

PE-ECI-52
V335
C.2

B. opena I - 2,854-2008 C.2

**“Manuales Administrativos y su Relación con el
Cumplimiento de Funciones del Personal del
Centro Médico Emmanuel, de la Ciudad de
San Pedro Sacatepéquez, San Marcos”**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Marvin Osiel Vásquez Miranda

Lic. José Orlando Comelli Monzón, Tutor
Msc. Sandra C. de León López Revisora

Quetzaltenango, Mayo de 2,008



Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. M.A. Abel Antonio Girón Arévalo

Rector

M. Sc. Alba Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus

Vicerrector Administrativo

M. Sc. Alba Rodríguez de González

Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Licda. Nancy Gabriela Lam de León

Coordinadora

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

Lic. Juan Filiberto Molina Galdámez
Examinador Área de Administración

Licda. Mayra Leonor González Castro
Examinadora Área de Mercadotecnia

Lic. Alfonzo Hernández Lepe
Examinador Área de Finanzas

Lic. José Orlando Comelli Monzón
Tutor

Msc. Sandra C. de León López
Revisora



Facultad de Ciencias Económicas
Teléfonos 2261-1663 al 65
Telefax 2261-1663 al 65
Campus Central
Carretera a San Isidro Zona 16
Guatemala, Ciudad
Correo electrónico
cienciaseconomicasypana@yahoo.com

REF.: C.C.E.E.0020-2008-CPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 08 DE MAYO DE 2008**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado José Comelli Monzón tutor, y Licenciada Sandra de León revisora de la Práctica Empresarial Dirigida proyecto – PED- titulada “MANUALES ADMINISTRATIVOS Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO EMMANUEL, DE LA CIUDAD DE SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, SAN MARCOS”. Presentada por el estudiante Marvin Osiel Vásquez Miranda y la aprobación del Examen Técnico Profesional Privado, según consta en el Acta No. 0011-2008 Quetgo. de fecha 29 de Marzo del 2008; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a su graduación profesional como Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.**


Lic. César Augusto Custodio Córdova

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Quetzaltenango, 30 de noviembre de 2007.

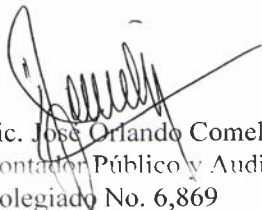
Licenciado
César Custodio
Decano de la facultad
Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala

Estimado Licenciado:

Conforme el nombramiento que me hiciera como tutor del estudiante MARVIN OSIEL VÁSQUEZ MIRANDA, carné número 0703499 y previo a optar a su Examen Técnico Profesional Privado (ETPP) de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, me complace informarle que su trabajo titulado **Manuales Administrativos y su Relación con el Cumplimiento de Funciones del Personal del Centro Médico "Emmanuel", de la ciudad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos**, ha finalizado satisfactoriamente y a mi consideración llena los requisitos necesarios para ser sometido a dicha evaluación.

Por tal motivo emito dictamen favorable al tema antes mencionado desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Atentamente,



Lic. José Orlando Comelli Monzón
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6,869

Quetzaltenango, 22 de enero de 2008.

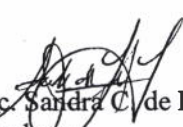
Licenciado
César Custodio
Decano de Facultad
Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala

Estimado Licenciado:

Conforme el nombramiento que me hiciera como revisora del estudiante MARVIN OSIEL VÁSQUEZ MIRANDA carné número 0703499 y previo a optar a su Examen Técnico Profesional Privado (ETPP) de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, me complace informarle que su trabajo titulado **Manuales Administrativos y su Relación con el Cumplimiento de Funciones del Personal del Centro Médico "Emmanuel", de la ciudad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos**, ha finalizado satisfactoriamente y a mi consideración llena los requisitos necesarios para ser sometida a dicha evaluación.

Por tal motivo emito dictamen favorable al tema antes mencionado desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Atentamente,


Msc. Sandra C. de León López
Psicóloga
Colegiado No. 7,361

Licda. Sandra C. de León López
PSICOLOGA
COLEGIADO 7361



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría

Acta de Examen Técnico Profesional Privado No. 0011-2008 QUETGO.

El Infrascrito Secretario General de la Universidad Panamericana, conforme dictamen del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Lic. César Augusto Custodio Cobar, hace constar el resultado del **Examen Técnico Profesional Privado** de el (la) estudiante del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- Licenciatura en Administración de Empresas, **MARVIN OSIEL VÁSQUEZ MIRANDA**

El cual se desarrolló de la siguiente manera:

1. La Terna Examinadora fue integrada con los siguientes catedráticos profesionales colegiados activos en su orden y por áreas asignadas:

Área de Administración: **Lic. Juan Filiberto Molina Galdámez**

Área de Mercadotecnia: **Licda. Mayra Leonor González Castro**

Área de Finanzas: **Lic. Alfonso Hernández Lepe**

2. La realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- constituyó la nota equivalente a la parte escrita **habiendo obtenido la nota global de: 70**.

3. El examen general de la Práctica Empresarial Dirigida-PED-en la parte oral, consistió en la evaluación de los elementos técnico-formales y de contenido científico del Informe final de la PED, denominado **“El Manual de Funciones y su relación en el desempeño laboral en el Centro Médico Emmanuel, de la ciudad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos.”** habiendo obtenido la nota global de: 73.

Elaborado por el (la) postulante bajo la tutoría y revisión de profesionales asignados por UPANA.

4. Previo a la aprobación final de la Práctica Empresarial Dirigida-PED- El (la) postulante debe incorporar las recomendaciones emitidas en reunión del Jurado Examinador, las cuales se entregaran por escrito y presentadas nuevamente en la –PED- en el plazo máximo de 30 días a partir de la presente fecha.

5. El examen oral se practicó el día 29 Del mes de: Marzo

del año: 2008 Iniciándose a las: 12:00

Con el resultado siguiente:

6. La evaluación general del examen lo conforma:

La parte escrita, correspondiendo al 50% de la nota global de (70) = 35

La parte oral, correspondiente al 50% de la nota global de (73) = 36

De conformidad a lo anterior, el (la) estudiante:

VÁSQUEZ MIRANDA, MARVIN OSIEL

Ha sumado la nota final de: 71 Puntos.

Siendo ésta calificada en la siguiente categoría:

De 0 a 69	Reprobado
De 70 a 89	Aprobado
De 90 a 94	Aprobado con distinción
De 95 a 100	Aprobado con honores

7. Lo anterior hacer constar para los registros de esta Universidad que el alumno ha sustentado su Examen Técnico Profesional Privado con 71 Puntos en la categoría de:

Aprobado

La presente Acta se extiende y firma en la ciudad de Guatemala, siendo las

15:00 Horas del día: **29** Del mes de: **Marzo**

Del año: **2008**


Área de Administración


Área de Mercadotecnia


Área de Finanzas

Decano Facultad de Ciencias Económicas

 DR. CESAR AUGUSTO CUSTODIO COBAR
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS


UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
VICERRECTORÍA ACADEMICA


Vicerrectoría Académica


UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
SECRETARÍA GENERAL


Secretaría General

Tabla de Contenido

Contenido	Pagina
Resumen	
Introducción	
Capítulo I	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Especificos	3
1.4 Delimitación de la Investigación	3
1.4.1 Espacial	3
1.4.2 Temporal	3
1.4.3 Teórica	3
1.5 Metodología	4
1.5.1 Sujetos	4
1.5.2 Instrumentos	4
1.5.2.1 Formas	4
1.5.2.2 Instrumentos	4
1.5.2.3 Herramientas	5
1.5.3 Procedimiento	5
1.5.3.1 Revisión Bibliográfica	5
1.5.3.2 Aplicación	5
1.5.3.3 Censo	5
1.5.3.4 Entrevista	6
1.6 Marco Teórico	6
1.6.1 Antecedentes	6
1.6.2 Marco Contextual	7
1.6.3 Marco Conceptual	8
1.6.3.1. La Administración	8
1.6.3.2. Manual Administrativo	9
Capítulo II	11
2.1 Manuales Administrativos	11
2.1.1 Por su Alcance	12
2.1.2 Por su Contenido	12
2.1.3 Por su Función Específica de su Area de Trabajo	13

2.2. Funciones de Puestos	14
2.2.1. Análisis de Puestos	15
2.2.2 Descripción de Puestos	16
Conclusiones	25
Propuesta	27
Organigrama	29
Manual de Funciones	31
Reglamento Interno	59
Medidas de Bioseguridad	71
Plan de Implementación	83
Presupuesto de Gastos	85
Cronograma de Actividades	86
Recomendaciones	87
Referencias Bibliográficas	88
Anexos	89
Anexo 1 Presentación y Análisis de Resultados	91
Anexo 2 FODA	95
Anexo 3 Encuesta	98

Resumen

El presente estudio está basado en la necesidad del Centro Médico "Emmanuel" de establecer los Manuales Administrativos y su Relación con el Cumplimiento de Funciones del Personal de dicho Centro Médico, que incluye: Manual de Funciones Reglamento Interno y Medidas de bioseguridad.

Este trabajo está basado en la Teoría Administrativa de los Manuales Administrativos en el cual se detallan aspectos relacionados al Manual de Funciones, Reglamento Interno y Medidas de Bioseguridad.

Según la investigación realizada no existe una estandarización de las funciones de los colaboradores, la mayoría de las respuestas indican que las funciones son dadas en forma verbal ignorando los mismos la existencia de un Manual Administrativo por escrito, dentro de la organización.

Se estableció la creación de un Manual Administrativo como estrategia para mejorar el cumplimiento de funciones en el Centro Médico "Emmanuel", el cual da parámetros efectivos para tomar acciones de competencia laboral dentro de la organización para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Introducción

En toda actividad Administrativa en el cumplimiento de sus funciones es necesario reconocer que las herramientas de la Administración son fundamentales para mejorar la calidad del servicio, el buen uso de los recursos humanos, financieros, técnicos, etc. Para aprovecharlos de la mejor manera y con la eficiencia que las empresas requieren.

Tomando en cuenta que la mayoría de las empresas no tienen una reglamentación de los puestos de trabajo de los colaboradores y aun cuando estas empresas son de carácter pequeñas o medianas es necesario que cada una pueda tener descrita las Funciones de los Puestos de Trabajo, su Reglamento Interno y las Medidas de Bioseguridad, para un mejor desempeño de los cargos.

La Gerencia General del Centro Médico "Emmanuel" está empeñada en demostrar que a través de las herramientas Administrativas actuales, se puede realizar una investigación de carácter científica, para analizar cada uno de los puestos y establecer el perfil de los laborantes en dicho centro, y de esta forma tener una Administración Moderna, que permita a cada dependencia tener definida las actividades y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

Con la presente investigación se cumplirá con el objetivo que se han trazado la Gerencia del Centro Médico "Emmanuel" de la ciudad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, que determina el funcionamiento interno relacionado a descripción de tareas, ubicación, requerimientos, reglamentación de la participación de los colaboradores y la seguridad de los mismos, a fin de hacer más eficiente la Gestión Administrativa, para dar respuesta a las necesidades específicas de los usuarios del servicio.

Capítulo I

1.1 Planteamiento del problema:

El Centro Médico "Emmanuel" es una entidad de asistencia médica con más de 10 años de experiencia, actualmente cuenta con Servicio de Emergencia, Hospitalización, Cirugía, consulta Externa, Clínicas Privadas con diferentes especialidades, Etc. Tiene un total de 25 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: Profesionales en Medicina 5, Médicos Especialistas 5, Administrativos 5, Técnicos 7, Personal de Servicio 3.

En la presente investigación solamente se tomarán en cuenta: el Personal Administrativo, Técnico y de Servicio, quienes cuentan con horarios determinados, áreas específicas, y pasan mas tiempo en las instalaciones del Centro Médico, y para efecto de regularizar sus actividades y ser cada día más competitivos.

La Gerencia General del Centro Médico "Emmanuel" desea desarrollar una Administración Moderna la cual no han podido realizarla de una forma efectiva, ya que en la actualidad no cuenta con un documento o recurso técnico que sirva como guía y que se pueda utilizar como base y medio de consulta para verificar las funciones, competencias laborales, reglamento interno y la seguridad de los colaboradores durante el tiempo que estos ejerzan alguna función.

Lo cual lleva a la siguiente interrogante: **Cuáles son las causas del incumplimiento de las labores de los empleados.**

1.2 Justificación:

Los Centros Médicos son entidades de servicio público y dentro de sus responsabilidades está el de optar por el buen uso de los recursos de índole humano, financiero y físicos. La demanda de los centros asistenciales cada día aumenta por las constantes enfermedades, dolencias y el crecimiento de la población en medio de una sociedad contaminada.

El objetivo de toda empresa u organización es el incrementar sus utilidades, la cual se puede lograr con una correcta Administración del Personal, implementando estrategias que mejoren el desempeño de los trabajadores con el fin de optimizar el nivel de calidad en los servicios que se prestan para satisfacer las expectativas de los usuarios.

El Centro Médico "Emmanuel" es una entidad de servicio de salud lucrativa su objetivo se centra en crecer como organización, colocarse entre las primeras en su ramo y obtener una gran demanda que le permita elevar sus ingresos.

Razón por la cual la presente investigación está destinada en dar a conocer cuales son los procedimientos técnicos a seguir para mejorar las funciones de los colaboradores y de esta manera evitar la fuga de responsabilidades, en consecuencia establecer la existencia del Reglamento Interno para evitar desacatos, actitudes o conductas contrarias a la filosofía de la organización, el desconocimiento de atribuciones y determinar si se cuenta con las Medidas de Bioseguridad para su integridad física.

1.3 Objetivos:

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la Relación de los Manuales Administrativos con el Cumplimiento de Funciones del Personal en el Centro Médico "Emmanuel".

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento de las funciones del personal Administrativo, Técnico y de Servicio.
- Señalar si los puestos de trabajo están de acuerdo al organigrama actual de la empresa.
- Localizar la existencia de Normas Internas de Trabajo.
- Identificar si el personal sabe las Medidas de Bioseguridad básicas.

1.4 Delimitación de la Investigación:

1.4.1 Espacial:

La presente investigación se efectuó en el Centro Médico "Emmanuel" de la ciudad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, en las áreas: Administrativa, Técnica y de Servicio.

1.4.2 Temporal

Comprendió un período de investigación de agosto a diciembre de 2007.

1.4.3 Teórica

El estudio se basó principalmente en el Área de Administración de Recursos Humanos.

1.5 Metodología:

1.5.1 Sujetos:

Laborantes en el Centro Médico "Emmanuel", aplicando para ello un censo población que consiste en el análisis de todos los elementos sujetos a investigación. Los cuales se dividen en 3 sectores de trabajo, distribuidos en la forma siguiente:

Cuadro No. 1
UNIDAD DE ANALISIS

AREAS	POBLACION
Personal Administrativo	5
Personal Técnico	7
Personal de Servicio	3

1.5.2 Instrumentos:

1.5.2.1 Formas:

Para elaborar el informe final, se aplicó el uso de citas textuales, cuadros de resumen y gráficos estadísticos intercalados estratégicamente dentro del texto.

1.5.2.2 Instrumentos:

Se elaboró:

- 1 encuesta.

1.5.2.3 Herramientas:

Se implementó:

- Gráficas estadísticas para facilitar la interpretación y explicación al fenómeno.
- Fichas para citas textuales.
- Fichas de observación de campo.
- Fichas bibliográficas.
- Fichas de resumen.

1.5.3 Procedimiento:

1.5.3.1 Revisión Bibliográfica:

Se elaboraron citas textuales sobre las diferentes teorías de Administración de Recursos Humanos, Análisis de Puestos, Funciones, Cargo, Puesto, Atributo, Tarea.

1.5.3.2 Aplicación:

Se le pidió al personal que en forma narrativa describa sus funciones y lo que ha hecho en la última semana laborada previo a la investigación, para determinar sus actividades diarias.

1.5.3.3 Censo:

Se realizó un censo poblacional tomando en cuenta que la unidad de análisis lo constituyen el personal que esta involucrado en el Centro Médico "Emmanuel".

1.5.3.4 Entrevista:

Mediante el uso de una Cédula de Entrevista, se procedió a entrevistar al Gerente General del Centro Médico "Emmanuel", para determinar el perfil de cada uno de los puestos.

1.6 Marco Teórico:

1.6.1 Antecedentes:

Dentro de los antecedentes de estudio de la presente investigación se pueden citar los siguientes:

Tesis presentada por "Jorge Mario Castro" con el título "propuesta de manual de puestos del Restaurante "La Cocina de Antaño". S.A., concluye: El manual de descripción de puestos le permite a la organización conocer la relación de autoridad de un puesto con respecto a otros, las funciones específicas del puesto de trabajo, la responsabilidad económica, de información, de recurso humano y de equipo que posee el cargo, el nivel de comunicación que se utiliza y los requerimientos mínimos y habilidades que debe poseer el ocupante del puesto para desarrollar de manera satisfactoria las tareas que le fueron encomendadas.

Tesis presentada por "Jeimy Arcadia Meckler Reyes" sobre el tema "Manual de Descripción de Puestos por Competencia Laborar para Jefes de Primera Línea del Hotel Bella Esperanza" concluye: Los principales problemas que tienen los jefes de primera línea del hotel son: la duplicidad de funciones y responsabilidades en los mismos turnos de trabajo, falta de asignación de tareas lo cual provoca que se realice un trabajo deficiente y, el desaprovechamiento de los recursos.

Por lo mencionado anteriormente y tomando en cuenta la necesidad planteada por los propietarios del Centro Médico "Emanuel" el elaborar las normas y funciones de los puestos

y como estos se relacionan con el cumplimiento de sus funciones para mejorar la calidad administrativa en cuanto al recurso humano se refiere.

1.6.2 Marco Contextual:

En el año 1980, se inicia en San Marcos la era de los hospitales privados debido a que la atención hospitalaria nacional cada vez era insuficiente existiendo solamente las casas de salud, las cuales eran dos no contaban con las condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, medios de diagnóstico, entre otros, provocando con ello que alrededor del año 1990 fuera la época de la proliferación de los hospitales privados en San Marcos, estando ubicados en las cabeceras municipales más importantes.

En 1999, surge el Centro Médico "Emmanuel" por iniciativa de los Esposos Doctor Marvin Ramírez y Doctora Amanda Patricia Coronado de Ramírez con la finalidad de brindar sus conocimientos Profesionales en cuanto asistencia médica, tomando en cuenta que los mismos provenían de familias emprendedoras en el ámbito empresarial, iniciando el mismo en casa rentada con las condiciones mínimas para un Sanatorio. En la actualidad el Centro Médico "Emmanuel" cuenta con edificio propio y moderno el cual se encuentra ubicado en un área estratégica de la ciudad de San Pedro Sacatepéquez, con la capacidad para atender a mas de 15 pacientes en forma privada, moderna sala de operaciones, clínicas privadas con diferentes especialistas, parqueo amplio, áreas recreativas, con la facilidad de tener en la misma área el centro de Diagnóstico "CEDIMAGEN DE OCCIDENTE" que a la fecha es uno de los centros de diagnóstico más reconocidos a nivel regional.

En el año 2003, el Instituto Guatemalteco de seguridad Social (IGSS), a falta de tener instalaciones propias para hospitalización en el Departamento de San Marcos, requirió de los servicios de Hospitales Privados siendo el Centro Médico "Emmanuel", uno de los Centros Privados que actualmente presta sus servicios en las áreas de Maternidad, Enfermedad Común y Cirugía.

1.6.3 Marco Conceptual:

1.6.3.1 Administración:

Willbur Jiménez Castro, citado por Sergio Hernández (2005), define la administración como: "una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales"

Dentro de las funciones de la administración destaca que muchos académicos y administradores han encontrado que el análisis de la administración se facilita mediante la organización útil y clara del conocimiento. Al estudiar esta disciplina, resulta útil dividirla en cinco funciones: planeación, organización, integración, dirección y control, alrededor de las cuales se puede organizar el conocimiento en que se fundamentan. Los conceptos, principios, teoría y técnicas de la administración se agrupan en consecuencia.

La administración se aplica a organizaciones pequeñas y grandes, a empresas lucrativas y no lucrativas, a industrias manufactureras y de servicios. El término empresa se refiere a los negocios, agencias gubernamentales, hospitales, universidades y a otras organizaciones.

La administración, al igual que otras actividades o disciplinas es un arte. Se trata de conocimientos prácticos. Consiste en hacer las cosas de acuerdo con el contexto de una situación.

1.6.3.2. Manual Administrativo

Lanham (1995), establece que el manual funciona como un instrumento de ayuda útil en la toma de decisiones. Menciona que los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación, que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización. Anota que de acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

1. Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
2. Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
3. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.

4. Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
5. Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

Capítulo II

2.1 Manuales Administrativos:

El concepto de manual es fácil de comprender, es un folleto, libro, carpeta en la que de manera fácil de manejar/manuable se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano de la empresa (A. Reyes Ponce 2000).

Los manuales son documentos que contienen información de la empresa; el propósito de los manuales es informar y orientar, siendo una fuente de consulta para facilitar la inducción del personal nuevo a la empresa y mantener actualizado al personal antiguo, quienes los usan de referencia y base para realizar sus labores en la organización.

Los primeros intentos de éstos fueron en forma de circulares, memorandos, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos.

Son instrumentos que contiene información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que son conocidos por el personal a quien sirven de referencia para su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.

Los manuales administrativos son una valiosa herramienta técnica que, coadyuva a lograr una adecuada sistematización de los procedimientos administrativos de la empresa.

Podemos clasificar a los manuales administrativos en tres grupos:

2.1.1. POR SU ALCANCE:

El cual se subdivide de la siguiente forma:

a) Macro-Administrativos. Cuando el estudio o investigación realizada cubre toda la organización en su conjunto. También llamados manuales generales.

B) Micro-Administrativos. Son aquéllos cuyo radio de acción se circunscribe a una determinada unidad administrativa de la organización. También llamados manuales específicos.

2.1.2. POR SU CONTENIDO:

a) Manuales de Organización. Son los instrumentos administrativos que exponen detalladamente la estructura de un organismo y señala los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de las áreas.

b) Manuales de Procedimientos. Son los que contienen la secuencia cronológica de pasos a seguir en la ejecución de una función o en la prestación de un servicio, a partir de la descripción de las operaciones y de las actividades de manera narrativa, o a través del uso de ilustraciones basadas en diagramas, cuadros y dibujos. Estos manuales incluyen los formatos que se utilizan en cada actividad, así como sus instructivos de llenado.

c) Manuales de Puestos. Estos contienen, de manera ordenada, los puestos que existen en la organización, la descripción de las funciones que desempeñan, su valoración y su perfil.

d) Manuales de Políticas. Son aquéllos que contienen la descripción detallada de los lineamientos a seguir durante el proceso de toma de decisiones, para el logro de los objetivos de las áreas de trabajo.

e) Manuales de Formatos. Estos también son conocidos como catálogos de formatos; son documentos administrativos que comprenden la inclusión de formatos o formularios utilizados para los diferentes procesos que se dan en la organización. Empero con el propósito de integrarlos y obtener todos los formatos de manera exclusiva, se integra este tipo de manual.

f) Manuales de Técnicas. Son aquéllos que por sus características en cuanto a la información implícita, se consideran como especializados, ya que los datos e información son de áreas exclusivas y además, abocados a aspectos eminentemente operativos.

g) Manuales de Contenido Múltiple. Contienen la información que corresponde a más de uno de los tipos de manuales ya señalados. Esta clase de manuales pueden elaborarse cuando la información correspondiente sea breve y resulte más económica su concentración en un solo documento; o bien, cuando la metodología de elaboración del manual implique la presentación de los datos en forma unitaria.

2.1.3. POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA O SU ÁREA DE ACTIVIDAD:

Esta clasificación es utilizada cuando los manuales se refieren a una función operacional determinada; es decir, contemplan toda la información relacionada con el desarrollo de una función en una

unidad administrativa, sea sustantiva o de apoyo.

- a) **Manuales de Personal.** Abarca una serie de consideraciones para comunicar las actividades y las políticas de la organización. Estos manuales contienen aspectos sobre el reclutamiento y la selección; la administración de personal; los lineamientos para el manejo de conflictos personales; las políticas de personal; el uso de servicios y prestaciones, y la capacitación y el adiestramiento, entre otras.
- b) **Manuales de Compras.** Estos comprenden el proceso de las adquisiciones; definen su alcance; la función de compras; los métodos a utilizar, y las normas correspondientes, entre otros aspectos.
- c) **Manuales de Contabilidad.** Tratan sobre los principios y las técnicas generalmente aceptadas de contabilidad y contienen aspectos tales como: la estructura orgánica de la unidad administrativa, la descripción del sistema contable, las operaciones internas del personal; el manejo de registros, y el control de la información financiera, entre otros.

2.2. Funciones del Puesto:

La función de puesto identifica y separa las partes que lo componen, a saber, ubicación dentro de la estructura organizacional; descripción genérica o general; descripción específica o funcional; los requerimientos o especificaciones del ocupante del puesto en términos de escolaridad, experiencia, edad, género, estado civil, rasgos físicos deseables y características psicológicas deseables (enfocado al logro, a crear excelentes relaciones humanas, actitud de servicio hacia los clientes o la comunidad).

Los términos que se utilizan con frecuencia para determinar las funciones de puesto están: análisis de puesto y descripción de puestos.

2.2.1. Análisis de puestos:

Dessler (1,996) define el Análisis de puestos como “Procedimiento para determinar las tareas y requisitos de aptitudes de un puesto y el tipo de personas que se debe contratar. Proporciona datos sobre requerimientos del puesto que más tarde se utilizarán para desarrollar la descripción (lo que implica el puesto) y las especificaciones del puesto (el tipo de persona que se contratará para ocuparlo).

Como supervisor o especialista del personal, debe extraerse del análisis de puestos uno o más de los siguientes tipos de información:

- a) Actividad del Puesto: Por lo común primero se obtiene información sobre las actividades realmente de trabajos desempeñados.
En el estudio realizado se puede evidenciar que el 100% de la población censada saben que las áreas de trabajo están definidas según sea la actividad en la cual se desenvuelven, sean estas de carácter administrativo, técnico y de servicio. Los mismos desempeñan sus actividades según se les han sido asignadas.
- b) Comportamiento Humano: Reúne información sobre el comportamiento humano como sensibilidad, comunicación, toma de decisiones y escritura.
- c) Máquinas, herramientas, equipo y auxiliares utilizados en el trabajo: Incluye información productos, materiales) y los servicios proporcionados (como asesorías o reparaciones).
- d) Criterios de desempeño: Brinda información con respecto a los criterios de cantidad, calidad o tiempo dedicado a cada aspecto del trabajo.

- e) Contexto del puesto: Este punto comprende la información referente a cuestiones como condiciones físicas y horario de trabajo y el contexto social y organizacional.

- f) Requerimientos humanos: Brinda información como los conocimientos o las habilidades con los que se relaciona (educación, capacitación, experiencia laboral, etc), así como los atributos personales (aptitudes, características físicas, personalidad, intereses, etc.) que se requieren”.

2.2.2. Descripción de puestos:

Según Chiavenato (2,001) “Es necesario describir un cargo para definir su contenido. La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

Un cargo “puede ser descrito como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización. Básicamente, tareas o funciones “son los elementos que conforman un rol de trabajo y que debe cumplir el ocupante del cargo.

Un cargo es la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama.

La Descripción de puestos contiene los siguientes aspectos:

1. Nombre del cargo:

a. Nivel

2. Posición del cargo en el organigrama:

b. Subordinación

c. Supervisión

d. Comunicaciones colaterales diarias

3. Contenido del cargo Tareas o semanales funciones mensuales esporádicas.

Werther y Davis (2,000) definen la Descripción de puestos como “una explicación escrita de las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado. En el entorno de una organización, todas las descripciones de puestos deben seguir el mismo formato, pero la forma y el contenido varían de una a otra compañía. Una posibilidad consiste en redactar una descripción concisa de tres a cuatro párrafos de extensión. Otra alternativa es descomponer la descripción en varios elementos”.

Según Coló (2,003) “Es un instrumento de carácter administrativo usado periódicamente por personas que tienen a su cargo una entidad como directores o administradores, tiene la finalidad de ayudar a realizar un trabajo con mayor eficiencia y eficacia con el personal que labora en la entidad.

El uso de los instrumentos administrativos como un manual de descripción de puestos en el organigrama es fundamental e importante

para una buena administración del recurso humano ya que es una herramienta que orienta a una metodología integral al personal e institución al mismo tiempo se requiere de una evaluación continua para verificar el grado de su aplicación en el ámbito en que se desarrolla.

El manual de descripción de puestos indica el marco general de las actividades y atribuciones que debe realizar cada uno de los empleados”.

“Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o contribuciones que conforma un cargo y que a la vez lo diferencian de los demás cargos dentro de la empresa. Es el proceso de estructuración y de la asignación de las actividades de trabajo concretas de un individuo o grupo de individuos para alcanzar determinados objetivos de la organización.

La descripción de puestos está orientada hacia el contenido de los cargos y sus aspectos intrínsecos. Debe identificar, describir y especificar los cargos con base a ciertas normas, registrando sus deberes y responsabilidades, elaborando un resumen del trabajo y señalando los detalles precisos del mismo. Una descripción es un resumen del análisis de cargos”.

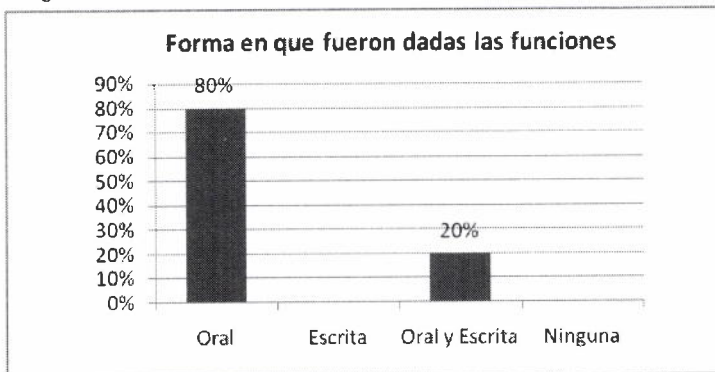
Las funciones del puesto se preocupa por el contenido de éste, es decir, que hace el ocupante, como lo hace, cuando lo hace y por que lo hace; plasmado en un escrito las tareas o atribuciones, imprimiéndole así su carácter distinto respecto de los demás puestos de la empresa.

En el objeto de estudio se puede demostrar a través de la siguiente gráfica el porcentaje de colaboradores que presentan un conocimiento de sus funciones en forma escrita es del 20% de los censados quienes tienen conocimiento de sus tareas, atribuciones, quienes son sus jefes inmediatos y el tipo de comunicación colateral entre los mismos colaboradores. Mientras que el 80% de ellos dicen desconocer la existencia de una guía escrita que le permita recordarles sus responsabilidades, condiciones de

trabajo y otros aspectos relacionados con su trabajo, dando lugar a que el desempeño laboral no sea efectivo.

GRAFICA No. 1

¿El conocimiento de sus funciones lo obtuvo de forma?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

Si el proceso del análisis de puesto, está mal enfocado u obsoleto por falta de actualización o seguimiento, entonces se puede predecir que los demás procesos que éste alimenta (evaluación del desempeño, movimientos del personal, remuneraciones, capacitación, entre otros) estarán realizándose ineficazmente porque el proceso de actualización y seguimiento de las funciones de puestos representa un soporte vital para lograr el desarrollo dinámico y productivo en la eficiencia del manejo del capital humano en las empresas; consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un puesto y que lo diferencian de los demás, el análisis de cargos estudia y determina todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para realizarlo de la mejor forma.

Las funciones del puesto es una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos. Es necesaria para la selección, adiestramiento, carga de trabajo, incentivos y administración salarial.

En relación a la función del trabajo, el 100% de los censados saben que las funciones de trabajo están relacionado con las responsabilidades que deben de realizar dentro de su área, sea esta que se realice en forma tradicional o técnica.

La descripción de puestos se divide en:

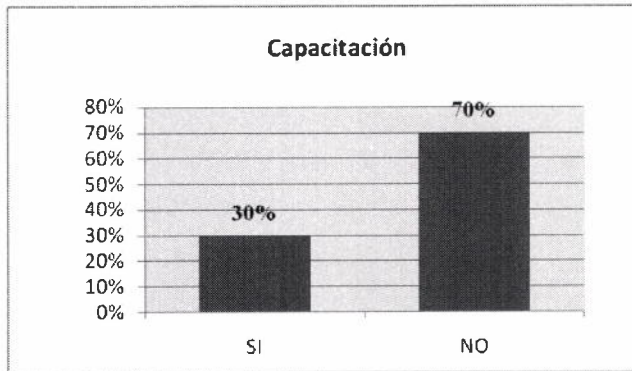
- a) Descripción genérica: Es explicar el conjunto de actividades del puesto.
- b) Descripción específica: Definir cada actividad que realiza la persona en el puesto.

Es indispensable contar con el análisis de cada uno de los puestos, esto permitiría la posibilidad de contar con todas las características e información relativa a cada uno de éstos; además el uso de esta información permitirá establecer la descripción y especificación de cada puesto, y a su vez a su futuro facilitará las actividades de reclutamiento y selección de personal.

En la gráfica siguiente se puede determinar que el 30% del personal que ha recibido una capacitación manifiesta que es a través de seminarios impartidos por el área y los centros de salud, como empresas proveedoras de medicamentos y equipo técnico. La capacitación es un factor de importancia en todo quehacer administrativo y laborar, porque a través de ella se pueden actualizar los conocimientos o implementar las funciones de cada una de las áreas de trabajo, permitiendo la actualización de nuevos términos más aun en el campo de salud. La capacitación permite mejorar las habilidades de los colaboradores, sentirse estimulados provocando con ello una mejor productividad.

GRAFICA No. 2

¿Ha recibido capacitación sobre sus funciones en el último año de labores?

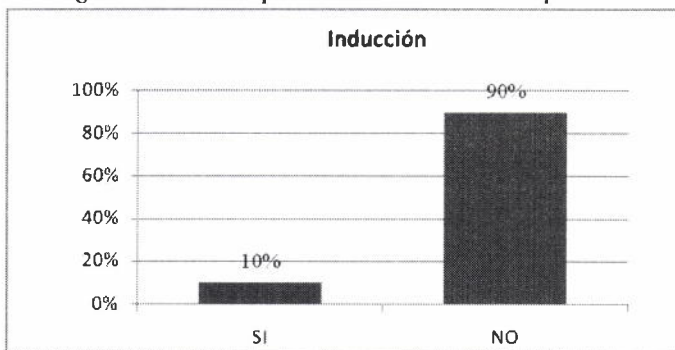


Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

El porcentaje de colaboradores del Centro Médico "Emmanuel" a quienes se les han dado un período de inducción solamente representa el 10% de los censados lo que demuestra que el 90% no han recibido la orientación correspondiente como lo evidencia la siguiente gráfica, descuidando que el mismo se pueda desarrollar a nivel de todo el personal, la inducción evitará una ineficiencia en sus desempeños de sus labores, evitar el descuido en sus actividades diarias. La implementación de una inducción al puesto requiere de una ambientación y reconocimiento del puesto de trabajo con la mayor información escrita y verbal de todas las funciones de su cargo.

GRAFICA No. 3

¿Tuvo usted un periodo de inducción al puesto?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

Los puestos se clasifican de distintas maneras. De acuerdo a la naturaleza de sus funciones pueden ser: directivos, oficinistas, operarios, etc.; de acuerdo a su jerarquía en la estructura de la empresa pueden ser: directores, gerentes, jefes de departamento, jefes de sección, etc.; además las características jurídicas en los que se mencionan puestos de planta, puestos temporales.

La población objeto de estudio el 100% de ellos están conscientes que cada uno de los puestos de trabajo se encuentran definidos ya que los mismos están dados según su profesión o conocimiento técnico, como las áreas a las cuales se les ha asignado.

En el Centro Médico "Emmanuel", en la actualidad no cuenta con manuales administrativos definidos para cada una de las diferentes dependencias que se compone el centro asistencial objeto de estudio, lo cual incide en el desconocimiento de las funciones de cada uno de los empleados para poder realizar de una manera efectiva y consciente sus labores, al hacer la investigación también se notó que la cantidad de empleados excede a más de 10 personas laborando en el mismo lo que nos permitió indagar sobre el

conocimiento y la existencia de un reglamento interno de trabajo el cual es de vital importancia tenerlo al estar establecido en el Código de trabajo como una exigencia a toda organización que exceda de los límites de empleados, dando como resultado que la mayoría dice desconocer el mismo, (ver Anexo 1 gráfica No. 11). Otra de las medidas pertinentes que todo centro asistencia debe tener son las llamadas medidas de bioseguridad que al momento de hacer la investigación se detectó que solamente el 30 % del personal dice conocerlas siendo este la parte técnica, pero ignorándose por la parte administrativa y de servicio (ver Anexo 1 grafica 8).

Por lo que se realizará una propuesta en relación a implementación del Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y las Medidas de Bioseguridad del Centro Médico "Emmanuel" de la ciudad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

Conclusiones

1. Con base a la investigación se determinó que no existe en el Centro Médico "Emmanuel" un manual funciones que facilite o permita establecer de manera clara y concisa información sistemática sobre los requerimientos de cada uno de los puestos o dependencias con que cuenta el Centro Asistencial.
2. Los colaboradores del Centro Asistencial tiene definido los puestos de trabajo en relación al organigrama de la institución, respetando las líneas de mando, no contando con un formato definido, careciendo de información acerca de los requerimientos mínimos de educación, experiencia, habilidades personales y técnicas.
3. La ausencia de un manual de funciones, permite a sus colaboradores tener una duplicidad de funciones. Evidenciándose la falta de capacitación y planes de rotación del personal
4. Según la observación se detectó que en el mismo no existe un reglamento interno de trabajo que le permita a la institución y a los empleados tener una garantía sobre sus prestaciones y el fiel cumplimiento de sus deberes como empleado, para beneficio de las partes interesadas.
5. Que solamente el 30% del personal tiene conocimiento de las medidas de bioseguridad.



PROPUESTA

MANUALES ADMINISTRATIVOS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL EN EL CENTRO MEDICO "EMMANUEL" (MANUAL DE FUNCIONES, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD)

INTRODUCCION:

Las empresas hoy en día buscan mantener una ventaja competitiva en la calidad de sus productos y servicios, involucrando activamente al recurso humano, quienes forman parte del capital necesario para el logro de los objetivos de las organizaciones El Centro Médico "Emmanuel" está determinado a alcanzar una competitividad en los servicios que ofrece; debiendo apoyar al personal para que pueda realizar eficaz y eficientemente sus labores mediante la elaboración de un Manual de Funciones Reglamento Interno de Trabajo y Medidas de Bioseguridad que contenga los elementos necesarios para no distorsionar las funciones correspondientes de cada colaborador del Centro Médico "Emmanuel" y que puedan realizar satisfactoriamente sus actividades laborales, con las medidas de Bioseguridad básicas y así diferenciarse de otras empresas similares. Cada colaborador estará enterado de sus respectivas funciones y responsabilidades, logrando con ello, estabilidad laboral y reducción de gastos innecesarios evitando la duplicidad de funciones en los diferentes puestos de trabajo.

JUSTIFICACION:

El Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y las Medidas de Bioseguridad son una herramienta básica para el Centro Médico "Emmanuel" que deben ser elaborados en forma clara y concisa para evitar confusiones en el personal.

La implementación del Manual de Funciones, Reglamento Interno y las Medidas de Bioseguridad es de suma importancia, por lo cual el Recurso Humano del Centro Médico "Emmanuel", debe apegarse al Manual para cumplir sus funciones y responsabilidades, logrando los objetivos propuestos por la empresa, al mismo tiempo permite ubicar a la persona idónea en cada puesto, resaltando así la importancia de esta investigación.

OBJETIVO GENERAL:

Proponer y elaborar un instrumento como estrategia para mejorar el desempeño laboral en el Centro Médico "Emmanuel"

Políticas:

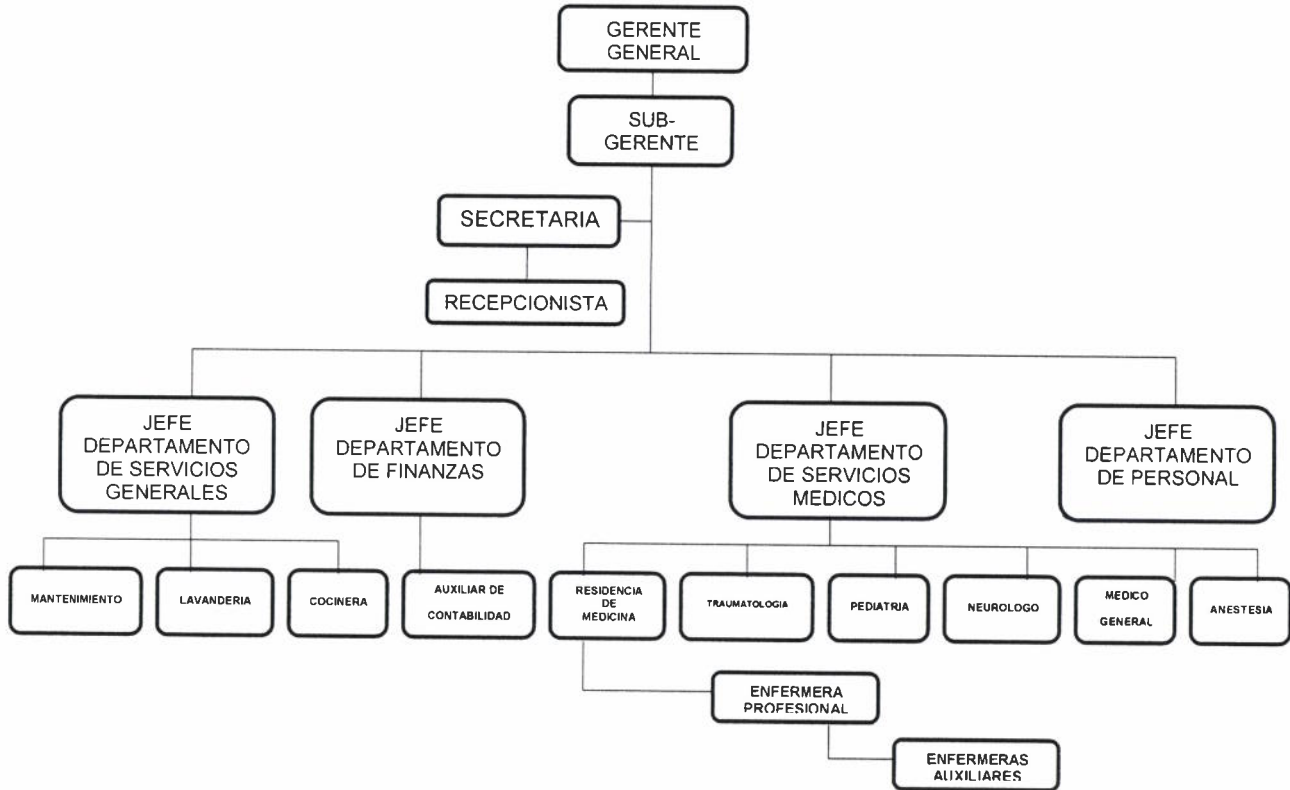
- Especialización del personal.
- Evaluación del desempeño.
- Comunicación de doble vía entre mandos medios y niveles operativos.
- Identificación con la filosofía institucional.
- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral.
- Responsabilidad administrativa.
- Propiciar acciones preventivas de seguridad tendientes al empleo y adecuadas condiciones de trabajo.

Procedimiento:

- El Jefe del Departamento de Personal, se encargara de dar a conocer el Manual de Funciones, Reglamento Interno y las Medidas de Bioseguridad.

A continuación se presenta el organigrama del Centro Médico "Emmanuel", con el que cuenta en la actualidad.

Organigrama No. 1
ESTRUCTURA GENERAL



**MANUAL DE FUNCIONES
CENTRO MEDICO EMMANUEL**

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación	
Nombre Del Puesto: Sub-Gerente	
Categoría: G-001	
Fecha Aprobación	
Jefe Inmediato: Gerente General	
Escolaridad: Lic. En Administración de Empresas	Ubicación: Primer Nivel
División o Departamento: Administrativo	Sección: Administrativa
Sexo: Masculino / Femenino	Estado Civil: Casado (a)
Subalternos: Jefes de Departamentos	Sustituido temporalmente por: Jefe de Personal
Sustituye temporalmente a: Gerente General	
Supervisa a: Jefes de Departamentos	
Horario: 8:00 a 12:00 14:00 a 18:00	
Tipo de puesto: Permanente <input type="checkbox"/> temporal <input type="checkbox"/> Tiempo parcial <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> 	
II Descripción del puesto:	
<p>Es un puesto muy importante dentro de la empresa, tiene bajo su cargo el control de los médicos residentes (de turno). Toma de decisiones sobre el funcionamiento adecuado de toda la empresa, y principalmente: Inversión, cambios de políticas Pagos al personal, etc. Es la persona encargada de la toma de decisiones finales en cualquiera de las actividades de la empresa.</p>	
III Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las distintas herramientas administrativas, para el Funcionamiento del hospital. • Optimo aprovechamiento de los recursos del hospital. • Presentar informes y/ o resultados a Gerencia General. • Encargado de la aplicación, organización, dirección y control de la empresa. Decisiones sobre ejecución de políticas dentro de la empresa • Planificar los cronogramas de mantenimiento de equipos. • Supervisión y control de servicios contratados. 	

Funciones

- Control patrimonial.
- Responsabilidad sobre el correcto funcionamiento del sistema de honorarios Médicos.
- Revisión de las reparaciones que se realicen en los equipos.
- Decisiones sobre inversión en equipo, mobiliario e infraestructura
- Establecimiento de los precios de los diferentes servicios médicos y hospitalarios que se prestan.
- Análisis de los estados financieros presentados por el contador.
- Autorización de gastos.
- Contratar el personal.
- Fijar el sueldo de los trabajadores.
- Resolver conflictos de trascendencia entre colaboradores.
- Supervisión del levantamiento de inventarios patrimoniales trimestrales.

IV Actividades Eventuales

Cotización de insumos, instrumentos y equipos.

Atender a los usuarios.

Revisión y control de consumo de oxígeno y otros gases.

Representación legal de la empresa.

Contactos internos y externos.

Realización de trámites en general.

Dar a conocer a cada empleado sus funciones.

Supervisión de trabajo de otras personas.

V Competencia Laboral.

Entrenamiento: Para planear, organizar, dirigir, y controlar la empresa. Para operar equipo de oficina.

Agilidad: Verbal y don de mando.

Destreza: Para el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

Rapidez: Para la solución de problemas y toma de decisiones.

Iniciativa: Para maximizar utilidades.

Conocimiento: Para dirigir a la institución y estar informado de todo.

Inteligencia: Para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para dar órdenes claramente.

Facilidad de expresión oral y escrita: Para aplicar los Manuales Administrativos, para respetar y hacer respetar la dignidad de los Trabajadores de la empresa.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación			
Nombre Del Puesto: Secretaria		Categoría: SG-002	Fecha Aprobación
Escolaridad: Poseer el Título de Secretaria en cualquiera de sus especialidades.	Ubicación: Tercer Nivel	Jefe Inmediato: Gerencia	
	Sección: Administrativa	Sustituido temporalmente por: Contador(a)	
División o Departamento: Administrativo	Personal a su cargo: Ninguno	Sustituye temporalmente a: Recepcionista	
	Subalterno: Recepcionista	Supervisa a: Recepcionista	
Sexo: Femenino	Horario: 8:00 a 12:00 14:00 a 18:00		
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
II Descripción general del puesto			
<p>Es la encargada del control de los pacientes, de la correspondencia, redacción de informes administrativos, memorandums, Etc.</p>			
III Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de computadora • Control de correspondencia • Habilitar archivos para los pacientes, consumo de medicamentos y otros. • Envío y recibo de fax • Control de pacientes hospitalizados • Revisar correos electrónicos. • Redactar Informes Administrativos. • Redactar Memorandums 			
IV Actividades Eventuales			
<p>Extensión de recibos y facturas Elaborar reporte de habitaciones ocupadas</p>			

V Competencia Laboral

Entrenamiento: En relaciones humanas.

Agilidad: Para redactar cartas y documentos de oficina.

Destreza: Para operar equipo de oficina y otras necesarias para realizar la función.

Rapidez: En la atención a los pacientes.

Iniciativa: Para colaborar con otros puestos de trabajo.

Conocimiento: Taquigrafía, ortografía, y gramática.

Inteligencia: Para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para atender a los usuarios ya sea de forma oral o escrita.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación			
Nombre del Puesto: Recepcionista		Categoría: R-003	
Escolaridad: Poseer el Título de Secretaria en cualquiera de sus especialidades.		Ubicación: Primer Nivel	
División o Departamento: Administrativo		Sección: Atención Al Cliente	
		Estado: Soltera o Casada	
Sexo: Femenino		Subalternos: Ninguno	
		Jefe Inmediato: Secretaria	
		Sustituido temporalmente por: Secretaria	
		Sustituye temporalmente a: Secretaria	
		Supervisa a:	
		Horario: 8:00 a 12:00 14:00 a 18:00	
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
II Descripción general del puesto			
<p>Es la encargada del control de los pacientes, de la correspondencia, de los archivos, y de proporcionar información al público, en forma personal, por teléfono, por escrito, etc.</p>			
III Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información al público • Atender el teléfono • Manejo de computadora • Realizar y recibir llamadas de los clientes • Control de pacientes de consulta externa 			
IV Actividades Eventuales			
<p>Revisar correos Extensión de recibos y facturas Habilitar archivos para pacientes</p>			

V Competencia Laboral

Entrenamiento: En relaciones humanas.

Agilidad: Para redactar cartas y documentos de oficina.

Destreza: Para operar equipo de oficina y otras necesarias para realizar sus funciones.

Rapidez: En la atención a los pacientes.

Iniciativa: Para colaborar con otros puestos de trabajo.

Conocimiento: Taquigrafía, ortografía, y gramática.

Inteligencia: Para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para atender a los clientes ya sea de forma oral o escrita.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación

Nombre Del Puesto: Jefe de Servicios Generales		Categoría: JS-004
		Fecha Aprobación
Escolaridad: Técnico en Administración de Empresas o Perito Contador	Ubicación:	Jefe Inmediato: Sub-Gerente
	Sección:	Sustituido temporalmente por: Jefe de Finanzas
División o Departamento:	Estado Civil: Casado	Sustituye temporalmente a: Jefe de Finanzas
Sexo: Masculino /	Subalternos: Personal de Servicio	Supervisa a: Personal de Servicio
		Horario: 8:00 a 12:00 14:00 a 18:00
Tipo de puesto:	Permanente <input type="checkbox"/> temporal <input type="checkbox"/> Tiempo parcial <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	

II Descripción general del Puesto

La responsabilidad de este cargo es directa con el paciente y complementaria. Lleva el control médico de pacientes hospitalizados, vela porque el personal cumpla con la prestación adecuada de los servicios médicos a los pacientes.

III Funciones

- Velar por la puntualidad del personal a su cargo
- Coordinar y organizar los turnos del conserje, cocinera y lavandera.
- Autorizar permisos del personal a su cargo
- Velar por que en su área de trabajo todo este orden.
- Dar a conocer a los empleados bajo su cargo sus funciones.
- Revisar que las funciones sean ejecutadas adecuadamente por sus subalternos.
- Revisar los horarios de comida del personal y de pacientes.
- Supervisar la limpieza del Centro Médico.
- Velar por el buen estado de las habitaciones.
- Contactar con mantenimiento para reparar cualquier daño en el mobiliario.

IV Actividades Eventuales

Realizar todas aquellas actividades que sean necesarias para el buen funcionamiento del hospital e inherentes al puesto de trabajo.
 Hacer inventario de los alimentos realizar menús semanales de comida.

VI Competencia Laboral

Entrenamiento: Para dirigir al recurso humano

Agilidad: Don de mando.

Destreza: Autoridad.

Rapidez: Toma de decisiones.

Iniciativa: Para dirigir al personal a su cargo.

Conocimiento: De recursos humanos.

Inteligencia: Para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para dirigir al personal y transmitir órdenes.

IV Actividades Eventuales

Recibe a proveedores.
Realizar depósitos bancarios.
Prevee la compra de insumos.
Elabora pedidos farmacéuticos.
Realizara planillas de horas extra.
Representa al centro Médico en Reuniones.

V Competencia Laboral

Entrenamiento: Planear y presupuestar. Para operar equipo Computarizado.
Agilidad: Numérica, para ejecutar presupuestos de gastos.
Destreza: Para operar equipo de oficina. Para realizar los registros de ingresos y egresos.
Rapidez: Para el manejo de estadísticas.
Iniciativa: Para realizar su trabajo de una mejor forma.
Conocimiento: De contabilidad y presupuestos.
Inteligencia: Para resolver problemas.
Capacidad de expresión: Oral y escrita para poder transmitir las ordenes.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación			
Nombre Del Puesto: Jefe de Servicios Médicos		Categoría: JM-005	
Escolaridad: Médico y Cirujano		Fecha Aprobación	
División o Departamento:		Jefe Inmediato: Sub-Gerente	
Ubicación:		Sustituido temporalmente por: Enfermera Profesional	
Sección:		Sustituye temporalmente a:	
Estado Civil:		Supervisa a: Médicos Internos, Médicos Especialistas, Enfermera Profesional	
Sexo: Masculino / Femenino		Subalternos: Médicos Residentes	
Horario: 8:00 a 12:00 14:00 a 18:00			
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
II Descripción general del puesto			
<p>Es el encargado de velar por el bienestar físico y mental de los pacientes y atender las llamadas de emergencia dentro del hospital. Vela por la recuperación de los pacientes y observar que el personal de enfermería cumpla sus funciones.</p>			
IV Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Control médico de pacientes hospitalizados • Atención a pacientes de consulta externa • Atención a pacientes en emergencia. • Lee las radiografías • Analizan pruebas de laboratorio • Realizar intervenciones quirúrgicas cuando es necesario • Verifica el control de pacientes que le presenta la enfermera • Acudir al llamado de las enfermeras cuando la salud del paciente lo Requiera. • Realizar actividades de cirugía general. • Recetar medicamentos. 			

V Actividades Eventuales

Dar funciones operativas al personal (en ausencia del Gerente General.
Verifica la dieta de cada paciente

VI Competencia Laboral

Entrenamiento: Para desenvolverse en su profesión o especialidad.

Agilidad: En el manejo de los instrumentos a su cargo.

Destreza: Vocación.

Rapidez: Para atender pacientes en emergencia.

Iniciativa: Para realizar su trabajo de una mejor forma.

Conocimiento: Médico

Inteligencia: Para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para especificar a los pacientes como se deben de tomar o aplicar la medicina y para dirigir al personal a su cargo.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación

Nombre Del Puesto: Jefe de Personal		Categoría: JP-0067
		Fecha Aprobación
Escolaridad : Técnico en Administración De Empresas o Perito Contador	Ubicación:	Jefe Inmediato: Sub-Gerencia
División o Departamento: Administrativo	Sección:	Sustituido temporalmente por: El Jefe de Finanzas
	Estado Civil: Casado (a)	Sustituye temporalmente a: Jefe de Servicios Generales
Sexo: Masculino / Femenino	Subalternos:	Supervisa a: Todo el Personal Laborante
		Horario: 8:00 a 12:00 14:00 a 18:00
Tipo de puesto: Permanente <input type="checkbox"/> temporal <input type="checkbox"/> Tiempo parcial <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		

II Descripción General del Puesto

Es la persona encargada de verificar las actividades que realizan las personas que están bajo su cargo, resolver problemas entre empleados, observar la puntualidad de los trabajadores y verificar la eficiencia del personal de la empresa. Selección, contratación, evaluación, capacitación y adiestramiento de todo el personal.

III Funciones

- Velar porque el personal cumpla sus funciones y respete las líneas de autoridad.
- Velar por la puntualidad del personal
- Coordinar y organizar los turnos de médicos y enfermeras
- Autorizar permisos del personal
- Llevar un archivo de planillas
- Dirección administrativa
- Ejerce el monitoreo de las actividades administrativas
- Decisiones sobre actividades de publicidad y promoción
- Planificar las reuniones de trabajo/
- Supervisar a médicos residentes.
- Velar por que todo esté en orden.
- Dar a conocer a los empleados sus funciones.
- Revisar que las funciones sean ejecutadas adecuadamente.

IV Actividades Eventuales

Realizar todas aquellas actividades que sean necesarias para el buen funcionamiento del hospital e inherentes al puesto de trabajo.

Hacer cuentas y cobras a pacientes.

Atiende a los clientes en casos específicos.

Coordina reuniones con los mandos medios.

Realiza relaciones públicas.

V Competencia Laboral.

Entrenamiento: Para dirigir el recurso humano.

Agilidad: Don de mando.

Destreza: Autoridad.

Rapidez: Para dirigir el personal a su cargo.

Iniciativa: Para realizar su trabajo de una mejor forma.

Conocimiento: De Recursos Humanos.

Inteligencia: Para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para dirigir al personal y transmitir ordenes.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación	
Nombre Del Puesto: Mantenimiento	Categoría: SM-008
	Fecha Aprobación
Escolaridad: Certificado de sexto primaria	Ubicación:
	Sección:
División o Departamento:	Jefe Inmediato: Jefe de servicios generales
	Sustituido temporalmente por: Lanvandería
Sexo: Masculino	Sustituye temporalmente a: Ninguno
	Personal a cargo:
	Supervisa a:
	Horario: 8:00 a 12:00 y 2:00 a 6:00
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Descripción del puesto	
Es la persona encargada de realizar las funciones de limpieza de las instalaciones, así como del mobiliario y equipo de oficina del hospital, velar porque las instalaciones del hospital estén siempre limpias y cuidar del equipo de limpieza.	
Funciones	
Realizar la limpieza de los pisos de las diferentes aéreas del hospital Realizar la limpieza de muebles Realizar la limpieza de los sanitarios	
Actividades Eventuales	
Realizar el cambio de ropa de cama. Hacer la requisición de los utensilios que necesite.	
Competencia Laboral	
Entrenamiento: Para utilizar las herramientas de limpieza. Agilidad: Para limpiar adecuadamente. Destreza: En el uso de equipo que utiliza para operar equipo de limpieza y las necesarias para desempeñar la función. Rapidez: Para limpiar. Iniciativa: Para realizar su trabajo de una mejor manera. Conocimiento: En uso de instrumentos para el mantenimiento. Inteligencia: Para resolver problemas relacionados con su área. Buenas relaciones humanas.	

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación	
Nombre Del Puesto: Lavandera	
Categoría: SL-009	
Fecha Aprobación	
Jefe Inmediato: Jefe de Servicios Generales	
Escolaridad: Certificado de sexto primaria	Ubicación:
División o Departamento:	Sección:
	Estado
Sexo: Femenino	Sustituido temporalmente por: Encargado de limpieza
	Sustituye temporalmente a: Mantenimiento
Supervisa a:	
Horario: 8:00 a 12:00 y 2:00 a 6:00	
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Descripción del puesto	
Es la persona que se encarga de lavar la ropa de cama y equipo utilizado en Sala de operaciones (batas, gorras, mascarías, etc.)	
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el lavado de ropa de cama. • Realizar el lavado de ropa que se utiliza en sala de operaciones. • Realizar el lavado de uniformes de pacientes. 	
Actividades Eventuales	
Lavado de cortinaje. Solicitar sus insumos. Mantener limpia la lavadora y secadora.	
Aspectos de Desempeño Laboral	
Entrenamiento: En el uso de las herramientas para realizar su trabajo. Agilidad: Para lavar adecuadamente. Destreza: para operar equipo de lavandería. Rapidez: lavar cuando se necesite urgentemente. Iniciativa: Para realizar su trabajo de una mejor Forma. Conocimiento: Experiencia en lavar.	

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación			
Nombre Del Puesto: Cocinera		Categoría: SC-010	
		Fecha Aprobación	
Escolaridad: Certificado de sexto primaria	Ubicación:	Jefe Inmediato: Jefe de Servicios Generales	
	Sección:	Sustituido temporalmente por: Otra Cocinera.	
División o Departamento:	Estado	Sustituye temporalmente a: Ninguno	
	Sexo: Femenino	Personal a cargo:	Supervisa a:
Horario: 8:00 a 12:00 y 2:00 a 6:00			
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Descripción del puesto:			
Es la persona que se encarga de la elaboración de alimentos para los pacientes y personal de turno, y de servirlos en la hora indicadas, observando dietas fijadas por el personal médico.			
Funciones			
Elaborar los alimentos para los pacientes hospitalizados y personal de Turno. Realizar las requisiciones de alimentos a la contadora. Servir los alimentos en las horas indicadas y dietas establecidas			
Actividades eventuales			
Informar al departamento de Contabilidad de carencia o deterioro de utensilios de cocina y algún faltante en lo que respecta a preparación de alimentos.			
Competencia Laboral			
Entrenamiento: En los dietas y menús que requieren los pacientes. Agilidad: Para cocinar. Destreza: Las necesarias para operar equipo de cocina. Rapidez: Para cocinar, atender y servir los tiempos de comida a tiempo. Iniciativa: Para cocinar la comida, para realización de menús y comidas. Conocimiento: De las dietas de los pacientes. Conocimiento de ingredientes. Inteligencia: Para resolver problemas.			

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación	
Nombre Del Puesto: Auxiliar de Contabilidad	
Categoría: FA-011	
Fecha Aprobación	
Jefe Inmediato: Jefe de Finanzas	
Escolaridad: Poseer Título de Perito Contador	Ubicación:
División o Departamento:	Sección:
Sexo: Masculino / Femenino	Estado Civil:
Personal a su cargo: Ninguno	Sustituido temporalmente por: Jefe de finanzas
	Sustituye temporalmente a: Secretaria
	Supervisa a:
	Horario: 8:00 a 12:00 y 2:00 a 6:00
Tipo de puesto: Permanente <input type="checkbox"/> temporal <input type="checkbox"/> Tiempo parcial <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
I Descripción general del puesto	
Tiene a su cargo la ejecución de las actividades contables de la empresa y presentación de estados financieros al Gerente Administrativo, velar por la buena utilización de los principios contables e interpretación de los estados financieros para informar correctamente de la situación financiera.	
II Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el registro diario de operaciones en libros • Verifica diariamente los documentos contables. • Supervisa el ingreso diario. • Verificación del cálculo de Impuestos. • Revisión de los movimientos contables. • Elaboración de estados financieros periódicos. • Brinda asesoría en aspectos contables y tributarios • Realizar trámites para efectuar pago de impuestos • Realizar conciliaciones bancarias 	

II Funciones

- Realizar presupuesto de efectivo cada mes
- Control de egresos de caja chica.
- Elabora planilla y pago a empleados
- Registrar los ingresos por pacientes para llevar control por rubro

III Actividades Eventuales

Presentar informes financieros al Gerente Administrativo
Mantener control de inventario
Elaboración de informes contables.
Extensión de recibos y facturas contables

IV Competencia Laboral

Entrenamiento: Para el manejo de hojas electrónicas.
Agilidad: Numérica.
Destreza: Para realizar la contabilidad.
Rapidez: Para contabilizar.
Iniciativa: Para realizar su trabajo de una mejor forma.
Conocimiento: Contabilidad.
Inteligencia: Capacidad para resolver problemas.
Capacidad de expresión: Para dar sus informes.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación			
Nombre Del Puesto: Anestesiólogo		Categoría: MA-017	
		Fecha Aprobación	
División o Departamento:		Jefe Inmediato: Jefe de Servicios Médicos	
		Sustituido temporalmente por: Otro Anestesiólogo	
Ubicación:		Sustituye temporalmente a: Ninguno	
Sección:			
Escolaridad: Poseer el título de Anestesiólogo		Supervisa a:	
Sexo: Masculino / Femenino		Personal a su cargo: Ninguno	
		Horario: Por llamado	
Tipo de puesto: Permanente <input type="checkbox"/> temporal <input type="checkbox"/> Tiempo parcial <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>			
II Descripción del puesto			
<p>realiza las actividades necesarias para brindar anestesia a los pacientes que serán intervenidos quirúrgicamente, velar por la buena administración de anestesia a los pacientes y hace buen uso del equipo.</p>			
III Funciones			
<p>Preparar el equipo necesario para anestesiarse al paciente</p> <p>Verificar las características del paciente.</p> <p>Preparar la anestesia en base a las características propias de cada paciente.</p> <p>Aplicar la anestesia al paciente</p>			
IV Actividades Eventuales			
<p>Prestar colaboración al médico cuando sea necesario.</p> <p>Hacer buen uso del equipo que utiliza</p> <p>Acudir al hospital cuando sus servicios sean requeridos.</p>			

V Competencia Laboral

Entrenamiento: Para la medida de anestesia para cada paciente.

Agilidad: En la aplicación y precisión de anestesia.

Destreza: En el uso de cada instrumento.

Rapidez: En la aplicación de la anestesia.

Iniciativa: En la toma de decisiones en ausencia del médico.

Conocimiento: En la cantidad adecuada para cada paciente.

Inteligencia: Capacidad para resolver problemas.

CENTRO MEDICO "EMMANUEL" MANUAL DE FUNCIONES

I Identificación			
Nombre Del Puesto: Enfermera Profesional		Categoría: EP-018	
Escolaridad: Licenciada en Enfermería o Enfermera Profesional		Fecha Aprobación	
Ubicación: Segundo Nivel		Jefe Inmediato: Medico Residente	
Sección:		Sustituido temporalmente por: Otra enfermera Profesional	
División o Departamento:		Sustituye temporalmente a: Otra enfermera Profesional	
Estado Civil: Casado		Supervisa a:	
Sexo: Femenino		Horario: 8:00 a 12:00 v 2:00 a 6:00	
Tipo de puesto: Permanente temporal Tiempo parcial Otros			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
II Descripción general del puesto			
<p>Es la encargada de asistir al médico durante las intervenciones quirúrgicas y observar las reacciones del paciente durante la misma, y posterior a ella. Acudir a las llamadas cuando sus servicios sean requeridos en el hospital.</p>			
III Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir al médico cuando esté realizando una intervención quirúrgica. Proporcionar al médico del equipo e instrumental necesario en las intervenciones quirúrgicas. • Verificar porque se cuente con todo el instrumental necesario antes de las intervenciones quirúrgicas. • Realizar el traslado del paciente de la sala de operaciones al lugar donde será instalado. • Acudir al hospital cuando sus servicios sean requeridos. • Proporcionar al médico del equipo e instrumental necesario en las intervenciones quirúrgicas. 			

III Funciones

- Toma y anotación de signos vitales a pacientes de nuevo ingreso como hospitalizados.
- Administración de medicamentos según manejo de Kardex
- Visitas periódicas durante el turno.
- Lavado Perineal, baño, (cuidados matutinos)
- Curaciones, toma de signos vitales, hacer unidades con el cambio de sábanas y batas a los pacientes, efectuar enemas cuando se requieran.
- Cuando hay ingresos de pacientes Obstétricas vigilar, estado actual de la paciente en base a la dilatación, además de la frecuencia cardíaca fetal hasta el momento del parto, cuidados a Recién Nacidos: (administración de medicamentos, administrar biberones, cambio de ropa, pañal y velar para que después de nacidos defequen y miccionen).
- Cuidados operatorios y pos-operatorios, levantar a los pacientes y observar que se encuentren estables, asepsia de sala de Operaciones y partos.
- Hacer gasas, curaciones, algodón, doblar ropa, paquetes, hacer limpieza genera) del Equipo de sala y medico, esterilización material, hervir agua para los termos.
- Tramitar los medicamentos al Kardex y en la hoja de Medicamentos, Llenar papelería de nuevos ingresos-egresos y notas de enfermera.
- Uso adecuado del Kardex, (ver anexos).
- Asistir al médico residente en la atención de pacientes cuando se le sea requerido.

IV Actividades Eventuales

Acudir al hospital cuando sus servicios sean requeridos.

V Competencia Laboral

Entrenamiento: En el manejo de los instrumentos que utiliza.

Agilidad: Para aplicar los medicamentos.

Destreza: Vocación.

Rapidez: En la preparación de los instrumentos para cada cirugía.

Iniciativa: Para tomar decisiones en ausencia de los médicos.

Conocimiento: Amplio de los medicamentos.

Inteligencia: Capacidad para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para poder atender a los pacientes.

Competencia Laboral

Entrenamiento: En el manejo de los instrumentos que utiliza.

Agilidad: Para aplicar los medicamentos.

Destreza: Vocación.

Rapidez: En la preparación de los instrumentos para cada cirugía.

Iniciativa: Para atender adecuadamente a pacientes.

Conocimiento: Amplio de los medicamentos.

Inteligencia: Capacidad para resolver problemas.

Capacidad de expresión: Para poder atender adecuadamente los pacientes.

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
DEL CENTRO MEDICO EMMANUEL**

INTRODUCCION:

El Centro Médico "Emmanuel" es una entidad de servicio de carácter lucrativa que cuenta con 25 empleados en forma permanente a su servicio y de acuerdo a las normas establecidas en el código de trabajo en su Artículo 58, es de carácter obligatorio elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interno de trabajo.

El presente reglamento de trabajo se elabora con el objeto de preparar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar las empresas y sus trabajadores con el motivo de la ejecución o prestación concreta de sus servicios.

Se toma como base la Constitución Política de la República de Guatemala en sus Artículos 101 y 102 que indican expresamente el derecho al trabajo como los derechos sociales mínimos de la Legislación de Trabajo.

Otro de los documentos indispensables para el presente Reglamento de Trabajo lo constituye el Código de Trabajo de la República de Guatemala, basado en su Capítulo Cuarto Artículos del 57 al 60, que manifiestan el Reglamento Interno del Trabajo.

Solamente se enunciarán los Artículos correspondientes, a cada punto ya que no es de carácter necesario incluir en el reglamento las disposiciones contenidas en la ley (Artículo 57 Código de Trabajo)

CONSIDERANDO

Que es necesario dictar las normas reglamentarias básicas que regulen las

actividades de las personas que brindan sus servicios profesionales, técnicos y en el área de servicio de la empresa.

CONSIDERANDO:

Que las disposiciones respectivas deben mantener armonía en las relaciones entre la empresa y sus trabajadores, con el objeto de alcanzar los fines y metas del “Centro Medico Emmanuel”.

POR TANTO:

En el ejercicio de las funciones que le confiere la constitución política de Guatemala en su artículo 101.

ACUERDA:

Emitir el siguiente:

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL CENTRO
MEDICO EMMANUEL:**

Artículo 1° CONSTITUCION. El Centro Médico “Emmanuel” es una institución autónoma y privada con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Artículo 2° APLICACIÓN. El presente Reglamento es de aplicación general y obligatoria, para todas las personas que presten sus servicios en Centro Médico “Emmanuel”.

Artículo 3° OBJETO. La finalidad del presente Reglamento es regular las relaciones entre el Centro Médico “Emmanuel” y las personas que prestan

servicios en el mismo, a fin de brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios que demanden atención médica, razón por la que fue creada la institución.

Artículo 4° INALTERACIÓN. Las condiciones y derechos que se establecen en el presente reglamento no podrán ser disminuidas, tergiversadas o alteradas fundamentalmente, salvo mutuo acuerdo entre las partes o con autorización de los propietarios.

Artículo 5° REPRESENTACIÓN. Los propietarios son la máxima autoridad de la organización, al mismo se sujetarán todas las personas que se relacionen con Centro Medico "Emmanuel". Delegarán su representación y funciones específicas en otras personas, cuando lo estimen necesario.

Artículo 6° ADMINISTRACIÓN. El gerente general es el jefe superior de las dependencias de Centro Medico "Emmanuel" y tiene la representación legal de la institución por el tiempo que desempeñe el cargo.

Artículo 7° CONTRATACIONES. Los propietarios reglamentarán los métodos para la selección, contratación y finalización de las relaciones de servicio. Para poder entrar a oposición para optar a una vacante en el centro médico "Emmanuel", se debe presentar la papelería siguiente:

- a. Solicitud de ingreso.
- b. Fotocopia simple de la documentación que compruebe el nivel académico idóneo para el puesto solicitado.
- c. Certificado de buena salud.
- d. Antecedentes penales.
- e. Dos cartas de recomendación recientes.

Artículo 8º CONTRATO. Toda persona contratada para desempeñar servicios profesionales en la institución, celebrara el contrato respectivo a más tardar cinco días después de iniciada su relación laboral. El contrato se llenará en triplicado, El original para la persona contratada, una copia para el centro médico "Emmanuel" y la última copia para la inspección de trabajo., la cual debe hacerse llegar entre los primeros quince días de celebrado el contrato. (Artículo 28 Código de Trabajo).

Artículo 9º DATOS QUE DEBE CONTENER EL CONTRATO.
(Artículo 29 Código de Trabajo).

- a. Nombres, apellidos, edad, sexo, estado civil, nacionalidad y vecindad de los contratantes.
- b. Fecha de iniciación de la relación de trabajo.
- c. La indicación de los servicios que el trabajador se obliga a prestar, o la naturaleza de la obra a ejecutar, especificando en lo posible las características y las condiciones de trabajo.
- d. El lugar donde deben prestarse los servicios.
- e. El lugar preciso donde vive el trabajador.
- f. La duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido.
- g. El tiempo de la jornada de trabajo y las horas en que debe prestarse.
- h. El salario, beneficio, comisión o participación que debe recibir el trabajador; si se debe calcular por unidad de tiempo, por procedimiento o de alguna otra manera y la forma, período y lugar de pago.
- i. Algunas otras estipulaciones legales que puedan convenir a las partes.
- j. Lugar y fecha de celebración del contrato.

- k. Las firmas de los contratantes o la impresión digital de los que no sepan o no puedan firmar y el número de sus cédulas de vecindad.

Artículo 10° JORNADA DE SERVICIO. Los días laborales, jornadas de trabajo y horarios de entrada y salida de los trabajadores, serán establecidos legal e individualmente en su contrato de trabajo respectivo, tomando en cuenta que la jornada diurna es de 8 horas diarias no excediendo de cuarenta y ocho horas a la semana. Y la jornada nocturna no puede ser mayor de 6 horas diarias y no excediendo de treinta y seis horas a la semana. Basados en el artículo 116 de Código de Trabajo, Artículo 102 en su inciso g de la constitución política de Guatemala, como el Artículo 88 de Código de Trabajo. Para los servicios profesionales de las diferentes especialidades en los médicos. Será por llamado según se requiera de sus servicios.

Artículo 11° REMUNERACION. El cálculo del salario salvo médicos especialistas, se realizará por mes, en moneda de curso legal, el pago se realizará directamente al trabajador, en el lugar de trabajo. En caso de emergencia del trabajador, se le realizará un anticipo por cuenta de salario el cual en ningún momento devengará intereses. El salario a percibir será pactado por las dos partes, nunca inferior al salario mínimo establecido. (artículo 94, 95, 99 Código de Trabajo).

Artículo 11° DESCANSOS SEMANALES, DIAS DE ASUETO Y VACACIONES ANUALES. Todo trabajador del centro médico "Emmanuel" tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. Son días de asueto con goce de salario los siguientes: primero de enero, jueves, viernes y sábado santos, el uno de mayo, el treinta de junio, el quince de septiembre, el veinte de octubre, el uno de noviembre, el veinticuatro de diciembre a partir de las doce

horas, el veinticinco de diciembre, el treinta y uno de diciembre a partir de las doce horas, el día de cumpleaños del trabajador y el 29 de junio por ser la fiesta de la localidad. Cuando el trabajador cumpla un año de trabajo continuó, tendrá derecho a quince días hábiles de vacaciones, los cuales serán remunerados. (Artículo 126 y 127 del Código de Trabajo, Artículo 102 incisos h, i, de la constitución Política de la República de Guatemala).

En el caso de las madres trabajadoras gozarán de un descanso de 30 días antes del parto y 54 días siguientes al parto y las que no puedan gozar del descanso antes del parto le corresponderán 84 días efectivos durante ese periodo (post parto). (Artículo 152 código de trabajo).

Artículo 12° LICENCIAS LABORALES CON GOCE DE SALARIO

Se le concederá licencia con goce de sueldo a los trabajadores, en los casos siguientes: (artículo 61 inciso ñ del Código de Trabajo).

- a) Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o con la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, de los padres o de los hijos, tres días.
- b) Cuando contrajere matrimonio cinco días.
- c) Por nacimiento de hijo dos días en el caso de los hombres.
- d) Cuando el empleador utilice expresamente otro permiso o licencias y haya indicado que estos serán también retribuidos.
- e) Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.

Para acudir a citas del IGSS.

Artículo 13° DERECHOS. Toda persona que preste sus servicios en el Centro Medico "Emmanuel" gozara de los siguientes derechos:

- a. Percibir la remuneración correspondiente puntualmente.
- b. Beneficiarse de los planes de capacitación y educación continua.
- c. Gozar de primeros beneficios médicos, extensivo a sus hijos.
- d. Recibir de sus superiores un trato adecuado.
- e. Exigir que el equipo y mobiliario que tengan a su servicio estén en perfecto estado de funcionamiento.
- f. Tener un margen de tolerancia de 30 minutos mensuales en el horario de ingreso.
- g. Presentar a los propietarios de manera oral o por escrito, peticiones, reclamos o quejas que el mismo debe atender y resolver, respetando siempre las jerarquías establecidas.
- h. Gozar de su período vacacional, tiempo de descanso y días de asueto establecidos.
- i. Percibir horas extra.
- j. Percibir los servicios del Instituto Guatemalteco del Seguro Social.
- k. En el caso de atención por gravidez a las Señoras contar con el 100% de su salario 30 días previos al parto y 55 días posterior al parto con goce de salario sea este por medio del patrono o en su defecto como beneficio del IGSS. (Artículo 152 inciso b).

Artículo 14° OBLIGACIONES. Son obligaciones de las personas que brindan servicio técnicos y/o profesionales en Centro Medico "Emmanuel": (Artículo 102 inciso ñ Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 63 Código de Trabajo).

- a. Observar y cumplir el Reglamento Interno de Trabajo, con las estipulaciones que cada contrato contiene.
- b. Ejecutar sus labores con idoneidad, profesionalidad, eficiencia, responsabilidad y diligencia, en forma, tiempo y lugares convenidos.

- c. Velar en lo posible por el buen funcionamiento de la institución.
- d. Cumplir con exactitud los horarios y jornadas de trabajo.
- e. Dar aviso a su jefe inmediato superior, cuando por causa justificada le sea imposible presentarse a sus labores, a más tardar una hora después de iniciada su jornada de trabajo.
- f. Conservar en buen estado de funcionamiento, útiles y equipo a su cargo y dar aviso inmediato de las fallas que puedan presentarse.
- g. Observar buena conducta, atender con cortesía y respeto a toda persona que se relacione con la empresa.
- h. Ajuste a la ética profesional que exige absoluta reserva, sobre cualquier información de la empresa y exámenes de pacientes.
- i. Ser eficiente y eficaz en su desempeño laboral.
- j. Asistir a cursos y actividades de capacitación.
- k. Colaborar por la superación en el más amplio sentido del término, de sus compañeros, sin discriminación alguna.
- l. Utilizar el uniforme y portar en lugar visible el carné de identificación de la empresa, durante su horario de trabajo.
- m. Mantener su área de trabajo limpia.
- n. Acatar todas las medidas de higiene y seguridad que le sean prescritas por sus superiores.
- o. Respetar las jerarquías establecidas dentro de la organización.

Artículo 15° PROHIBICIONES Las prohibiciones de las Normas de este Reglamento y las faltas cometidas en el desempeño de sus servicios, por toda persona al servicio del Centro médico "Emmanuel", se estipularán de acuerdo a la ley de trabajo vigente artículo 64 del código de trabajo).

Artículo 16° INFRACCIONES: Las infracciones de las normas de este Reglamento y las faltas cometidas en el desempeño de sus servicios, por

toda persona al servicio técnico y/o profesional del Centro medico "Emmanuel", se tipificaran así:

Las infracciones a las prohibiciones son aplicables en especial en los siguientes casos:

- a) Revelar o divulgar datos o información propia de la institución o de los usuarios (pacientes).
- b) Manipulación del personal en contra de los intereses de la empresa.
- c) Inasistencia sin permiso o causa plenamente justificada durante dos días hábiles completos y consecutivos. Tres días no consecutivos o cuatro medios días en un mes calendario.

Son consideradas faltas graves y serán sancionadas de la siguiente manera:

La primera vez: con llamada de atención por escrito.

La segunda vez: con acta correspondiente y terminación de contrato, ambas sanciones sin responsabilidad de la institución. En estos casos se adicionaran los documentos al expediente.

**MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD
CENTRO MEDICO "EMMANUEL"**

INTRODUCCION

En la actualidad, el desarrollo del campo de la medicina ha favorecido la aparición de innumerables instituciones médicas, biológicas y biotecnológicas, lo que hace que se incremente el número de trabajadores que manipulan de una forma u otra estos agentes, por lo cual aumenta la preocupación por el riesgo al que se exponen.

Han aparecido normativas que regulan el trabajo con microorganismos, con la finalidad de proteger al trabajador y al entorno; así surge la Bioseguridad, como un conjunto de medidas científico-organizativas destinadas a proteger al trabajador de la instalación, a la comunidad y al medio ambiente de los riesgos que entraña el trabajo con agentes biológicos o la liberación de organismos al medio ambiente, ya sean modificados genéticamente o exóticos; disminuir al mínimo los efectos que se puedan presentar y eliminar rápidamente sus posibles consecuencias en caso de contaminación, efectos adversos, escapes o pérdidas

Según Garrison, la bioseguridad representa un componente vital del sistema de garantía de la calidad, y debe entenderse como una doctrina encaminada a lograr actitudes y conductas que disminuyan el riesgo del trabajador de adquirir infecciones en el medio laboral.

El elemento más importante de la Bioseguridad es el estricto cumplimiento de las prácticas y procedimientos apropiados y el uso eficiente de materiales y equipos, los cuáles constituyen la primera barrera a nivel de contención para el personal y el medio.

Garantizar la Bioseguridad en un centro hospitalario no puede ser una labor individual, espontánea o anárquica; es preciso que exista una organización de seguridad que evalúe los riesgos y, junto con las recomendaciones del comité, controle y garantice el cumplimiento de las medidas.

Los dos aspectos más importantes para garantizar la seguridad son: la observación estricta de las normas y el entrenamiento adecuado de todos los trabajadores.

MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD

- Mantener el lugar de trabajo en óptimas condiciones de higiene y aseo.
- No es permitido fumar en el sitio de trabajo.
- Deberán ser utilizadas las cocinetas designadas por el Centro Médico “Emmanuel” para la preparación y el consumo de alimentos, no es permitido la preparación y consumo de alimentos en las áreas asistenciales y administrativas.
- No guardar alimentos en las neveras ni en los equipos de refrigeración de sustancias contaminantes o químicos.
- Las condiciones de temperatura, iluminación y ventilación de los sitios de trabajo deben ser confortables.
- Maneje todo paciente como potencialmente infectado. Las normas universales deben aplicarse con todos los pacientes independientemente del diagnóstico, por lo que se hace innecesario la clasificación específica de sangre y otros líquidos corporales como “infectada o no infectada”.
- Lávese cuidadosamente las manos antes y después de cada procedimiento e igualmente si se tiene contacto con material patógeno.
- Utilice en forma sistemática guantes plásticos o de látex en procedimientos que conlleven manipulación de elementos biológicos y cuando maneje instrumental o equipo contaminado en la atención de pacientes. Hacer lavado previo antes de quitárselos y al terminar el procedimiento.
- Utilice un par de guantes por paciente.

- Absténgase de tocar con las manos enguantadas alguna parte de su cuerpo y de manipular objetos diferentes a los requeridos durante el procedimiento.
- Emplee mascarilla y protectores oculares durante procedimientos que puedan generar salpicaduras o gotitas aerosoles de sangre u otros líquidos corporales.
- Use delantal plástico en aquellos procedimientos en que se esperen salpicaduras, aerosoles o derrames importantes de sangre u otros líquidos orgánicos.
- Evite deambular con los elementos de protección personal fuera de su área de trabajo.
- Mantenga sus elementos de protección personal en óptimas condiciones de aseo, en un lugar seguro y de fácil acceso.
- Utilice equipos de reanimación mecánica, para evitar el procedimiento boca a boca.
- Evite la atención directa de pacientes si usted presenta lesiones exudativas o dermatitis, hasta tanto éstas hayan desaparecido.
- Si presenta alguna herida, por pequeña que sea, cúbrala con esparadrapo o curitas.
- Mantenga actualizado su esquema de vacunación contra Hepatitis B.
- Las mujeres embarazadas que trabajan en ambientes hospitalarios expuestas a factor de Riesgo Biológico de transmisión parenteral deberán ser muy estrictas en el cumplimiento de las precauciones universales y, cuando el caso lo amerite, se deben reubicar en áreas de menor riesgo.
- Aplicar en todo procedimiento asistencial las normas de asepsia necesarias.

- Utilice las técnicas correctas en la realización de todo procedimiento.
- Maneje con estricta precaución los elementos cortopunzantes y deséchelos en los lugares y recipientes ubicados en cada servicio, los cuales deberán estar firmemente sujetos de tal manera que pueda desechar las agujas halando la jeringa para que caigan entre el recipiente, sin necesidad de utilizar para nada la otra mano.
- Evite desenfundar manualmente la aguja de la jeringa. Deseche completo.
- No cambie elementos cortopunzantes de un recipiente a otro.
- Abstenerse de doblar o partir manualmente la hoja de bisturí, cuchillas, agujas o cualquier otro material cortopunzante.
- Evite reutilizar el material contaminado como agujas, jeringas y hojas de bisturí.
- Todo equipo que requiera reparación técnica debe ser llevado a mantenimiento, previa desinfección y limpieza por parte del personal encargado del mismo. El personal del área de mantenimiento debe cumplir las normas universales de prevención y control del factor de riesgo Biológico.
- Realice desinfección y limpieza a las superficies, elementos, equipos de trabajo, al final de cada procedimiento y al finalizar la jornada de acuerdo a el proceso descrito en el manual de limpieza y desinfección.
- En caso de derrame o contaminación accidental de sangre u otros líquidos corporales sobre superficies de trabajo. Cubra con papel u otro material absorbente; luego vierta hipoclorito de sodio a 5000 partes por millón sobre el mismo y sobre la superficie circundante, dejando actuar durante 30 minutos; después limpie nuevamente la superficie con desinfectante a la misma concentración y realice

limpieza con agua y jabón. El personal encargado de realizar dicho procedimiento debe utilizar guantes, mascarilla y bata.

- En caso de ruptura del material de vidrio contaminado con sangre u otro líquido corporal los vidrios se deben recoger con escoba y recogedor; nunca con las manos.
- Los recipientes para transporte de muestras debe ser de material irrompible y cierre hermético. Debe tener preferiblemente el tapón de rosca. Manipule, transporte y envíe las muestras disponiéndolas en recipientes seguros, con tapa y debidamente rotuladas, empleando gradillas limpias para su transporte. Las gradillas a su vez se transportarán en recipientes herméticos de plástico o acrílicos que detengan fugas o derrames accidentales. Además deben ser fácilmente lavables.
- En caso de contaminación externa accidental del recipiente, éste debe lavarse con hipoclorito de sodio a 1000 partes por millón y secarse.
- En las áreas de alto riesgo biológico el lavado debe permitir accionamiento con el pié, la rodilla o el codo.
- Restrinja el ingreso a las áreas de alto riesgo biológico al personal no autorizado, al que no utilice los elementos de protección personal necesarios y a los niños.
- La ropa contaminada con sangre, líquidos corporales u otro material orgánico debe ser enviado a la lavandería en bolsa plástica roja.
- Disponga el material patógeno en las bolsas de color rojo, rotulándolas con el símbolo de riesgo biológico.
- En caso de accidente de trabajo con material cortopunzante haga el autorreporte inmediato del presunto accidente de trabajo.
- Los trabajadores sometidos a tratamiento con inmunosupresores no deben trabajar en áreas de alto riesgo biológico.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL ÁREA DE URGENCIAS

Los servicios de urgencias, por las características de los pacientes que se atienden, en su mayoría con diagnósticos presuntivos y politraumatizados, generan demasiado estrés que se suma a las condiciones ambientales y al riesgo biológico que debe afrontar el personal en el desarrollo de su labor. Esas características ubican estos servicios entre los más vulnerables en cuanto a accidentalidad laboral y enfermedades profesionales.

El riesgo de contacto con sangre y fluidos corporales se incrementa, por lo cual, el personal debe mantenerse alerta y preparado con los elementos de barrera fácilmente disponibles que le permitan cumplir las normas de bioseguridad en forma permanente.

- Mantenga las gafas protectoras y la mascarilla en un lugar disponible de fácil acceso.
- Mantener disponibilidad de guantes en suficiente cantidad.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL ÁREA DE GINECOBSTETRICIA

Por ser procedimientos invasivos, el riesgo de contacto con sangre u otros fluidos corporales es muy alto; igualmente se entra en contacto directo con órganos y tejidos. Estos procedimientos son: atención de parto, laparoscopia, cesárea, entre otros.

- Utilice permanentemente y durante los procedimientos: Gorro, guantes, monogafas, mascarillas, delantal plástico y braceras.

- Al atender el parto vaginal o por cesárea, mantenga el equipo de protección personal hasta tanto no hayan retirado la placenta y la sangre de la piel del niño y el cordón umbilical esté cortado y ligado. El equipo incluye: gorro, guantes, monogafas, mascarillas, braceras y delantal plástico.
- Someta la placenta a escurrimiento por gravedad, colóquela luego en bolsa plástica ROJA, rotulándola como “Riesgo Biológico – Material Anatomopatológico”, séllela entregarla al personal del Aseo para su disposición final.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL ÁREA DE CIRUGÍA.

- Utilice permanentemente el equipo de protección personal concerniente a gorro y tapabocas; en procedimientos invasivos utilice además, monogafas, guantes, braceras y delantal plástico.
- Utilice el equipo de aspiración mecánico el succionador para la aspiración de secreciones de boca y faringe. Evite su manipulación directa.
- Cambie oportunamente los recipientes de drenaje o aspiración del paciente, secreciones sangre, orina, materia fecal.
- Clasifique la ropa médica y quirúrgica utilizada en los diferentes procedimientos, teniendo en cuenta que puede ser contaminada o sucia.
- Disponga la ropa contaminada, es decir, aquella que contiene sangre, secreciones y otros fluidos, provenientes de pacientes, en bolsa roja; la ropa sucia en bolsa verde.
- Envíe las muestras de laboratorio en los recipientes adecuados, teniendo en cuenta las normas específicas para laboratorio clínico.
- Envíe a patología las muestras de tejidos u órganos, en recipientes adecuados que contengan formol a las concentraciones indicadas,

debidamente rotulados y con tapa.

- Coloque el material anatomo-patológico, las placentas y aquel resultante de amputaciones en bolsa plástica ROJA, rotulándola como “Riesgo Biológico - Material Anatomopatológico”, sellarla y entregarla al personal del Aseo para su disposición final.
- El material contaminado con fluidos corporales (guantes, gasas, compresas, etc) debe ser depositado en bolsa roja separado del material anatomopatológico.
- Maneje los equipos e instrumental siguiendo las técnicas de asepsia: desinfección, desgerminación y esterilización específicas para cada elemento.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA SALAS DE HOSPITALIZACIÓN

- Utilice guantes para realizar toma de muestras de sangre, curaciones, baño de pacientes y aseo de unidad.
- Utilice además monogafas, mascarilla y delantal plástico para curaciones y procedimientos donde se esperen salpicaduras, derrames, aerosoles, o salida explosiva de sangre o líquidos corporales.
- Antes de tomar las muestras de sangre rotule el tubo; emplee la técnica correcta y evite la presencia de derrames en las paredes externas. Envíe al laboratorio los tubos sellados y debidamente rotulados, disponiéndolos en gradillas y éstas a su vez en un recipiente irrompible para evitar accidentes al personal encargado del transporte de dichas muestras.
- Realice todos los procedimientos empleando las técnicas asépticas, los métodos correctos, teniendo en cuenta en disponer los residuos en los recipientes respectivos. No arroje residuos al piso o en áreas no destinadas para ello.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL ÁREA DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN

- Utilice siempre guantes de látex para procedimientos que conlleven manipulación de elementos biológicos y cuando maneje instrumental y equipo contaminado.
- Absténgase de tocar cualquier parte del cuerpo y de manipular objetos diferentes a los requeridos durante el procedimiento.
- Emplee mascarilla, gorro, delantal plástico y monogafas durante los procedimientos que puedan generar salpicaduras y contacto con aerosoles.
- Utilice siempre dentro del área: pijama, gorro, mascarilla y evite deambular con ellos fuera de su lugar de trabajo.

NORMAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL ÁREA DE LAVANDERÍA

- Emplee siempre los elementos de protección personal monogafas, delantal plástico y guantes según la actividad desempeñada.
- Utilice guantes en forma permanente para el lavado de ropa, delantales y blusas medicas y de cirugía o cuando trabaje con equipo contaminado con sangre o cualquier fluido corporal.
- Manipule lo menos posible la ropa proveniente del personal medico o de pacientes No agite la ropa.
- Se recomienda implementar por el comité de infecciones el programa de segregación de la ropa.

Plan de Implementación de la propuesta

1. Los Manuales Administrativos debe estar sujeto a revisión para ampliarlo, discutirlo y mejorarlo, por medio de la gerencia General y cada uno de los jefes de los diferentes departamentos del centro asistencial.
2. El Centro Médico "Emmanuel" debe presentar el manual de funciones a la Oficina del Departamento de Personal para su correspondiente evaluación y aprobación.
3. La parte Administrativa del Centro Médico "Emmanuel" debe hacer una evaluación del reglamento interno de trabajo, previo a pedir su aprobación ante la inspectoría de trabajo.
4. Debe enviar el reglamento interno de trabajo previa autorización ante la delegación del ministerio de trabajo de la localidad.
5. Enmarcar en cada uno las áreas del centro asistencial cuales son las medidas de bioseguridad correspondientes a su área de trabajo.
6. Realizar charlas de capacitación para dar a conocer las medidas de bioseguridad al personal laborante.
7. Imprimir folletos informativos con cada uno de las diferentes propuestas.

Presupuesto de gastos

Elemento	Actividad	Costo	Cantidad	Total	Observaciones
Manual de Funciones	1. Elaboración de folleto ½ carta con la integración de todos los puestos.	Q.25.00	100	Q.2500.00	-Se elaboraran cada vez que se terminen y se realicen un nueva estructura-ción de los puestos.
	2. Elaboración de guías para evaluar el desempeño laboral dentro de la institución.	Q. 0.50	500	Q.250.00	-Inversión realiza por año.
	3. Buzón de sugerencias	Q.75.00	3	Q. 225.00	-Estarán de forma permanente.
	4. Boletas para evaluar la atención al cliente y sugerencias.	Q. 0.35	1,000	Q. 350.00	- Se imprimirán una vez por año.
Reglamento interno	1. Contratación de un abogado para los trámites de aprobación.	Q. 2,500.00	1	Q.2500.00	El mismo tiene que ir sobre base legal.
	2. Elaboración de contratos de trabajo	Q. 1.50	100	Q.150.00	Se utilizaran cada vez que se realizan nuevas contrataciones.
Medidas de bio-seguridad	1. Elaboración de folleto de información.	Q. 35.00	50	Q.1750.00	Los mismos serán de forma permanente.
	2. Enmarcar las medidas correspondiente a cada sector	Q.50.00	25	Q.1.250.00	

Resumen de Presupuesto

Actividades	Costo Total
Manual de funciones	Q. 3,325.00
Reglamento interno	Q. 2,650.00
Medidas de Bioseguridad	Q. 3,000.00
Total anual	Q. 8,975.00

Cronograma de Actividades para la puesta en marcha de la propuesta de la investigación.

5 al 15 de julio de 2008

Evaluación del Manual de Funciones.

16 al 30 de julio de 2008

Evaluación del reglamento interno de trabajo.

2 al 5 de agosto de 2008.

Enviarlo a la inspección departamental de trabajo para su aprobación.

2 al 10 de agosto de 2008.

Seminario sobre las medias de bioseguridad en el hospital.

15 al 28 de agosto de 2008.

Impresión de documentos para cada una de las diferentes puestas.

Recomendaciones

1. Se recomienda al Centro Médico "Emmanuel" implementar la propuesta que se derivó de la investigación realizada que consiste en el Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y Medidas de Bioseguridad.
2. Se recomienda la elaboración de un manual de inducción al puesto como parte complementaria.
3. Se recomienda realizar un plan de capacitación e inducción.
4. Se recomienda realizar una evaluación de desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias, F. (1994). Administración de Recursos Humanos. Trillas, México.

Baggini, A. (2002). Administración de Recursos Humanos. Disponible en: www.monografias.com

Chiavenato, A. (1999). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos (5ta. Ed.). Bogotá, Colombia.

Descripción de Puestos.

<http://www.com/canales/derrhh/articulos/no1/>

Delgado, E (2005) Reestructuración del Manual de Descripción y Perfil de Puestos de la Empresa Hostal Ecológico "Takalik Maya Lodge". Tesis Univeraidad Rafael landivar, Guatemala

Fleitman, J., Evaluación Integral (1996). Editorial Mc Graw Hill.

Índice

<http://www.universidadabierta.edu.mx>

Maaz, Mirna (2005). Propuesta para Elaborar un Manual de Funciones dentro de la estructura organizacional en la fundación Bartolo Perlo. Tesis Univeraidad Rafael landivar, Guatemala

Manual de Bioseguridad disponible en <http://www.consultassalud.com>

Manuales Administrativos

<http://www.elprisma.com>

Revista de Ciencias Sociales, El Desempeño Laboral

<http://www.redalyc.uae.mx>.

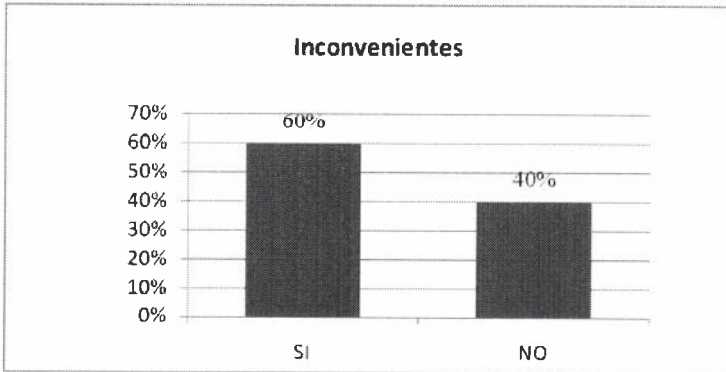
Werther, B & Davis, K. (2000). Administración de personal y Recursos Humanos (5ta. Ed.). México, D.F.

ANEXO

Anexo 1

GRAFICA No. 4

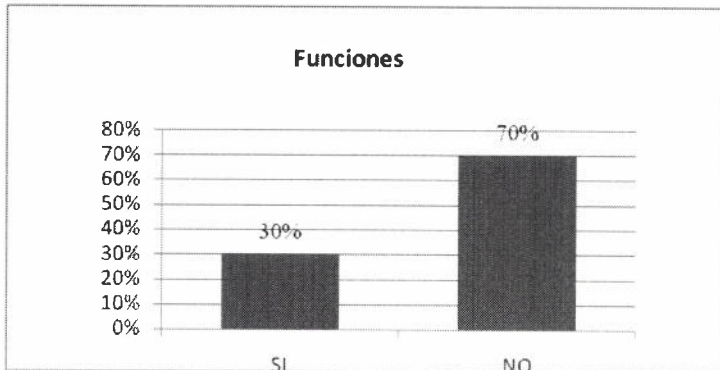
¿Ha encontrado algún inconveniente para ejecutar las funciones de su puesto de trabajo?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

Gráfica No. 5

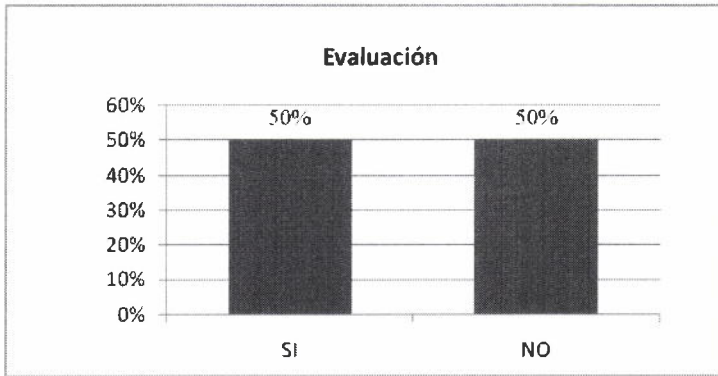
¿Existe alguna normativa que amplíe o modifique sus funciones?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

GRAFICA No. 6

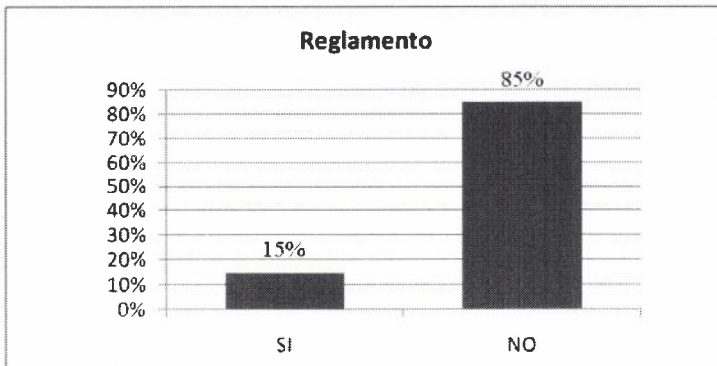
¿Recibe alguna evaluación de desempeño en cuanto a sus funciones?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

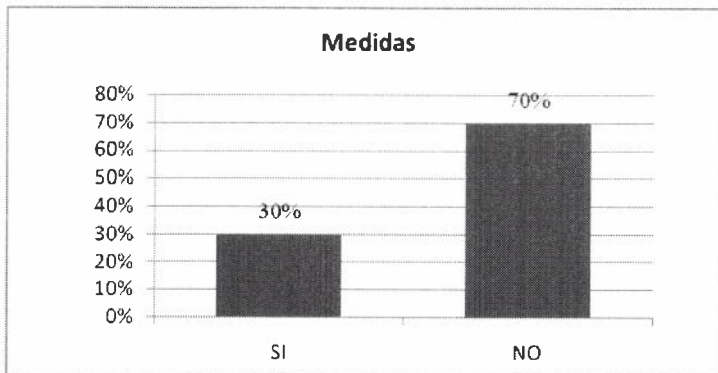
Gráfica No. 7

¿Conoce el reglamento interno de trabajo?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

Gráfica No. 8
¿Conoce las medidas de Bioseguridad básicas?



Fuente: Investigación de campo Centro Médico "Emmanuel", 2007.

FODA DEL CENTRO MEDICO "EMMANUEL"

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Edificio propio.• Solvencia económica• Calles amplias• Clínicas Privadas.• Médicos Residentes.• Tecnología actualizada.• Médicos especialistas.• Ambiente agradable.• Experiencia Laboral	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• No tener una filosofía institucional propia.• No contar con planes estratégicos.• Comunicación confusa y no definida con el cliente.• No contar con una junta administrativa.• Duplicidad de funciones.• Políticas de Servicio.
<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tener en la misma área un centro de diagnóstico.• Ubicada en la entrada principal de la ciudad.• Conocimiento de la competencia.• Poca competencia.• Atender pacientes del IGSS.• Tener clínicas de especialista en el mismo lugar.• Terreno para Expansión.	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Precios bajos de la competencia.• Aumento de precio de los suministros sin previo aviso.• Estar frente a un estadio deportivo.• La feria de la población se realiza en ese sector.

Anexo 3

UNIVERSIDAD PANAMERICANA ENCUESTA PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO, TECNICO Y DE SERVICIO DEL CENTRO MEDICO "EMMANUEL", DE LA CIUDAD DE SAN PEDRO SACATEPEQUEZ, SAN MARCOS.

1. ¿Qué tiempo tiene de laborar en Centro Médico "Emmanuel"?
- | | | |
|------------|-----------|---------------|
| 0 – 5 años | 5-10 años | 10 años o más |
|------------|-----------|---------------|
2. El conocimiento de sus funciones lo obtuvo de forma:
- | | | | |
|------|---------|--------------------|---------|
| Oral | Escrita | Las dos anteriores | Ninguna |
|------|---------|--------------------|---------|
3. ¿Ha recibido capacitación sobre sus funciones en el último año de labores?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
4. ¿Tuvo usted un período de Inducción al Puesto?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
5. ¿Ha encontrado algún inconveniente para ejecutar las funciones de su puesto de trabajo?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
- Por qué?
-
6. ¿Sabe usted qué es una función de trabajo?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
7. ¿Están definidas las áreas de trabajo en el Centro Médico "Emmanuel"?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
8. ¿Están definidos los puestos de trabajo en el Centro Médico "Emmanuel"?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
9. ¿Existe alguna normativa que amplíe o modifique sus funciones?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
10. ¿Recibe alguna evaluación de desempeño en cuanto a sus funciones?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
11. ¿Conoce el Reglamento interno de Trabajo del Centro Medico "Emmanuel"?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
12. ¿Conoce las Medidas de Bioseguridad Básicas?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

