poner en práctica el manual de normas y procedimientos.



- Trifoliar para dar a conocer el manual de normas y procedimientos.



Parte frontal del trifoliar.

Fuente: elaboración propia



Parte interna del trifoliar.

Fuente: elaboración propia

## Plan de comunicación

- Objetivos

### General

Dar a conocer el manual de normas y procedimientos para el buen funcionamiento del albergue materno en el hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.

### Específicos

#### — Comunicación interna

- ✓ Sistematizar la comunicación entre el director y el personal del albergue materno, ya que de ello dependerá la correcta gestión y ejecución de la propuesta presentada.
- ✓ Informar a cada empleado del hospital sobre la implementación del manual de normas y procedimientos para el área del albergue materno.

#### — Comunicación externa

- ✓ Informar a la población del municipio de Puerto Barrios sobre las normas y procedimientos a implementar en el albergue materno del hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.
- ✓ Dar a conocer a las madres que visiten el hospital infantil la existencia del manual de normas y procedimientos.

- Mensaje

Aspecto a difundir	Mensaje	Actividad	Comunicación
Implementación del manual de normas y procedimientos.	Contar con un manual de normas y procedimientos garantizara brindar un mejor servicio.	Reunión con el personal del hospital para dar a conocer el manual de normas y procedimientos.	Interna
Existencia del manual de normas y procedimientos del albergue materno en el hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.	Para brindar un servicio de calidad, se ha implementado un manual de normas y procedimientos.	Difusión por medio de televisión y radio.	Externa
Dar a conocer las normas y procedimientos.	Con el objetivo de brindarle un mejor servicio se ha implementado un manual de normas y procedimientos.	Entrega de trifoliales a las madres que visiten el hospital infantil.	Externa

- Destinatarios

Las actividades de comunicación de la presente propuesta buscan transmitir la información a los destinatarios identificados claramente, los cuales son:

Destinatarios directos internos:

- ✓ Personal del hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.
- ✓ Encargados directos del albergue materno del hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.

Destinatarios directos externos:

- ✓ Madres de infantes ingresados en el hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.
- ✓ Madres que residan en el municipio de Puerto Barrios, Izabal.

Destinatarios indirectos:

- ✓ Población en general del municipio de Puerto Barrios, Izabal.

- Estrategias y actividades

Con el fin de transmitir la comunicación a los destinatarios identificados, se establecen estrategias y actividades que permitirán difundir la información de una manera fluida y eficiente para garantizar que esta sea eficaz. Las estrategias a implementar son:

- ✓ Difusión interna del manual de normas y procedimientos en el hospital Nacional Infantil Elisa Martínez.
- ✓ Difusión externa del manual de normas y procedimientos en la población del municipio de Puerto Barrios, Izabal.

Actividades para el cumplimiento de los objetivos y estrategias:

<b>Objetivos</b>	<b>Destinario directo interno (personal del hospital)</b>	<b>Destinario directo interno (encargados del albergue materno)</b>	<b>Destinario directo externo (madres de infantes ingresados)</b>	<b>Destinario directo externo (madres del municipio de Pto. Barrios)</b>	<b>Destinario indirecto (población en general del municipio de Pto. Barrios)</b>
Comunicación sistematizada.	Reuniones Entrega física del manual				
Informar sobre la propuesta.	Reuniones Entrega física del manual	Reuniones Entrega física del manual			
Informar a las madres			Entrega de trifoliales	Difusión por tv y radio	
Informar a la población					Difusión por tv y radio

- **Responsable de comunicación de la propuesta**

Es responsabilidad del director general del hospital Nacional Infantil Elisa Martínez, gestionar los trámites necesarios para la divulgación del manual de normas y procedimientos del albergue materno de dicho hospital.

- **Herramientas**

Para llevar a cabo la divulgación del manual de normas y procedimientos se hará uso de las siguientes herramientas:

- ✓ Reuniones.
- ✓ Documento físico de la propuesta.
- ✓ Trifoliales.
- ✓ Difusión por medios de comunicación (televisión y radio).

- **Presupuesto**

<b>Descripción</b>	<b>Justificación del gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
Manual de normas y procedimientos	Impresión y encuadernado del manual de normas y procedimientos para ser entregado al personal del albergue materno.	6	Q. 40.00	Q. 240.00
Trifoliales	Impresión de trifoliales para dar a conocer el manual de normas y procedimientos.	250	Q. 2.00	Q. 500.00
Difusión por tv	Se dará a conocer a la población del municipio por medio de dos spot diarios en el canal 9 local en horario de 19:00 a 20:00 hrs. por un mes.	1	Q.800.00	Q. 800.00
Difusión por radio	Se dará a conocer a la población del municipio por medio de dos spot diarios en frecuencia TU FM en horario de 8:00 a 9:00 hrs. por un mes.	1	Q.800.00	Q. 800.00
<b>Total</b>				<b>Q.2,340.00</b>

- Cronograma

No.	Actividad	Mayo				Junio
		04 - 08	11 - 15	18 - 22	25 - 29	01 - 15
1	Reunión con el personal del hospital para dar a conocer la propuesta.					
2	Entrega física del manual de normas y procedimientos al personal del hospital.					
3	Distribución de trifoliales en las instalaciones del hospital.					
4	Informar a la población del municipio por televisión.					
5	Informar a la población del municipio por radio.					

## Propuesta financiera

- Objetivos

- ✓ General

- Determinar el costo financiero en el que incurrirá el hospital Infantil “Elisa Martínez” con la implementación del manual de normas y procedimientos.

- ✓ Específicos

- Establecer los valores de cada insumo a utilizar para la implementación del manual de normas y procedimientos.

- Dar a conocer al gerente del departamento financiero el costo total de la implementación del manual.

- Determinar si existen recursos financieros para la implementación del manual.

Basado a cotizaciones de los diferentes insumos a utilizar, se establecieron los valores más económicos para implementar el manual en el albergue materno infantil, con lo cual se determina el siguiente costo.

En las siguientes páginas encontrará las propuestas financieras.

- Propuesta financiera No. 1

Descripción	Justificación del gasto	Cant	Precio unitario	Total
Cartuchos de tinta	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 450.00	Q. 450.00
Resma de papel bond tamaño carta de 80 gramos	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Encuadernado	Encuadernación de documentos finales para la entrega de la PED al Hospital Infantil “Elisa Martínez”.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Plan de comunicación	Ejecución del plan de comunicación para dar a conocer el manual de normas y procedimientos.	1	Q. 2,340.00	Q. 2,340.00
Carnets para ingreso	Impresión de carnets para las madres que utilicen el servicio del albergue materno.	8	Q. 35.00	Q. 280.00
<b>Total</b>				<b>Q. 3,150.00</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: los costo que deberá asumir el hospital Infantil “Elisa Martínez”, para llevar a cabo la implementación y divulgación del manual de normas y procedimientos es de Q.3,150.00 Dicho costo debe ser evaluado por la administración del hospital para determinar si es cubierto o no y así determinar la aprobación de implementar el manual en el albergue materno infantil.



- Propuesta financiera No. 2

Descripción	Justificación del gasto	Cant.	Precio unitario	Total
Cartuchos de tinta	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 450.00	Q. 450.00
Resma de papel bond tamaño carta de 80 gramos	Para impresión de documentos finales.	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Encuadernado	Encuadernación de documentos finales para la entrega de la PED al Hospital Infantil Eliza Martínez	1	Q. 40.00	Q. 40.00
Plan de comunicación	Ejecución del plan de comunicación para dar a conocer el manual de normas y procedimientos.	1	Q. 2,340.00	Q. 2,340.00
Carnets para ingreso	Impresión de carnets para las madres que utilicen el servicio del albergue materno.	8	Q. 35.00	Q. 280.00
<b>Total</b>				<b>Q. 3,150.00</b>
Donación	Donación del total del costo a incurrir por CAPACITY	-----	Q2,870.00	<b>-Q3,150.00</b>
<b>Total</b>				<b>Q 0.00</b>

Fuente: elaboración propia.

Nota: por medio de una donación de CAPACITY el costo total de la implementación del manual de normas y procedimientos para el albergue materno infantil del hospital “Elisa Martínez”, tendría un costo de Q 0.00, lo cual es de gran beneficio para el hospital, no tendrá que hacer ajustes a su presupuesto, ni se verá obligado a no aprobar la implementación del manual por falta de recursos económicos.

## Conclusiones

Por medio del manual de normas y procedimientos se establecen las normas bajo las cuales deberá funcionar el albergue materno infantil, por medio de las cuales podrá brindar un mejor servicio a las madres que necesiten el servicio del albergue, se podrán optimizar los recursos y tener un mejor control de las funciones que en dicho albergue se realicen. Los procedimientos destacan las actividades que tiene que ejecutar el personal dentro del hospital nacional Infantil “Elisa Martínez”.

La implementación del manual de normas y procedimientos se divulgará entre el personal que labora en el albergue materno infantil por medio de trifoliales, con el propósito de que cada uno de ellos conozca la creación de dicho manual.

Por medio de reuniones se capacitará al personal sobre el uso del manual de normas y procedimientos, en las reuniones se explicará en que consiste el manual y los objetivos que se persiguen, se les hará entrega física del documento en el que está plasmado el manual para que cada empleado lo consulte cada vez que sea necesario. Con lo anterior se busca brindar un mejor servicio a través del trabajo ordenado y sistemático del personal del albergue materno infantil.

El Hospital Infantil “Elisa Martínez”, cuenta con dos propuestas financieras para que sean sometidas a evaluación por la administración del hospital, y de esta manera determinar la propuesta que consideren más viable para la implementación del manual de normas y procedimientos.

En cada una de las propuestas se presentan los costos de cada insumo a utilizar para la implementación del manual. Ambas propuestas serán presentadas al gerente del departamento financiero para ser evaluadas, establecer si se cuentan con los recursos financieros necesarios para la ejecución de la propuesta presentada.

Se recomienda al hospital hacer uso de la donación que brinda la ONG, debido a que es una alternativa viable, que le permitirá al hospital implementar el manual de normas y procedimientos en el albergue materno infantil sin incurrir en costos que afecten el presupuesto ya establecido para el periodo actual.

# **Anexos**

## **Anexo No. 1**

### **Evaluación Integral**

#### **a) Contacto inicial**

- **Antecedentes**

Durante el gobierno del Doctor Juan José Arévalo Bermejo y por iniciativa de su esposa Elisa Martínez de Arévalo, fue fundado El Hospital nacional Infantil “Elisa Martínez” nace el 4 de febrero de 1951, por iniciativa de la primera dama Elisa Martínez de Arévalo, con el objetivo de ser un hogar para niños atendido por religiosas. En el año de 1957 pasó a ser responsabilidad del MSPAS y fue dotado con enfermeras y 3 médicos.

El hospital infantil como se le conoce en la población Izabalence está ubicado en la 14 calle entre 14 y 15 avenida de este puerto.

Es el único hospital departamental en Guatemala especializado en pediatría. El Dr. Ángel María Vásquez es quien ha fungido mayor tiempo como director con un record de 35 años.

En el año 2001 inicio en el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” la atención a situaciones de niños/as con VIH lo cual era deplorable debido a que se les aislaba, no tenían acceso a medicamento específicos y la mayoría era abandonados por su familia o fallecían, quienes lograban sobrevivir tenían que ser enviados al hospicio San José, a finales de ese año se presentó un equipo de médicos Sin Frontera de España al hospital para conocer la situación de estos niños, llevándose desde ese momento la idea de intervenir para mejorar la situación de estos niños, proponiéndose en su país la idea de iniciar un programa de atención en los hospitales de Puerto Barrios.

Fue así que en el año 2002 se inicio la clínica de médicos Sin Frontera, tenía un pequeño espacio en el que se atendían a los niños, se almacenaban medicamentos y algunos alimentos. La principal problemática en esta fase fue el poco apoyo de las autoridades del hospital y la poca aceptación del personal debido a que miraban a la clínica como algo ajeno.

En septiembre del 2002 se impulso el proyecto y se inició un manejo integral a los niños con VIH y niños con exposición prenatal, se inició de la atención medica una evaluación nutricional con EPS de Nutrición y demás supervisión de la medicación con apoyo de EPS de Química Farmacéutica ambos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se integraron los procedimientos, diagnósticos con el laboratorio clínico del hospital y la supervisión de la Química Farmacéutica.

Para el 2003 la clínica logró un funcionamiento cada vez mejor, fue reconocida como la de mejor desarrollo, a nivel departamental, en ese año se diagnosticaron 3 pacientes 1 varón y 2 niñas todos del municipio de Puerto Barrios.

Por lo consiguiente la unidad de atención integral se encuentra dentro de las instalaciones de la consulta externa del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” brindan aun la atención integral con un equipo profesional multidisciplinario para los niños y niñas que viven con el Virus del VIH/sida.

Es hasta el año 2006 que se cuenta con especialistas para la atención en pediatría.

El hospital ha tenido 3 remodelaciones, una en la década de 1970, el presidente era Kjell Eugenio Lauguerud. La Otra ampliación de mayor escala durante el gobierno de Álvaro Arzú, la que incluyó dotación de equipo donado por Japón. La remodelación reciente fue ejecutada por la empresa Portuaria (EMPORNAC) en el año 2009. En ninguna de las tres remodelaciones, se ha tomado en cuenta el crecimiento de la población y las necesidades prioritarias del centro hospitalario.

En el año 2013 se presentó el proyecto para dar seguimiento a la sala de recuperación nutricional el cual tuvo iniciativa en el año 2010 por la Empresa PERENCO de Guatemala encargados de realizar la estructura física del área, la cual no fue finalizada por el contratista que la empresa PERENCO tenía en función, por tal motivo las autoridades Dr. Mynor de León Hernández director y la gerente administrativo financiero del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” en el año 2013 retoman el proyecto con el propósito de reducir la desnutrición crónica.

El proyecto de la sala de recuperación nutricional fue presentado al Señor Marvin Díaz Sagastume, Diputado por el departamento de Izabal, el cual tenía como objetivo reducir la morbilidad y mortalidad de los niños y niñas con diagnóstico de desnutrición aguda, dicho proyecto se apega a la política de gobierno Pacto Hambre Cero, así se presentó el proyecto de Neonatología, esto con el fin de cumplir con uno de los principales objetivos del Pacto Hambre Cero, reducir la mortalidad materna – neonatal.

El señor Diputado facilitó el agendar una reunión en el despacho del Dr. Jorge Villavicencio Ministro de Salud Pública, para presentarle dichos proyectos, los cuales fueron evaluados por el Dr. Villavicencio, se determinó así su aprobación y los compromisos que como autoridades adquirieron para el apoyo y realización de los mismos.

En el mes de abril del año 2013, gracias a las intervenciones de las autoridades que mediaron en el proceso, se procedió a brindar el servicio en la sala de recuperación nutricional y neonatología, las cuales se han enfocado en el tratamiento del niño y niña con desnutrición aguda y sus complicaciones, así como la atención de los neonatos.

En el mes de mayo de ese mismo año, las autoridades del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, gestionan con la Misión el Faro, fundación que ha colaborado y trabajado de la mano con este hospital, el remozamiento y ampliación del área de emergencia, el cual es un servicio vital, lo cual es logrado y permite mejorar la calidad de atención.

En el mes de junio del año 2013 las autoridades en función Dr. Mynor de León Hernández director y la gerente administrativo financiero, gestionan con autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social el apoyo financiero para proceder a la apertura de la atención del servicio de consulta externa de 7:00 a 19:00 horas, este servicio solo funcionaba de 7:00 a 15:00 horas. Desde esa fecha se tiene el servicio de 12 horas a todo niño y niña que lo requiera.

Por lo tanto, el hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”, ha venido en crecimiento y mejoramiento de los servicios que presta a la población infantil, no obstante se tienen muchos proyectos que permitirán mejorar aún más dicha atención.

- Misión

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” de Puerto Barrios, Izabal, es un hospital departamental único en su clase, especializado en pediatría, brinda su atención a menores de 13 años del departamento de Izabal y áreas circunvecinas, con servicios de pediatría general, cirugía, odontología, traumatología, ortopedia, psicología y de referencia regional en su clínica de infectología. La atención del mismo es gratuita y sin discriminación de raza u origen.

- Visión

El hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” de Puerto Barrios, Izabal, es la única institución pediátrica que existe a nivel nacional, por lo que debe ser líder a nivel regional y responder en óptimas condiciones su atención humanizada-especializada, con calidad y calidez, según categorización, propuesta por el modelo del MSPAS (de referencia nacional y especializado) al mantener capacitación constante de su personal, efectuar remodelación de su infraestructura e ir en aumento de forma proporcional a su cobertura.

- Objetivos

- ✓ Objetivo general

Brindar una calidad de atención a través de los servicios básicos, especializado en el área de pediatría.

- ✓ Objetivo Especifico

- Conocer sobre la atención al público en el departamento de admisión.
- Evaluar las condiciones higiénicas del hospital.
- Identificar la satisfacción sobre la calidad de los alimentos.
- Determinar la calidad de la atención medico y enfermero y paciente.

- Principios y Valores

- ✓ Un sistema óptimo de servicios de salud se caracteriza por: estar centrado en la persona y enfocado en la comunidad, satisfacer las necesidades de los individuos, las familias y las comunidades, responder a las tendencias demográficas y epidemiológicas.
- ✓ Facilitar el acceso a la atención apropiada a tiempo y en el lugar adecuado, con énfasis en el primer y segundo nivel de atención que conlleve al acceso universal.
- ✓ Proveer la continuidad de la atención amplia a través de la coordinación con las instituciones.
- ✓ Articular las relaciones con todos los sectores para optimizar los servicios.
- ✓ Garantizar estándares de calidad de atención que sean consistentes en toda la institución, optimizar la utilización de los recursos, a su vez incrementar la efectividad del sistema y ofrecer servicios con equidad de género, pertinencia cultura, respeto y dignidad.

- Base Legal

La Ley del Organismo Ejecutivo establece al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social le corresponde formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país y a la preservación higiénica del medio ambiente; a la orientación y coordinación de la cooperación técnica y financiera en salud y a velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la salud en casos de emergencias por epidemias y desastres naturales, entre otras actividades.

Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos del 93 al 99.

- ✓ Artículo 93.- Derecho a la salud. El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.
- ✓ Artículo 99.- Alimentación y nutrición. El Estado velará porque la alimentación y nutrición de la población reúna los requisitos mínimos de salud. Las instituciones especializadas del Estado deberán coordinar sus acciones entre sí o con organismos internacionales dedicados a la salud, para lograr un sistema alimentario nacional efectivo.



Decreto No. 90-97 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Salud, reformado por los Decretos Nos. 50-2000 y 53-2003 del Organismo Legislativo.

✓ Artículo 1. Del Derecho a la salud. Todos los habitantes de la República tienen derecho a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de su salud, sin discriminación alguna.

✓ Artículo 3. Responsabilidad de los ciudadanos. Todos los habitantes de la república están obligados a velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y comunitaria, así como las condiciones de salubridad del medio en que viven y desarrollan sus actividades.

✓ Artículo 4. Obligación del estado. El estado en cumplimiento de su obligación de velar por la salud de los habitantes y manteniendo los principios de equidad, solidaridad y subsidiaridad, desarrollará a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en coordinación con las instituciones estatales centralizadas, descentralizadas y autónomas, comunidades organizadas y privadas, acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, así como las complementarias pertinentes, a fin de procurar a los guatemaltecos el más completo bienestar físico, mental y social.

✓ Artículo 5 Participación de la comunidad. El Estado garantizará el ejercicio del derecho y el cumplimiento del deber de la comunidad de participar en la administración parcial o total de los programas y, servicios de salud. Para fines de este código, en lo sucesivo la administración comprenderá la planificación, organización, dirección, ejecución, control y fiscalización social.

✓ Artículo 6. Información sobre salud y servicios. Todos los habitantes tienen, en relación con su salud, derecho al respeto a su persona, dignidad humana e intimidad, secreto profesional y a ser informados en términos comprensibles sobre los riesgos relacionados con la pérdida de la salud y la enfermedad y los servicios a los cuales tienen derecho.

✓ Artículo 9: Funciones y responsabilidades del sector. Las instituciones que conforman el sector tienen las funciones y responsabilidades siguientes:

a) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que en lo sucesivo y para propósito de éste código se denominará el Ministerio de Salud, tiene a su cargo la rectoría del sector salud, entendida esta rectoría como la conducción, regulación, vigilancia, coordinación y evaluación de las acciones e instituciones de salud a nivel nacional.

El Ministerio de Salud tendrá, asimismo, la función de formular, organizar, dirigir la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos para la entrega de servicios de salud a la población. Para cumplir con las funciones anteriores, el Ministerio de Salud tendrá las más amplias facultades para ejercer todos los actos y dictar todas las medidas que conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones del servicio, completen el ejercicio de su función.

b) El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en lo que respecta a las acciones de Salud que desarrolla dentro del régimen de seguridad social del país, según sus leyes y reglamentos propios. En coordinación con el Ministerio de Salud en lo referente a salud realizará programas de prevención y recuperación de la salud, incluyendo atención materno infantil y prevención y atención de accidentes.

c) Las municipalidades acorde con sus atribuciones en coordinación con las otras instituciones del sector, participarán en la administración parcial o total de la prestación de programas y de servicios de salud en sus respectivas jurisdicciones.

d) Las universidades y otras instituciones formadoras de recursos humanos. Promoverán en forma coordinada con los organismos del estado e instituciones del sector la investigación en materia de salud, la formación y capacitación de recursos humanos en los niveles profesionales y técnicos.

e) Las entidades privadas, organizaciones no gubernamentales. Organizaciones comunitarias y agencias de cooperación de acuerdo a sus objetivos. Participarán en forma coordinada con las otras instituciones del sector, en la solución de los problemas de salud a través de la ejecución de programas y la prestación de servicios, mejoras del ambiente y

desarrollo integral de las comunidades, de acuerdo a las políticas, los reglamentos y normas que para tal fin establezca el Ministerio de Salud.

f) Los colegios profesionales relacionados con la salud en lo que respecta a la regulación del ejercicio profesional.

Decreto No. 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo

✓ Artículo 4°. Principios que rigen la función administrativa. El fin supremo del estado es el bien común y las funciones del Organismo Ejecutivo han de ejercitarse en orden a su consecución y con arreglo a los principios de solidaridad, subsidiariedad, transparencia, probidad, eficacia, eficiencia, descentralización y participación ciudadana.

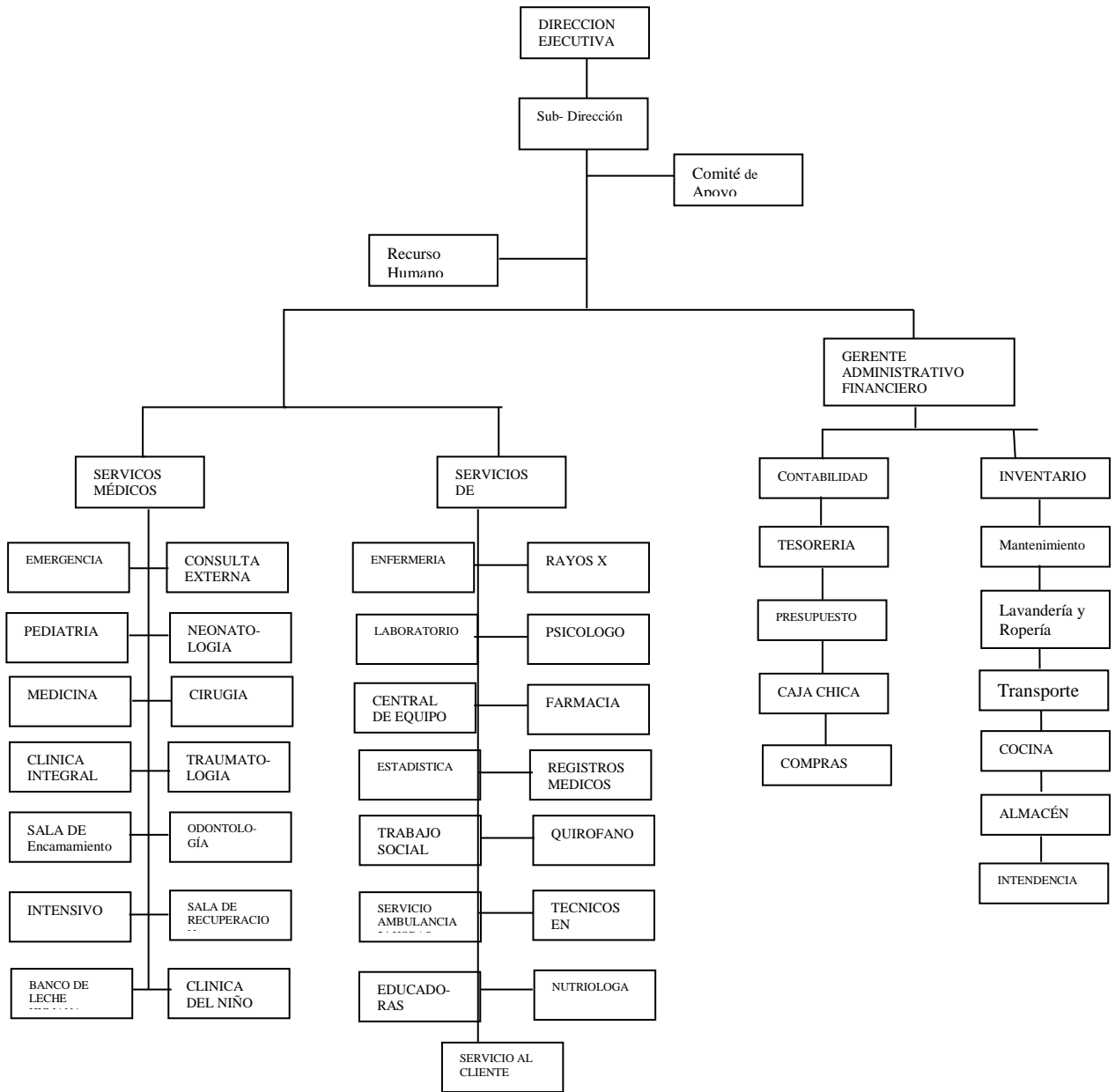
✓ Artículo 39. Acuerdo Gubernativo No. 115-99, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Artículos 2 y 6.

- **Organigrama**

La dirección del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” actualmente está a cargo del Dr. Mynor de León Hernández, quien es el responsable del adecuado funcionamiento de dicho hospital.

Figura No. 1

Organigrama Funcional- hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”.



Fuente: elaboración propia.

- Carta de autorización



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

HOSPITAL NACIONAL INFANTIL "ELISA MARTÍNEZ"  
PUERTO BARRIOS, IZABAL

14 CALLE 14 Y 15 AVENIDA, PUERTO BARRIOS, IZABAL  
TELEFAX: 7948-8231, TEL: 7932-0700, 7948-0426.  
Email: [hospitalelisamartinez@hotmail.com](mailto:hospitalelisamartinez@hotmail.com)

Oficio No. 109/2014  
GOSM/GAF

20 Mayo de 2014

**Lic Miguel Salazar Pérez**  
**Coordinador**  
**Universidad PANAMERICA**  
**Sede Puerto Barrios, Izabal**

**ASUNTO: AUTORIZACION DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

De manera atenta me dirijo a usted para comunicarle que este centro Hospitalario, Autoriza a la estudiante GLENNY ONEIDA SANTOS MENDEZ, de la Universidad Panamericana –UPANA– para que elabore su Practica Empresarial Dirigida –PED–, requiriendo el tiempo optimo de dos meses a partir del 22 de mayo.

Agradeciendo ante mano su atención a la misma

**Dr. MYNOR DE LEON HERNANDEZ**  
**DIRECTOR**



b) Instrumentación



**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida –PED–**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

Datos generales

1. Nombre de la empresa:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Tipo de Empresa: \_\_\_\_\_.

3. Fecha de constitución: \_\_\_\_\_.

4. Actividad económica: \_\_\_\_\_.

5. Dirección: \_\_\_\_\_

6. Teléfono (s): \_\_\_\_\_

7. E-mal: \_\_\_\_\_

8. Representante legal: \_\_\_\_\_

Captura de información

Fecha del: \_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

A cargo de: \_\_\_\_\_.



**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida –PED-**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

## **Guía de entrevista inicial dirigida al Director del Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez**

Presentación: Buena tarde Doctor Mynor De León, soy estudiante de la Universidad Panamericana, solicito su colaboración para realizar una entrevista como parte de los instrumentos de medición para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-; por favor responder las siguientes preguntas del cuestionario.

### **I.I Información Empresarial**

1. ¿Considera usted que este centro hospitalario cuenta con la infraestructura adecuada para la población infantil que acude al mismo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Según las estadísticas del hospital la demanda de los pacientes ha aumentado en los últimos años?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿El presupuesto que asigna el Ministerio de Finanzas Públicas a este hospital cubre todas las necesidades administrativas, operativas y asistenciales?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿El hospital cuenta con el personal necesario para el buen funcionamiento del mismo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿El hospital cuenta con un plan de capacitaciones e incentivos para el personal que labora dentro de la institución?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿Existe un lugar adecuado para albergar a madres al momento que el menor es ingresado a este centro hospitalario?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. ¿Dan capacitaciones a madres y familiares de los niños y niñas ingresados en el hospital sobre las normas hospitalarias?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8. ¿Prestan servicios de emergencia las 24 horas a los niños y niñas extranjeros (as) que requieran asistencia médica inmediata?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿El hospital y el personal que labora en el mismo está capacitado para enfrentar y asistir a pacientes ante epidemias y fenómenos naturales que afecten a la población izabalense?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué área o departamento le interesaría se le elaborara el FODA?

Área administrativa/ financiera

Área operativa

Área asistencial



c) Recopilación de información



**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida –PED–**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

Datos generales
<p>1. Nombre de la empresa: <u>Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”</u></p> <p>2. Tipo de Empresa: <u>Gubernamental</u></p> <p>3. Fecha de constitución <u>04 de Febrero de 1951</u></p> <p>4. Actividad económica: <u>No lucrativa</u></p> <p>5. Dirección: <u>14 calle 14 y 15 avenida, Puerto Barrios, Izabal</u></p> <p>6. Teléfono (s): <u>7932-0700</u></p> <p>7. E-mail: <u>hospitalinfantil@hotmail.com</u></p> <p>8. Representante legal: <u>Mynor de León Hernández</u></p>
Captura de información
<p>Fecha del: <u>21 de mayo 2014 al 05 de junio 2014</u></p> <p>A cargo de: <u>Glenny Oneida Santos Méndez</u></p>



**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida –PED–**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

## **Guía de entrevista inicial dirigida al**

### **Director del Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez**

Presentación: Buena tarde Doctor Mynor De León, soy estudiante de la Universidad Panamericana, solicito su colaboración para realizar una entrevista como parte de los instrumentos de medición para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-; por favor responder las siguientes preguntas del cuestionario.

#### **I.I Información Empresarial**

1. ¿Considera usted que este centro hospitalario cuenta con la infraestructura adecuada para la población infantil que acude al mismo?

Sí   X                        No \_\_\_\_\_

2. ¿Según las estadísticas del hospital la demanda de los pacientes ha aumentado en los últimos años?

Sí   X                        No \_\_\_\_\_

3. ¿El presupuesto que asigna el Ministerio de Finanzas Públicas a este hospital cubre todas las necesidades administrativas, operativas y asistenciales?

Sí \_\_\_\_\_                      No   X  

4. ¿El hospital cuenta con el personal necesario para el buen funcionamiento del mismo?

Sí   X                        No \_\_\_\_\_

5. ¿El hospital cuenta con un plan de capacitaciones e incentivos para el personal que labora dentro de la institución?

Sí   X                        No \_\_\_\_\_

6. ¿Existe un lugar adecuado para albergar a madres al momento que el menor es ingresado a este centro hospitalario?

Sí \_\_\_\_\_ No X

7. ¿Dan capacitaciones a madres y familiares de los niños y niñas ingresados en el hospital sobre las normas hospitalarias?

Sí X No \_\_\_\_\_

8. ¿Prestan servicios de emergencia las 24 horas a los niños y niñas extranjeros (as) que requieran asistencia médica inmediata?

Sí X No \_\_\_\_\_

9. ¿El hospital y el personal que labora en el mismo está capacitado para enfrentar y asistir a pacientes ante epidemias y fenómenos naturales que afecten a la población izabalense?

Sí X No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué área o departamento le interesaría se le elaborara el FODA?

Área administrativa/ financiera

Área operativa

Área asistencial

d) Análisis de la Información

**Tabla 1**

**Respuestas generales de la entrevista dirigida al director del Hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” de Puerto Barrios, Izabal.**

Preguntas	Respuestas consolidadas
Considera usted que este centro hospitalario cuenta con la infraestructura adecuada para la población infantil que acude al mismo	El Dr. De León indica en su respuesta que el hospital cuenta con las instalaciones adecuadas (infraestructura) para la atención de la población infantil.
Según las estadísticas del hospital la demanda de los pacientes ha aumentado en los últimos años	Las estadísticas indican que aumento la demanda de pacientes, informo de manera verbal el Dr. que esto se debe a la apertura de nuevos servicios.
El presupuesto que asigna el Ministerio de Finanzas Públicas a este hospital cubre todas las necesidades administrativas, operativas y asistenciales	El presupuesto asignado no cubre las necesidades básicas que requiere en el centro hospitalario.
El hospital cuenta con el personal necesario para el buen funcionamiento del mismo	Refiere el Dr. De León que el hospital cuenta con el personal requerido para el funcionamiento del mismo.
El hospital cuenta con un plan de capacitaciones e incentivos para el personal que labora dentro de la institución	Existe un plan para las capacitaciones e incentivos para el personal, el cual lo realizan de manera periódica.

Preguntas	Respuestas consolidadas
Existe un lugar adecuado para albergar a madres al momento que el menor es ingresado a este centro hospitalario	No existe un área específica para albergar a madres, comento el entrevistado que las madres descansan por las noches en una silla cercana a la cama de su hijo (a).
Dan capacitaciones a madres y familiares de los niños y niñas ingresados en el hospital sobre las normas hospitalarias	Existen educadoras destinadas a difundir información a los familiares de los pacientes.
Prestan servicios de emergencia las 24 horas a los niños y niñas extranjeros (as) que requieran asistencia médica inmediata	Se atienden niños (as) extranjeros de los países que colindan con Izabal, (Belice, Honduras) entre otros países que requieran la asistencia médica en cualquier momento.
El hospital y el personal que labora en el mismo está capacitado para enfrentar y asistir a pacientes ante epidemias y fenómenos naturales que afecten a la población izabalence	El hospital cuenta con comités los cuales tienen la elaboración anual de planes de contingencia ante estas situaciones.
Qué área o departamento le interesaría se le elaborara el FODA	Al entrevistar al Dr. indica que se encuentra interesado la aplicación del FODA en las áreas: Administrativo/Financiera y Asistencial

## **Anexo No. 2**

### **Diagnóstico**

#### **a) FODA**

FODA por áreas

Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, que realiza un análisis de sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planificar una estrategia de futuro.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las debilidades se refieren a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. Se clasifican: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control.

Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados se desarrolla una adecuada estrategia, para eliminarse.

De la combinación de fortalezas con oportunidades surgen las potencialidades, las cuales señalan las líneas de acción más prometedoras para la organización.

Las limitaciones, determinadas por una combinación de debilidades y amenazas, colocan una seria advertencia.

Mientras que los riesgos (combinación de fortalezas y amenazas) y los desafíos (combinación de debilidades y oportunidades), determinados por su correspondiente combinación de factores, exigirán una cuidadosa consideración a la hora de marcar el rumbo que la organización deberá asumir hacia el futuro deseable como sería el desarrollo de un nuevo producto.

Para determinar la situación actual del hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez” se utiliza el análisis o la matriz de FODA, herramienta que permite estudiar los departamentos

administrativo financiero y asistencial, se considera los puntos clave para detectar las necesidades que este centro hospitalario requiere.

A través del cuadro Matriz FODA, se detallan todas las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que de una manera trascienden de manera beneficiosa o perjudicial para el diagnóstico del mismo.

En la siguiente página encontrará los puntos por áreas.

<b>Análisis Foda</b>			
<b>Sección Administrativa</b>			
<b>Análisis Interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
(Positivas)	(negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programación de Plan Operativo Anual –POA- y multianual – POM-</li> <li>✓ Conocimientos y aplicación del manual: Sistema Integrado Administrativo Financiero - SIAFI-</li> <li>✓ Supervisión del registro y control de la ejecución presupuestaria del hospital.</li> <li>✓ Conocimiento de programas de inducción para personal de reciente ingreso en el área administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se cuenta con área específica de parqueo.</li> <li>✓ No se cuenta con uniforme para el personal.</li> <li>✓ Inexistencia de vehículo para gestiones administrativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Donaciones de equipo de oficina.</li> <li>✓ Construcciones donadas por fundación el Faro.</li> <li>✓ Monitoreo de CAPACITY</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información limitada en las capacitaciones generales.</li> <li>✓ Centralización de las gestiones administrativas financieras.</li> <li>✓ Mal servicio de la Empresa Eléctrica en torno a la energía.</li> <li>✓ Ser un departamento con altos índices de riesgo por las tormentas.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.



<b>Análisis Foda</b>			
<b>Sección Financiera</b>			
<b>Análisis Interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración del plan general de compras.</li> <li>✓ Control en el abastecimiento de los renglones básicos.</li> <li>✓ Supervisión del registro y control de la ejecución presupuestaria del hospital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No contar con seguros de vida para el personal comisionado.</li> <li>✓ El presupuesto asignado por el ministerio de Finanzas es insuficiente para cubrir las necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo por parte de INCAE en la Gerencia de Hospitales e instituciones de la Salud.</li> <li>✓ Apoyo de la Vicepresidenta para la compra de equipo en todas las áreas del hospital.</li> <li>✓ Aprobación de construcción y equipamiento de servicios necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo restringido para la ejecución de cuota en los procesos de pago.</li> <li>✓ Sanciones por parte de Contraloría General de Cuentas.</li> <li>✓ Sistemas controlados por parte del Ministerio de Finanzas.</li> <li>✓ Modificaciones presupuestarias no son aprobadas.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

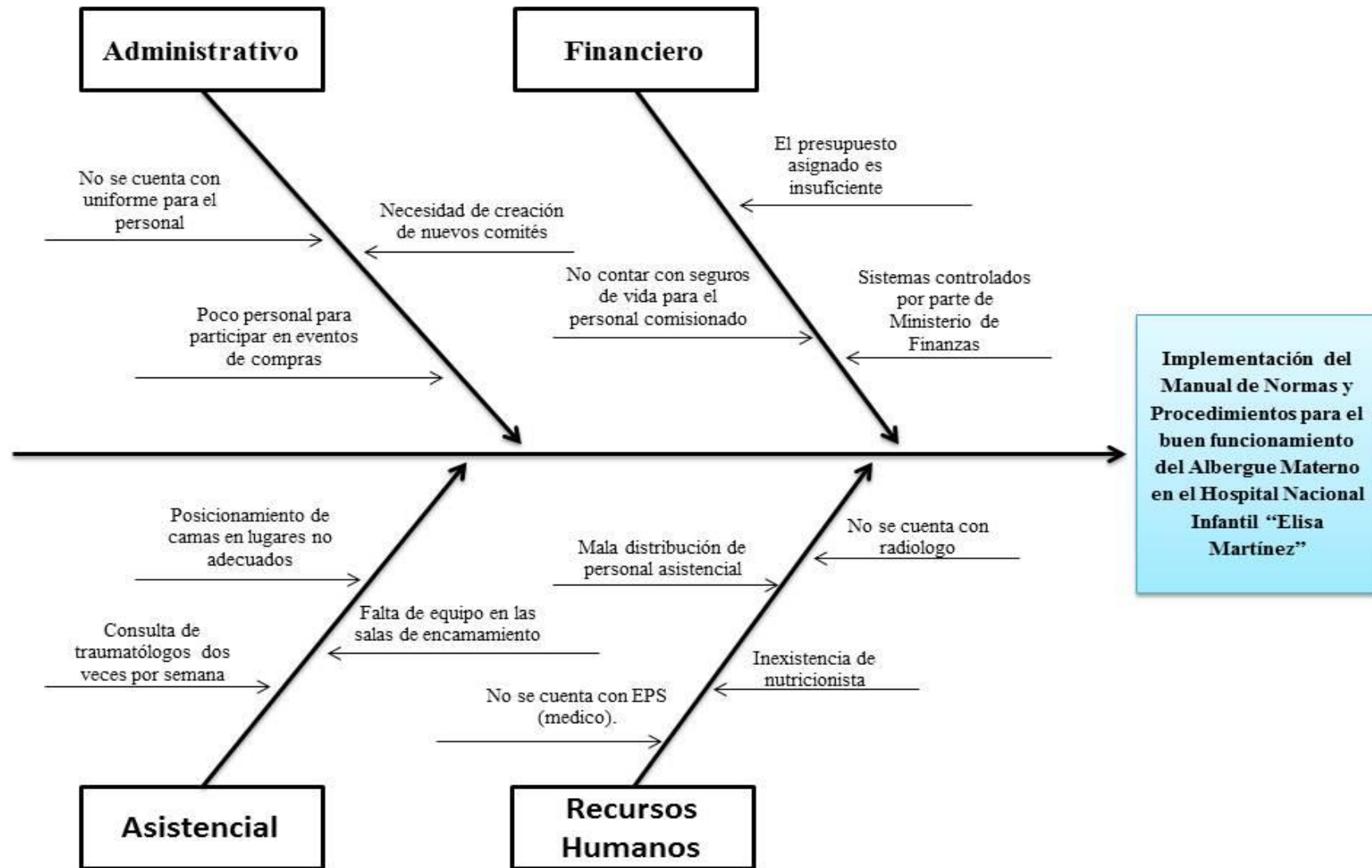
<b>Análisis Foda</b>			
<b>Sección Asistencial</b>			
<b>Análisis Interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal médico especializado (pediatras, Cirujanos y traumatólogos etc.) las 24 horas.</li> <li>✓ Equipo médico sanitario moderno y tecnológico para tratamiento medico.</li> <li>✓ Atención de servicios de emergencia las 24 horas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posicionamiento de camas en lugares no adecuados.</li> <li>✓ Consulta de traumatología dos veces por semanas.</li> <li>✓ Mala distribución del personal médico y enfermería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención de emergencia a niños y niñas extranjeras las 24 horas.</li> <li>✓ Jornada medicas específicas por parte de fundaciones.</li> <li>✓ Apoyo de Gobernación a través de Consejos de Desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No contar con oficial de Policía Nacional Civil las 24 horas.</li> <li>✓ No estar contemplados en los programas de fumigación por parte de Malaria.</li> <li>✓ Riesgo de muerte materna en mujeres puérperas por poco reposo (albergue materno inhabilitado.)</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

<b>Análisis Foda</b>			
<b>Sección Recursos Humanos</b>			
<b>Análisis Interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
(Positivas)	(Negativas)	(Positivas)	(Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento habilidades y destrezas en la asistencia de los menores.</li> <li>✓ Personal de enfermería con capacidades para brindar asistencia en los diversos servicios médicos.</li> <li>✓ Existencia de unidad de atención integral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se cuenta con EPS (medico).</li> <li>✓ Inexistencia de nutricionista para la unidad de atención integral.</li> <li>✓ No se cuenta con radiólogo.</li> <li>✓ Falta de equipo en las salas de encamamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Donación de equipo médico sanitario.</li> <li>✓ Capacitaciones por parte de personal capacitado y extranjero.</li> <li>✓ Donación de médico quirúrgico y medicamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mal servicio de energía eléctrica.</li> <li>✓ Personal amenazado por los usuarios.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

**b) Diagrama Causa-Efecto**



## Anexo 3



**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida –PED–**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

### **Guía de entrevista inicial dirigida al Director y Gerente del Hospital Nacional Infantil Elisa Martínez**

Objetivo: adquirir información precisa de las autoridades (Director y Gerente) del centro asistencial hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”. Con el propósito de determinar el funcionamiento del albergue materno.

Introducción: A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder, marcando con una (X) su respuesta:

1. ¿Tiene conocimiento sobre qué es un albergue materno?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Presta el servicio del albergue materno la institución?

a) Nunca \_\_\_\_\_

b) Algunas veces \_\_\_\_\_

c) Casi siempre \_\_\_\_\_

d) Siempre \_\_\_\_\_

3. ¿Considera la implementación de un albergue materno como una necesidad primaria en la institución donde usted labora?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que la implementación de un manual de normas y procedimientos para el albergue materno contribuirá a prestar un mejor servicio a la población?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Es factible la implementación de dicho manual de acuerdo a las políticas de gobierno?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿Le interesa incorporar sugerencias que según su gestión son necesarias sean tomadas en cuenta en el manual de normas y procedimientos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. ¿Qué temas le gustaría se tomaran en cuenta en el manual de normas y procedimientos?

- a) Funcionamiento del albergue\_\_\_\_\_
- b) Hábitos de higiene para el personal y las madres  
puérperas\_\_\_\_\_
- c) Servicios de alimentación\_\_\_\_\_
- d) Consejos de vigilancia\_\_\_\_\_
- e) Servicios de mantenimiento\_\_\_\_\_
- f) Comités\_\_\_\_\_
- g) Marco Político\_\_\_\_\_
- h) otros\_\_\_\_\_

8. ¿El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social apoya al hospital al requerir las mujeres puérperas el servicio de ingresar a sus niños?

- a) Nunca\_\_\_\_\_
- b) Algunas veces\_\_\_\_\_
- c) Casi siempre\_\_\_\_\_
- d) Siempre\_\_\_\_\_

## Anexo 4



**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida –PED–**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**

### **Cuestionario dirigido al Personal del hospital Nacional Infantil Elisa Martínez**

Objetivo: adquirir información precisa del personal en general (administrativo, Operativo y asistencial) del centro asistencial hospital Nacional Infantil “Elisa Martínez”. Con el propósito de determinar el funcionamiento del albergue materno.

Introducción: A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder, marcando con una (X) su respuesta:

1. ¿Sabe usted que es un albergue materno?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Sabe usted si presta este servicio la institución donde usted labora?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Considera la implementación de un albergue materno como una necesidad en el hospital?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Tiene conocimiento de qué es y qué contiene un manual de normas y procedimientos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo trabajador considera necesario y de ayuda la implementación de un manual de normas y procedimientos del albergue materno para el personal?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿Qué temas considera necesarios sean tomados en cuenta en el manual de normas y procedimientos?

- a) Hábitos de higiene para el personal y las madres  
puérperas \_\_\_\_\_
- b) Servicios de alimentación \_\_\_\_\_
- c) Consejos de vigilancia \_\_\_\_\_
- d) Servicios de mantenimiento \_\_\_\_\_
- e) Comités \_\_\_\_\_
- f) Marco Político \_\_\_\_\_
- g) otros \_\_\_\_\_



## Anexo No. 5

Tabla para determinar el tamaño de la muestra al conocer el tamaño de la población

N	n	N	n	N	n
10	10	220	220	1,200	291
15	14	230	140	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	310
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	213	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	228	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	106	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	133	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

En donde N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la Muestra.

Fuente: Krijcie, R. & Morgan, D. (1970: 30, 607 y 610), Determining Simple Size for Research Activies Educational and Psychological Measurement.

