

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Manuales de Funciones para el Personal del  
Hospital Diocesano Jacaltenango, Municipio  
de Jacaltenango, Huehuetenango**  
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Duvia Carolina Castillo López

Jacaltenango, julio 2013

**Manuales de Funciones para el Personal del  
Hospital Diocesano Jacaltenango, Municipio  
de Jacaltenango, Huehuetenango**  
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Duvia Carolina Castillo López

Licda. Siomara Alejandrina del Valle Cano, (**Asesor**)

Lic. Trinidad Gamaliel Hernández Montejo, (**Revisor**)

Jacaltenango, julio 2013

**Autoridades de Universidad Panamericana**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica y Secretaria General**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Decano**

M.A. Maynor de León Sánchez

**Coordinador Regional II, Huehuetenango**

Lic. Domingo Ursulo Hernández Montejo

**Coordinador de Sede Jacaltenango**

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

Lic. Mario Humberto Vásquez O.

Examinador

Lic. Jairon Amilcar Mendoza.

Examinador.

Licda. Amelia Rodríguez

Examinadora.

Licda. Siomara Alejandrina Del Valle Cano

Asesora

Lic. Trinidad Gamaliel Hernández.

Revisor

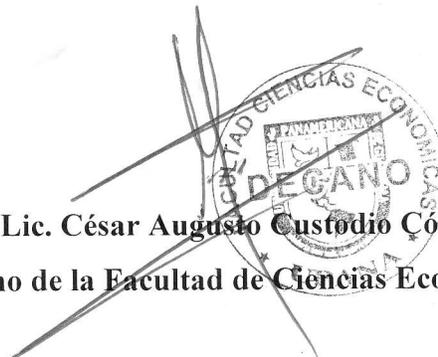
REF.:C.C.E.E.0091-2013-Admón.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

**GUATEMALA, 02 DE ABRIL DEL 2013**

**SEDE JACALTENANGO, HUEHUETENANGO**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Siomara del Valle Cano, tutora y Licenciado Trinidad Hernández Montejo, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “MANUALES DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL DIOCESANO JACALTENANGO, MUNICIPIO DE JACALTENANGO, HUEHUETENANGO.”, Presentado por la estudiante Duvia Carolina Castillo López, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 661, de fecha 16 de Noviembre del 2012; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

  
Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Siomara Alejandrina Del Valle Cano  
Administradora de Empresas  
6ª. Calle 7-17, Chiantla/Huehuetenango  
Cel. 5328-5184  
salejandrina@gmail.com

Huehuetenango, 28 de agosto/2012.

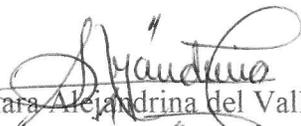
Señores:  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Panamericana**  
Ciudad

Respetables señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida -PED-, del tema **Manuales de Funciones para el Personal del Hospital Diocesano Jacaltenango, Municipio de Jacaltenango, Huehuetenango**, realizado por *Duvia Carolina Castillo López*, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos académicos establecidos por Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional -EPTP- por lo tanto, extiendo dictamen de aprobación al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con nota de **NOVENTA** puntos (90).

Agradezco su atención y me suscribo, atentamente.

  
Siomara Alejandrina del Valle Cano  
Licenciada en Administración de Empresas

Jacaltenango, 15 de octubre de 2012.

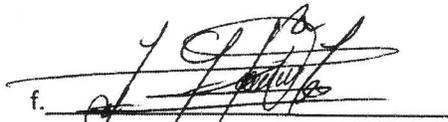
M.A. César Custodio  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y  
Vicerrector Administrativo  
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano y Vicerrector:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **Manuales de funciones para el personal del Hospital Diocesano Jacaltenango, municipio de Jacaltenango, Huehuetenango**, realizado por el (la) practicante Duvia Carolina Castillo López carné No. 0601429, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del informe de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida.

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f. 

Lic. Trinidad Gamaliel Hernández

Revisor



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 0050.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Castillo López, Duvia Carolina** con número de carné 0601429 aprobó con **82 puntos** el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas el dieciséis de noviembre del dos mil doce.

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

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora

Registro y Control Académico



  
Vo.Bo. M.Sc. Alba de González  
Secretaria General



Karen Coronado  
cc.Archivo.

## **DEDICATORIA**

### **Dedicatoria**

#### **A Dios y la Virgen María**

Quienes me han guiado y bendecido a lo largo de toda mi vida. A quienes debo este triunfo.

#### **A mi Madre**

“Reyna Angélica López Monzón” (E.P.D.) mujer abnegada, porque creyó en mí, me sacó adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ella, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sintió por mí, fue lo que me hizo luchar por llegar el final. Va por ella, por lo que vale, por su gran amor y recuerdo, que Dios la tenga en su Santa Gloria.

Y porque hoy este acto es insuficiente para agradecerle enormemente que ni en su ausencia me he sentido sola... Gracias Ángel...

## **AGRADECIMIENTO**

**A MIS PADRES** Juan Guillermo Castillo y Reyna Angélica López Monzón, Por su amor incondicional, ejemplo, fortaleza y abnegación. Por creer en mí incondicionalmente y apoyarme en todo momento.

**A MIS HERMANOS:** Edson Donald, Adelaida, y Juan Guillermo. Por su amor, preocupación, apoyo y por haber compartido momentos agridulces de la etapa estudiantil.

**A MIS SOBRINOS:** Juan Manuel, Ehimy Mishell, Edson Ronaldo, Reyna Angélica, Jesús David. Que mis logros sean ejemplo.

**A MI CUÑADO Y CUÑADAS:** Jesús David Camposeco, María Elena Silvestre y Victoria Anabelly Montejo, por su apoyo. Ya que son parte importante de mi vida y quienes han sabido brindarme su apoyo incondicional para alcanzar mis anhelos y sueños.

**A LAS HERMANAS:** Rosa Claudia Oropeza Méndez, María Celestina Rodríguez Medina y Eulalia Francisco Diego. Por su gran apoyo en mi vida personal, “con orientación específica” y por permitir realizar la Práctica Empresarial Dirigida en el Hospital Diocesano Jacaltenango.

**A LA LICENCIADA:** Siomara del Valle Cano, por su valiosa amistad, sus palabras de aliento, orientación, comprensión y apoyo.

**UNIVERSIDAD:** PANAMERICANA DE GUATEMALA, Por ser mi centro de estudio en donde forjé mi vida estudiantil.

**A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** Por su apoyo y compañía.

# Índice

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
Marco Teórico	1
1.1 Organización	1
1.1.1 Organización formal	1
1.1.2 Organización informal	2
1.2 Organigramas	2
1.3 Estructura organizacional	2
1.4 Elementos del Diseño Organizacional	3
1.4.1 Cadena de mando	3
1.4.2 Especialización del trabajo	3
1.4.3 Formalización	3
1.4.4 Departamentalización	3
1.4.5 Tramo de control	4
1.4.6 Centralización y descentralización	4
1.4.6.1 Centralización	5
1.4.6.2 Descentralización	5
1.5 Manual de funciones	5
1.6 Análisis y diseño de puestos	5
1.7 Diseño de cargos	6
1.8 Tarea	6
1.9 Atribución	7
1.10 Función	7
1.11 Cargo	7
1.12 Descripción de cargos	7

1.13 Condiciones de trabajo	7
1.14 Métodos de descripción y análisis de cargos	8
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	9
2.2 Justificación	10
2.3 Objetivos	11
2.3.1 General	11
2.3.2 Específicos	11
2.4 Alcances y límites	12
2.4.1 Alcances	12
2.4.2 Limitaciones	12
Capítulo 3	
Metodología	13
3.1 Tipo de investigación	13
3.2 Sujetos	14
3.2.1 Empleados	14
3.3 Instrumentos	15
3.4 Procedimiento	15
3.5. Diseño de la investigación	16
Capítulo 4	
Aporte	17
4.1 A la empresa	17
4.2 A la Universidad	17
4.3. Guatemala	17
4.4. Al futuro profesional	17
4.5 Otros	18
Capítulo 5	
Presentación de resultados	19
Capítulo 6	
Discusión de resultados	24

Capítulo 7	
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Capítulo 8	
Propuesta de Mejora y Viabilidad del Proyecto	29
8.1. Propuesta	29
8.2 Viabilidad del proyecto	30
8.2.1. Financiera	30
8.2.2 Administrativa	31
8.2.3. Técnica	32
Fuentes de consulta	33
Anexos	34
10.1 Fotografía No. 1	35
10.2 Evaluación integral	36
10.3 Organigrama Funcional Hospital Diocesano Jacaltenango	39
10.4 Diagnóstico	40
10.4.1 Análisis FODA	40
10.5 Instrumentos aplicados	42
10.5.1 Guía de entrevista dirigida a la Directora Administrativa del Hospital	42
10.5.2 Guía de entrevista dirigida al personal de enfermería (18) y operativo (32)	43
10.5.3 Guía de observación	44
10.6 Cronograma de actividades	47
10.7 Capacitación	50
I. Justificación	50
II. Alcance	50
III. Fines del plan de capacitación	51
IV. Objetivos del plan de capacitación	51
V. Meta	52
VI. Tema de capacitación	52
VII. Cronograma de capacitación	53

Índice de manuales	54
10.8 Guía para la implementación y evaluación de Manuales de Funciones	56
10.9 Ejecución de la propuesta	58
10.9.1 Nombre o título	58

## Índice de cuadros

Cuadro 1	14
Recurso humano entrevistado	14
Cuadro 2	31
Presupuesto de elaboración de Manuales de funciones	31
Cuadro 3	40
FODA	40
Cuadro 4	41
Matriz AODF de alternativas Estratégicas	41
Cuadro 5	44
Guía de observación	44
Cuadro 6	47
Cronograma de actividades	47
Cuadro 7	53
Cronograma de capacitación	53

## Índice de gráficas

Gráfica 1	19
Existencia de manuales de funciones	19
Gráfica 2	20
Demanda de un manual de funciones	20
Gráfica 3	20
Beneficios de los manuales de funciones	20
Gráfica 4	21
Implementaría manuales de funciones	21
Gráfica 5	21
Le han proporcionado manuales de funciones	21
Gráfica 6	22
Conoce las funciones del puesto que desempeña	22
Gráfica 7	22
Es necesario contar con manuales de funciones	22
Gráfica 8	23
Conoce los beneficios de los manuales de funciones	23

## **Resumen**

Todas las empresas dedicadas a prestar servicios de salud, deben analizar o estudiar todas las áreas para conocer su entorno interno y externo, así como innovar y vencer los retos del siglo XXI, especialmente las nuevas exigencias del usuario, con el objetivo de lograr el éxito y sostenibilidad de dichas empresas.

El actual informe realizado en la Práctica Empresarial Dirigida (PED) llamado “Manuales de Funciones para el Personal del Hospital Diocesano Jacaltenango, Municipio de Jacaltenango, Huehuetenango”, presenta un estudio detallado de diversas áreas, analizando detenidamente las funciones del recurso humano por ser este uno de los pilares importantes de cualquier organización, porque enfrenta desafíos que nacen de las demandas y expectativas de empleados y de la globalización; los manuales son herramientas útiles que contienen procedimientos claros que ayudan a lograr el objetivo de este proyecto mejora de servicios.

Los resultados se obtuvieron con la recopilación de datos, a través de las guías de entrevistas, de observación, y un análisis de los mismos. Estos reflejan situaciones que requiere mejoras mediante la implementación de herramientas como los manuales de funciones, para establecer una descripción integral de cada puesto y evitar con ello, la duplicidad de funciones, rotación de personal, pérdida de relaciones interpersonales, entre otros. Y lograr un mejor desempeño del recurso humano, porque un manual bien escrito contribuye mucho a hacer comprensible la organización.

Es importante hacer notar como resultado del presente estudio, soluciones propuestas sobre la elaboración y aplicación de manuales de funciones, conteniendo descripciones técnicas de las funciones, debido a que en él se encuentran plasmadas acciones que pueden emprender de manera inmediata y lograr un mejor desempeño del recurso humano.

Dichos instrumentos proporcionarán a los empleados en estudio, herramientas administrativas, en las cuales se indica detalladamente sus responsabilidades, actividades a realizar, jefe inmediato, reacciones y pasos a seguir; cumpliendo y agilizando las funciones laborales, de la misma manera brindar a los pacientes (cliente) un servicio más eficiente y de calidad. Contribuyendo al cumplimiento de esta manera con los objetivos y metas del Hospital Diocesano Jacaltenango.

Al culminar esta investigación, se lograron alcanzar los objetivos de la misma, conociendo la situación actual y proponiendo instrumentos administrativos para la gestión del talento humano del hospital sujeto de estudio.

## **Introducción**

La investigación corresponde a los principios y lineamientos teóricos establecidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Panamericana de Guatemala, presentando el trabajo de PED (Practica Empresarial Dirigida) denominada Manual de Funciones para el Recurso Humano del Hospital Diocesano Jacaltenango,

La Empresa, objeto de estudio, ha logrado un crecimiento sostenible, por ser única en la región con servicios generales y médicos especializados.

En el marco teórico, se presenta las fuentes, demostrando las bases científicas desarrolladas por diferentes escritores y expertos.

Sin duda uno de los recursos más importantes del Hospital Diocesano Jacaltenango es el humano, por el servicio que presta y experiencia de los colaboradores; sin embargo al realizar el diagnóstico, se observó que no cuentan con un departamento de recursos humanos que oriente a cada uno de los empleados en sus funciones y la ausencia de herramientas administrativas que permita mejorar los servicios de la empresa.

Por esta razón, el presente estudio responde a las necesidades inmediatas sobre las debilidades que afectan el desempeño de los empleados, de forma específica, la poca participación del personal en las reuniones de trabajo, la duplicidad de funciones, la deficiencia en los canales de comunicación y la poca orientación que se les proporciona cuando ingresan a formar parte de la institución.

La metodología aplicada se basó en una entrevista dirigida a todo el personal sobre las funciones de cada puesto del Hospital Diocesano Jacaltenango, del municipio de Jacaltenango, a quienes se les aplicó guías de entrevista con el fin de recopilar la información.

Asimismo se hace referencia de la presentación y discusión de los resultados por medio de una investigación descriptiva de campo, concluyendo que es importante contar con una herramienta que oriente el trabajo de los empleados.

En cuanto a los procedimientos laborales del talento humano, se establecieron debilidades que pueden mejorarse mediante la implementación de Manuales de Funciones por departamentos.

Los Manuales se elaboraron con el objetivo de proporcionar a los empleados documento que contenga detalles de las funciones, requerimientos importantes e indispensables para cada puesto; además conteniendo la definición, objetivo, herramientas a utilizar, responsables y procedimiento a seguir.

# Capítulo 1

## Marco Teórico

Este capítulo presenta información precisa e importante, sobre la sustentación teórica del tema de investigación; según diferentes autores y expertos en el área.

### 1.1 Organización

Debido a las limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos a otros, y conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual. Una organización es un sistema de actividades efectivamente coordinadas, formada por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización solo existe cuando: hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas para actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo común.

Las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no pudieran lograr de manera aislada, debido a las limitaciones individuales. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones.

“En las organizaciones, la capacidad intelectual y la capacidad física no son las que impiden la consecución de muchos objetivos humanos sino la falta de habilidad para trabajar con otras personas de manera eficaz”. (Koontz. y Weihrich. 1998: 246).

#### 1.1.1 Organización formal

“Esta organización debe ser flexible; debe dar lugar a la discrecionalidad, la ventajosa utilización del talento creativo y el reconocimiento de los gustos y capacidades individuales en las organizaciones más formales.

No obstante, en una situación grupal los esfuerzos individuales deben canalizarse hacia metas grupales y organizacionales”. ( Koontz. y Weihrich. 1998: 247).

### 1.1.2 Organización informal

“Es el conjunto de actividades personales sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes. Es una red de relaciones personales y sociales no establecida ni requerida por la organización formal pero que surge espontáneamente de la asociación entre sí de las personas”. (Koontz. y Weihrich. 1998:248).

## 1.2 Organigramas

Son también conocidos como Cartas o Gráficas de organización, son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, los niveles, las jerarquías, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ella. Muestra los títulos de los puestos de una organización y los conecta por medio de líneas que indican responsabilidad y subordinación.

“Los organigramas no ofrecen descripción de puestos, lo que muestran son los títulos de las posiciones y la “cadena de mando” desde la cúspide hasta los niveles más bajos de la empresa”. (Dessler. 1998:85).

## 1.3 Estructura organizacional

“Debe diseñarse para determinar quien realizará cuales tareas y quién será responsable de qué resultados; para eliminar los obstáculos que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades, y para tender redes de toma de decisiones y comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos empresariales”. (Robbins y Coutler 2005:240).

“Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura, participan en el diseño organizacional, proceso que involucra decisiones sobre seis elementos claves: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización”. (Robbins y Coutler 2005:240).

## 1.4 Elementos del Diseño Organizacional

### 1.4.1 Cadena de mando

Línea continua de autoridad que se extiende de los niveles organizacionales más altos a los más bajos y define quien informa a quien. Ayuda a los empleados a responder preguntas como: “¿A quién recorro si tengo un problema?” ó “¿Ante quién soy responsable?”. (Robbins y Coutler 2005:240).

### 1.4.2 Especialización del trabajo

“Describe el grado en que las actividades de una organización se dividen en tareas separadas. La esencia de la especialización del trabajo es que un individuo no realiza todo el trabajo, sino que este se divide en etapas y cada etapa la concluye una persona diferente”. (Robbins y Coutler 2005:234)

### 1.4.3 Formalización

Grado en el que los trabajos de una organización están estandarizados, y en el que las normas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados. Si un trabajo está muy formalizado, entonces la persona que lo realiza tiene poco poder de decisión en cuanto a lo que se realizará, cuándo se hará y cómo lo hará.

Se espera que los empleados manejen el mismo insumo exactamente de la misma forma, lo que genera una producción consistente y uniforme. “El grado de formalización varía ampliamente entre organizaciones, incluso dentro de ellas”. (Robbins y Coutler 2005:240).

### 1.4.4 Departamentalización

“Mediante la departamentalización se pretende agrupar en unidades definidas las funciones que tienen objetivos, afines y se orientan hacia el mismo propósito”. (Enrique Benjamín Franklin.)

Involucra el proceso de especialización del trabajo, de acuerdo con el lugar producto, clientela o procesos que resulta de una división o combinación del personal de operaciones, así como de sus actividades en grupos o unidades especializadas entre sí. Las operaciones, actividades y funciones constituyen los elementos principales de departamentalización, las cuales pueden ser definidas de la siguiente manera:

- a) Operación: Cada una de las acciones simples de ejecución cotidiana; dicha ejecución en secuencia permanente efectuar una o varias tareas. División mínima del trabajo.
- b) Actividad: Operaciones organizadas secuencialmente para lograr una finalidad previamente establecida.
- c) Función: Grupo de actividad afines ejecutadas Sin base en un plan o esquema general en función de un objetivo.

#### 1.4.5 Tramo de control

Indica el número de funciones o unidades administrativas que pueden depender directamente de un órgano superior, ya que la capacidad para dirigir cierta cantidad de subordinados es limitada y su aplicación está condicionada por las posibilidades reales de atención, supervisión, dirección, control y corrección de las actividades encomendadas a cada órgano bajo su cargo.

“Para lograr un máximo de eficiencia es indispensable que la estructura de organización esté libre de toda complicación, tanto en su agrupación de actividades como en las relaciones que implican, ya que por lo general, una estructura compleja genera dificultades administrativas, crea disfunciones, entorpece la operación y eleva los costos considerables”. (Enrique Benjamín Franklin).

## 1.4.6 Centralización y descentralización

### 1.4.6.1 Centralización

“La centralización como aspecto de la administración es la tendencia a restringir la delegación de la toma de decisiones. En este caso los administradores de los niveles más altos de la jerarquía organizacional ostentan un alto grado de autoridad”. (Kontz H. y Weihrich H. 2004: 304).

### 1.4.6.2 Descentralización

“Es la tendencia a distribuir la autoridad de toma de decisiones en una estructura organizada. Este es un aspecto fundamental de la delegación; en la medida en que no se delega autoridad, se centraliza. ¿Cuánta autoridad debe concentrarse o distribuirse en una organización? Bien podría darse la centralización absoluta de la autoridad en una sola persona, lo que implicaría, sin embargo, la inexistencia de administradores subordinados y, por lo tanto, de una organización estructurada”. (Koontz y Weihrich 2004: 304)

## 1.5 Manual de funciones

Es un estudio sistemático integral y periódico que tiene como propósito solucionar y dejar plasmadas las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes cargos que integra una empresa. El objetivo de la descripción de perfiles laborales es el conocimiento real y actualizado de la estructura de la empresa, así como la identificación de las partes que constituyen una posición de trabajo. Esto representa la posibilidad de saber en todo momento y con detalle cuales son las obligaciones y características de cada perfil laboral.

“Con este instructivo se pretende mejorar los procesos y procedimientos de trabajo reorganizar la estructura laboral de la empresa para una mayor efectividad de cada uno de los que laboran en la empresa”. (Dessler 2001).

## 1.6 Análisis y diseño de puestos

El análisis de puestos, es definido “como la recolección, evaluación y organización de información sobre un puesto de trabajo determinado”.

“La información acerca de los puestos y los requisitos para llenarlos se consigue a través de un proceso denominado análisis de puestos, en el que la información sobre diferentes trabajos se obtiene de manera sistemática, se evalúa y organiza”. (Werther y Davis, 2000: 560).

“El análisis de puestos “es el proceso sistemático que consiste en determinar las habilidades, deberes y conocimientos requeridos para desempeñar trabajos específicos en una organización”. (Mondy y Noe 2005: 86),

## 1.7 Diseño de cargos

"Para la organización, el cargo es la base de la aplicación de las personas en las tareas organizacionales; para la persona, el cargo es una de las mayores fuentes de expectativa y motivación en la organización”. “Las personas siempre ocupan un cargo cuando ingresan en una organización.

El concepto de cargo se fundamenta en las nociones de tarea, atribución y función”. (Chiavenato 2000: 292).

## 1.8 Tarea

“Actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo. En general, es la actividad asignada a cargos simples y rutinarios (como los que ejercen los que trabajan por horas o los obreros)”. Chiavenato 2000: 293).

## 1.9 Atribución

“Actividad individual que ejecuta la persona que ocupa un cargo. En general se refiere a cargos más diferenciados (ocupados por quienes trabajan por meses o por los empleados de oficina), la atribución es una tarea más sofisticada, más intelectual y menos material”. (Chiavenato 2000: 293).

## 1.10 Función

“Conjunto de tareas (cargos por horas) o atribuciones (cargos por meses) que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada. También puede ejecutarlas un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que se ejecuten de modo repetido”. (Chiavenato 2000: 293).

## 1.11 Cargo

“Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo, son relaciones entre dos o más personas.” (Chiavenato 2000: 293)

## 1.12 Descripción de cargos

Es necesario describir un cargo, para conocer 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 de 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).

Descripción de cargos, “es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende”. (Chiavenato 2000: 331).

### 1.13 Condiciones de trabajo

Se refiere a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo, y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones. “Evalúa el grado de adaptación del elemento humano al ambiente y al equipo, y facilitan su desempeño”. (Chiavenato 2000: 336).

### 1.14 Métodos de descripción y análisis de cargos

La descripción de cargos son responsabilidad de línea y función del staff, es decir, la línea responde por las informaciones ofrecidas, en tanto que la prestación de servicios de obtención y manejo de información es responsabilidad del staff, representado en primera instancia por el analista de cargos, quien puede ser un especializado del staff, el jefe del departamento en que está localizado el cargo que va a describirse y analizarse, o el propio ocupante del cargo. “Los métodos que más se utilizan en la descripción y el análisis de cargos son: observación directa, cuestionario y entrevista directa”. (Chiavenato 2000: 336).

## **Capítulo 2**

### **Planteamiento del Problema**

En la actualidad las empresas se caracterizan por implementar herramientas administrativas que les permita ser más competitivas, así como elevar sus niveles de eficiencia y eficacia que ocasione un mayor aprovechamiento de los recursos. Por ejemplo muchas empresas implementan mejores métodos para elevar la producción y servicio, controlar sus inventarios, la implementación de nuevas estrategias para incrementar las ventas, etc. Sin embargo muchas de las empresas han decidido poner mayor atención al factor Humano, porque para la administración moderna constituye uno de los factores más importantes, y necesita especial atención.

El Hospital Diocesano Jacaltenango, es una institución dedicada a la salud, brindando sus servicios a la región Huista y al público en general. El Hospital inició sus labores en septiembre de 1962, en la zona 1 (Cantón Parroquia) de Jacaltenango, Huehuetenango.

En dicha empresa se ha podido observar que el desempeño del recurso humano está siendo afectado, ya que la empresa no cuenta con herramientas administrativas o mecanismos que permitan a la administración guiar las actividades diarias de sus trabajadores.

La administración de la institución en estudio, ha destinado parte de su tiempo en corregir errores, en su mayoría derivados de la inadecuada fijación de funciones, responsabilidades y desconocimiento de las actividades propias de cada puesto, ocasionando un mal desempeño en su labor. De igual forma la información e indicaciones laborales se dan en forma empírica; éstos no son efectivos para llevar a cabo las funciones, pero se han fundamentado en experiencias inmediatas obtenidas en forma individual de acuerdo a las necesidades del momento, lo cual les ha restado eficiencia en el desempeño laboral. Ante este problema, la empresa se ve en la necesidad de buscar una solución que eleve la eficiencia y mejore el desempeño de los empleados.

Para vencer este reto es necesario implementar un manual que describa los puestos de trabajo, que delimite los campos de acción de cada área, así como de cada puesto y que permita que las personas interactúen con mayor conocimiento del rol que desempeñan dentro de la empresa. El manual contribuye a un proceso de conocimiento, integración y desarrollo del recurso humano, porque el elemento humano es primordial para la empresa y ésta requiere de mayor atención y cuidado.

Lo anterior hace necesario plantear lo siguiente: ¿Cuáles son los resultados ante la falta de un manual de funciones del Hospital Diocesano Jacaltenango, del municipio de Jacaltenango, departamento Huehuetenango?

## 2.2 Justificación

La administración de personal implica el manejo del recurso máspreciado de la organización. El área de recursos humanos no es responsabilidad exclusiva de un departamento especializado; incumbe a todas las áreas con personal a cargo. En última instancia, el desempeño y bienestar de cada empleado dependen tanto de un supervisor o jefe inmediato, como del departamento de personal de su empresa.

La administración de personal existe para mejorar el recurso humano en las organizaciones. En el entorno actual de las organizaciones empresariales exige que éstas sean competitivas, no sólo en un contexto nacional, sino también bajo la perspectiva de un marco mundial. Por tal motivo, se hace necesaria la optimización del personal con que cuenta cada empresa.

De aquí se deriva la necesidad de contar con manuales de puestos y funciones para cada uno de los departamentos del Hospital Diocesano Jacaltenango, ya que los mismos contribuirán con el desempeño de sus labores y mejorando en la atención y servicio al cliente, siendo el talento humano un elemento clave que hace girar el mundo empresarial.

Es determinante hacer conciencia de la diversidad de habilidades que requieren los empresarios para lograr, a través de una dirección apropiada, que cada individuo dentro de la organización desarrolle su máximo potencial y éste traiga como consecuencia alcanzar los objetivos de dicho hospital.

Para la Administración adicionalmente este se reflejará también en la satisfacción de cada empleado al sentirse un importante miembro que contribuye al beneficio que cada uno alcanza para la organización, para ellos mismos y para la sociedad en general.

La investigación que se plantea tendrá una importancia de primer orden, ya que dotará a la empresa manuales de puestos y funciones, siendo ésta una herramienta técnica y moderna, de fácil manejo para cada empleado de la empresa. Esto implica diseñar Manuales de Puestos y Funciones, para los diversos departamentos con que cuenta el Hospital Diocesano Jacaltenango.

## 2.3 Objetivos

### 2.3.1 General

Determinar la necesidad de una manual de puestos y funciones para el personal que labora en el Hospital Diocesano Jacaltenango y su incidencia en el logro de los objetivos organizacionales.

### 2.3.2 Específicos

- Verificar la existencia de un documento que describa las funciones de los puestos de trabajo en el hospital
- Analizar el puesto y funciones del recurso humano en las diferentes áreas de la organización.
- Identificar las funciones de cada departamento o área del nosocomio objeto de estudio.
- Verificar la existencia de perfiles de cada puesto en el hospital

- Establecer las herramientas que se utilizan, para la creación y aplicación de manuales de puestos y funciones, hacia una mejor función de las labores en cada unidad de trabajo.
- Señalar las consecuencias de la carencia de un manual de funciones en el Hospital Diocesano Jacaltenango.

## 2.4 Alcances y Límites

### 2.4.1 Alcances

El alcance de esta investigación, abarca únicamente al recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango, ubicado en la cabecera municipal de Jacaltenango, Huehuetenango, dedicada a la salud. Cubre aspectos de Organización como lo son la correcta delimitación del tramo de acción de sus empleados el correcto desempeño que estos deben tener en la empresa para lograr la mayor eficiencia. Enfatizando en la implementación de un manual de funciones que permitirán a los usuarios el mejor aprovechamiento del tiempo, material, jefe inmediato, reconociendo sus responsabilidades dentro del departamento y de la empresa. .

Dicha investigación inició en el mes de junio de 2011 y termina en julio de 2012. Tiempo en cual se obtuvo información relevante e importante.

### 2.4.2 Limitaciones

Considerándose como limitante, es el factor tiempo del recurso humano que labora en el hospital, debido a los movimientos internos (cambio de turnos), tiempo vacacional y tipo de servicio.

Se considera una limitante el acceso a la información financiera de la entidad en estudio, debido al carácter no lucrativo de la misma, ya que se manejan de manera confidencial.

El flujo de información que se maneja en todo nivel de la organización es completamente limitada, y en otros casos confidenciales; además, otra restricción, se debió a que se carece de una persona responsable del área de Recursos Humanos.

## **Capítulo 3**

### **Metodología**

La realización de la Práctica Empresarial Dirigida, se desarrolló de manera programada en relación al diagnóstico de la empresa, realizado en este caso al Hospital Diocesano Jacaltenango del municipio de Jacaltenango, departamento Huehuetenango.

Para el desarrollo de los aspectos metodológicos, en la planificación de la ejecución fue necesaria la utilización de técnicas de recopilación, observación y entrevistas para determinar el cumplimiento de la Práctica Empresarial Dirigida; objetivos generales, específicos, el análisis de la realidad actual e histórica para presentar los diferentes escenarios en la ejecución de la observación y análisis al Hospital Diocesano Jacaltenango.

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación fue descriptiva: Mediante este tipo de investigación, se utilizó el método de análisis y se logró caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. “Puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad”. (Chávez 2001).

En la realización de la Práctica Empresarial Dirigida se utilizaron los siguientes medios de información:

#### **Métodos generales**

**Método dialéctico:** La aplicación de éste método fue de vital importancia, ya que enseñó la forma en que se debe organizar de forma lógica los pensamientos para luego entender y explicar la realidad del objeto de estudio realizado, todo con el fin de alcanzar los objetivos y metas, importantes en la recopilación y análisis de datos.

## Métodos particulares

Método deductivo: La utilización correcta de este método permitió enfocar el problema objeto del estudio a desarrollar para la ejecución durante la Práctica Empresarial Dirigida, desde un panorama más general hasta llegar a un punto muy particular, con el fin de detectar las raíces del objeto de estudio hasta llevarlo a una solución.

Método inductivo: Fue necesario utilizar y aplicar este método, ya que luego de la recopilación de la información fue importante analizar las partes del problema a ejecutar, hasta llegar a completarlo en su totalidad y unir las partes a efecto de solucionar la problemática que existía.

## 3.2 Sujetos

### 3.2.1 Empleados

Se entrevistaron a todos los empleados que laboran en el hospital:

Cuadro número 1: Recurso humano entrevistado

<b>No.</b>	<b>Puestos</b>	<b>Cantidad</b>
1	Directora Administrativa	01
2	Médicos	05
3	Enfermeras profesionales	03
4	Personal administrativo	01
5	Auxiliar de enfermería	17
6	Mantenimiento y guardianes	06
7	Limpieza, cocina, lavandería e intendencia	19
Total		52

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3 Instrumentos.

Al momento de entrevistar al personal del hospital, se aprovechó la observación del entorno en los ambientes, así como documentos de interés e importancia que contribuyeran a la obtención de información. Dentro de las herramientas de que se vale el investigador para medir y obtener datos acerca de la intensidad con que se presenta cada uno de los indicadores, están las entrevistas al personal y observación del personal de los ambientes y entorno; obteniendo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del servicio.

Una de las razones importantes para el uso de instrumentos en la ejecución de la Práctica Empresarial Dirigida es que facilita el registro de datos con mayor precisión, es decir agudiza la capacidad de sólo observar.

Por ello, los instrumentos utilizados fueron:

Entrevista dirigida a la directora del hospital, con el objetivo de detectar el proceso administrativo que conlleva el mismo con énfasis en la organización, dirección y control. En el cual se efectúan cinco preguntas cerradas.

Entrevistas dirigidas al personal administrativo, mantenimiento, intendencia, enfermería se enfocaron a la planificación, organización, integración y control. Con diecinueve preguntas cerradas.

### 3.4 Procedimiento

Para desarrollar la Práctica Empresarial Dirigida, se consideró necesario desarrollar los pasos siguientes:

Autorización por parte de la Directora Administrativa del Hospital Diocesano.

Búsqueda de información, bibliográfica.

Constantes visitas a las diferentes áreas del hospital y entrevistas con la directora y empleados de la empresa.

Desarrollo de evaluación integral y diagnóstico.

Estructuración de instrumentos de investigación.

Validación de entrevista.

Aplicación de entrevistas.

Tabulación de resultados.

Elaboración de gráficas.

Se elaboraron las conclusiones y propuesta.

### 3.5 Diseño de la Investigación

Este documento posee métodos de recopilación y tratamiento de datos, se conjuntan la investigación documental con la investigación de campo. La investigación documental, es un método que se concentra exclusivamente en la recopilación de información.

La investigación de campo (práctica): es donde la recopilación de información se realiza dentro del ambiente específico en el que se presenta un fenómeno o hecho a estudiar, se utilizan métodos específicos; y en la tabulación, análisis de información, se utilizan métodos y técnicas estadísticas y/o matemáticas.

## **Capítulo 4**

### **Aporte**

#### **4.1 A la empresa**

Al Apoyar al Hospital Diocesano Jacaltenango con la elaboración de un diagnóstico a la empresa y el análisis de la importancia de la aplicación de manuales de puestos y funciones para el recurso humano de dicha empresa.

#### **4.2 A la Universidad**

Como fuente de aprendizaje y de conocimientos, dentro de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, de una experiencia de campo documentado en diagnóstico y manual de funciones para el recurso humano que labora en el Hospital Diocesano Jacaltenango. Proporcionando al país profesionales calificados, capaces de ingresar al mundo competitivo de Administradores de Empresas.

#### **4.3 Guatemala**

Una experiencia de desarrollo humano en el campo administrativo, para el municipio de Jacaltenango, departamento Huehuetenango; como modelo para las empresas del municipio, en el ámbito administrativo del recurso humano, proporcionando con la presente investigación bibliografía para futuros profesionales y guatemaltecos interesados en el tema. Y con ello contribuir al desarrollo organizacional de las empresas de Guatemala.

#### **4.4 Al futuro profesional**

Contribuye a emplear conocimientos administrativos, siendo la práctica, la aplicación de los mismos. A la vez la realización y crecimiento como futura administradora de empresas, contribuye al incremento del acervo cultural y empresarial, del municipio y por ende al país.

#### 4.5 Otros

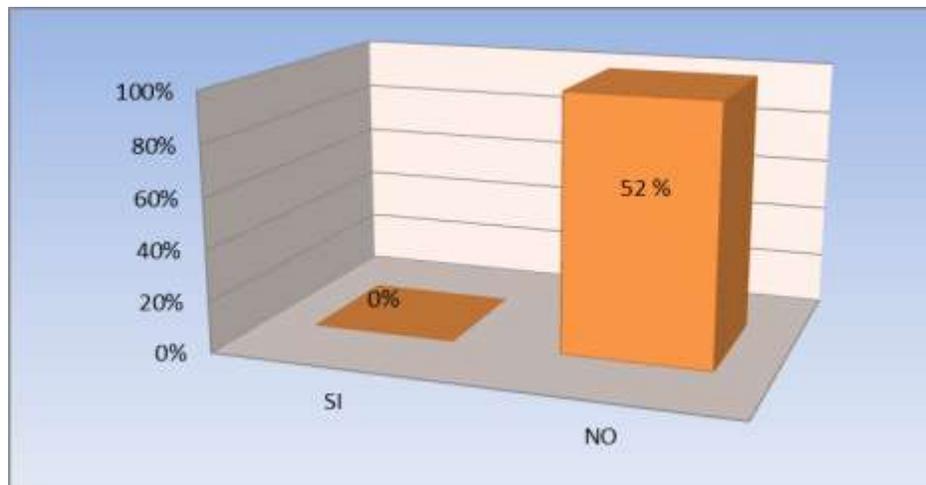
Beneficios familiares, laborales y del municipio, ya que al concluir la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, existe disposición de mejorar, apoyar y asesorar administrativamente a las empresas locales, regionales y nacionales.

## Capítulo 5

### Presentación de resultados

Con base a los estudios realizados durante la Práctica Empresarial Dirigida, los resultados que se obtuvieron al aplicar los instrumentos, la metodología planteada, se tiene como diagnóstico administrativo del Hospital Diocesano Jacaltenango, las primeras gráficas presentarán los resultados de la entrevista dirigida la administradora de la empresa y posteriormente la información proporcionada de los empleados. Graficas que en su imagen presentan conclusiones y resultados siguientes:

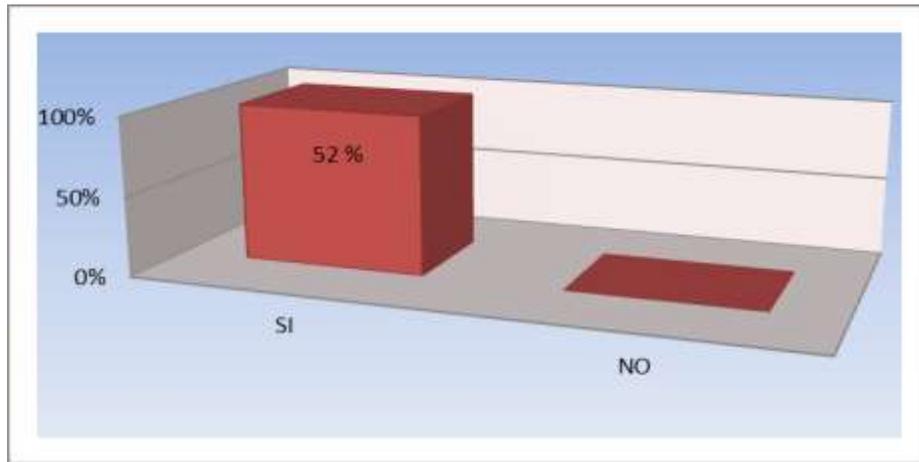
Gráfica 1. Existencia de manuales de funciones.



Fuente: Trabajo de campo - Directora Administrativa-

Analizando la información proporcionada, es indudable la inexistencia de un documento contemple las funciones, perfiles y descripción de cada área de trabajo.

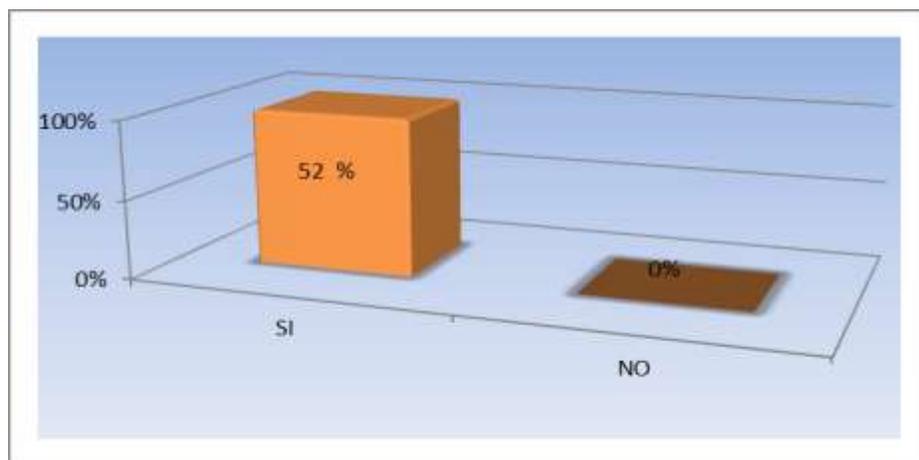
Grafica 2. Demanda de un manual de funciones



Fuente: Trabajo de campo -Directora Administrativa-

Acerca de que si se considera necesaria e importante, disponer en cada una de las áreas del hospital, documentos guía que contengan en las funciones laborales.

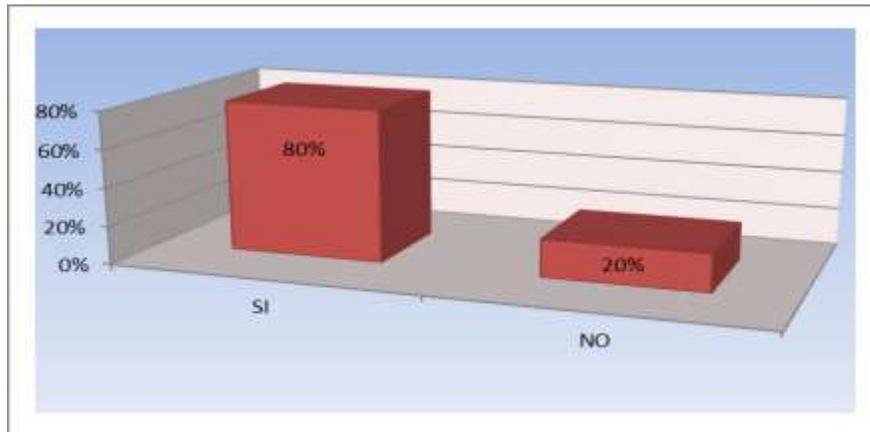
Grafica 3. Beneficios de los manuales de funciones.



Fuente: Trabajo de campo: -Directora Administrativa-

Es alto el porcentaje sobre los aportes que proporcionan dichos documentos en el área laboral al recurso humano.

Grafica 4. Implementaría manuales de funciones.

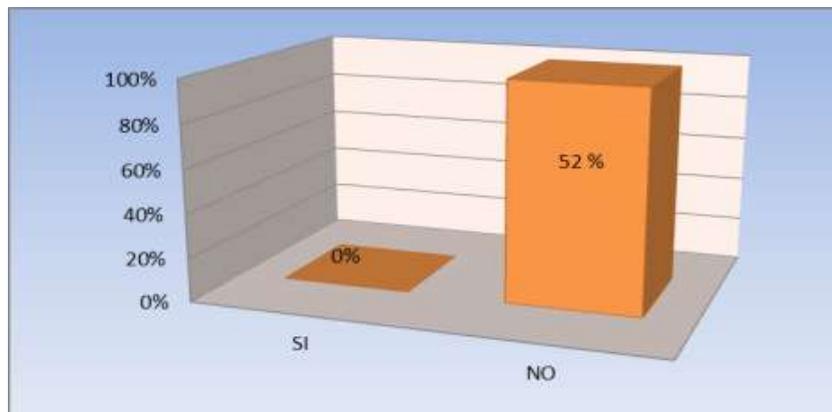


Fuente: Trabajo de campo: -Directora Administrativa-

Observando los resultados, es evidente la aceptación a que se implementen documentos que describan las funciones laborales recurso humano del hospital.

Los siguientes resultados presentan los aportes proporcionados por el recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango.

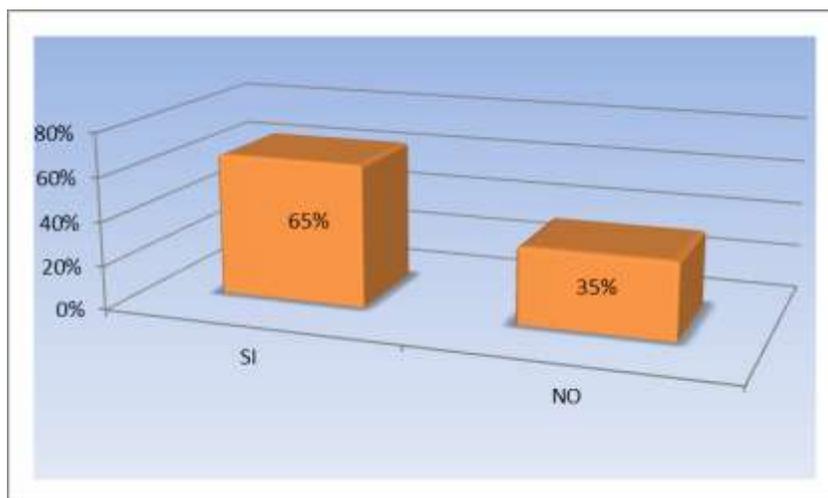
Grafica 5. Le han proporcionado manuales de funciones



Fuente: Trabajo de campo - personal de enfermería (18) y operativo (32)-

El 100% de los empleados, desconoce la existencia de documentos que contengan las funciones de sus labores en la empresa.

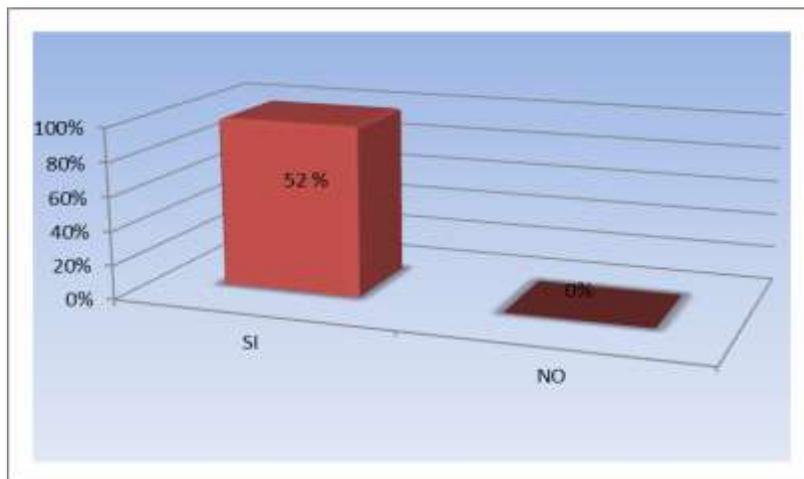
Grafica 6. Conoce las funciones del puesto que desempeña



Fuente: Trabajo de campo -personal de enfermería (18) y operativo (32)-

Con respecto a que si el talento humano tiene conocimiento sobre sus deberes y obligaciones laborales, lo confirma un alto porcentaje; mientras que una mínima cantidad desconoce las mismas.

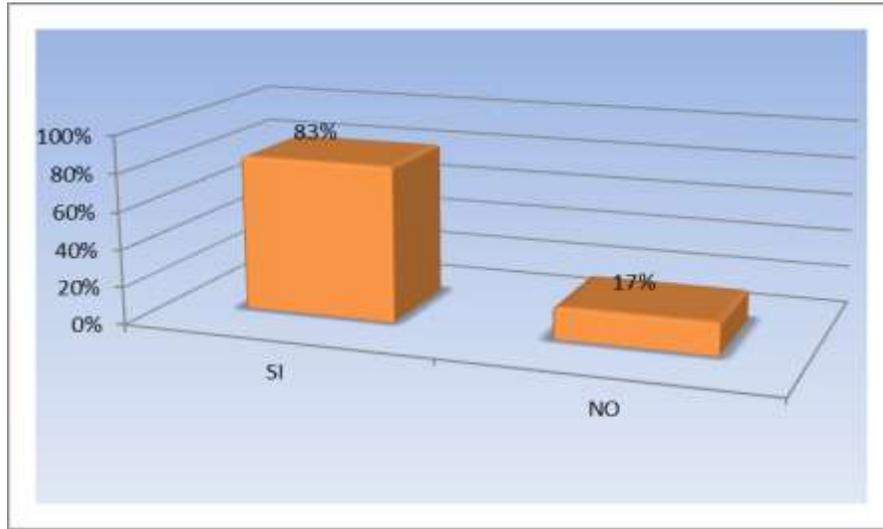
Grafica 7. Es necesario contar con manuales de funciones



Fuente: Trabajo de campo -personal de enfermería (18) y operativo (32)-

La totalidad de los empleados manifiesta importante y necesario contar con documentos que especifiquen las funciones para la realización de su trabajo.

Grafica 8. Conoce los beneficios de los manuales de funciones



Fuente: Trabajo de campo -personal de enfermería (18) y operativo (32)-

De acuerdo a los resultados obtenidos el 83% tiene presente los beneficios que se logran al emplear un manual de funciones en su puesto de trabajo, mientras que un mínimo porcentaje los desconoce.

## Capítulo 6

### Discusión de Resultados

En el estudio de campo realizado en el Hospital Diocesano Jacaltenango, en lo que respecta al tema sujeto de estudio, se tomó en cuenta al personal del hospital.

La información en lo que concierne al puesto que van a ocupar y las funciones del mismo la proporciona la Directora General del hospital y en algunos casos (médicos) la brinda el Director Médico, información que es proporcionada verbalmente, por lo que manifiestan que en determinados momentos ignoran cuáles son sus funciones con exactitud; además, se pudo establecer que la función en la cual se requiere de mayor personal es la de atención a pacientes.

El personal manifestó que las labores las realizan de acuerdo a la organización establecida, respetando los niveles de autoridad. Cabe hacer mención que los empleados respondieron que algunas órdenes no son concretas, y que las reciben de distintas autoridades a la vez, y que por ello no se cumplen, indicando así que se carece de unidad de mando.

La mayoría de los trabajadores coinciden en que no hay una adecuada integración del personal, por lo que no se trabaja en equipo y que es importante la creación, aplicación e implementación de Manuales de Funciones que describan las funciones de los puestos de trabajo en el hospital, determinando las funciones de cada departamento o área; perfiles de cada puesto. Hacia una mejor función de las labores en cada unidad de trabajo, de la misma manera señalar la contribución en el logro de objetivos organizacionales de un manual de funciones, lo que conllevaría a estar más motivados y brindar un mejor servicio.

El Hospital es una empresa que se proyecta a la sociedad realizando jornadas médicas, brinda sus servicios a bajo costo y la mayoría indica que la relación de los médicos es atenta y cordial tanto con los pacientes como con los empleados quienes se sienten identificados con su institución.

Un número significativo manifestó la carencia del departamento de Recursos Humanos, que no se les brindan capacitaciones en ninguna de las áreas de trabajo y que el personal no está debidamente ubicado en los puestos, en lo que respecta a las mejoras que se deben hacer en la organización la mayoría de los trabajadores sugirió que se deben crear las normas internas de la empresa por escrito, incentivos y estímulos laborales, así como capacitar al personal constantemente.

Al analizar las entrevistas del talento humano se concluye que consideran importante tener a disposición de ellos un manual en el cual se indiquen sus funciones, con información exacta, así como la aplicación del mismo con cada perfil y descripción de los diferentes puestos.

De las preguntas dirigidas al personal, son única y exclusivamente con el fin de detectar el perfil, actividades, relaciones, mobiliario, equipo, canales de comunicación y otros aportes para la ejecución del manual de funciones para el mismo.

El recurso humano ve el beneficio de contar con un manual que especifique sus funciones ya que contribuye el mejoramiento del mismo, tomando muy en cuenta el aporte valioso de los siguientes autores:

“La centralización como aspecto de la administración es la tendencia a restringir la delegación de la toma de decisiones. En este caso los administradores de los niveles más altos de la jerarquía organizacional ostentan un alto grado de autoridad”. (Kontz H. y Weihrich H. 2004: 304).

El manual es un instrumento de comunicación, de carácter técnico que contiene información acerca de la sucesión cronológica y secuencial de operaciones para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. Es un conjunto de fases o etapas secuenciales e interdependientes que agregan valor a unos elementos de entrada para suministrar un resultado a un usuario interno o externo.

Conjunto de métodos y técnicas destinadas al reconocimiento, evaluación, prevención y control de situaciones de riesgos presentes en el ambiente de trabajo que pueden causar accidentes.

Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones: la ambigüedad de rol, se produce esta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional. La conflictividad del rol, existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

Según la Vicerrectoría Administrativa el manual es “Un procedimiento es la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso e incluyen el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea, involucrando el alcance, las normas y los elementos técnicos entre otros”.

## **Capítulo 7**

### **Conclusiones**

- Actualmente en el Hospital Diocesano existen varias deficiencias como: duplicidad de funciones en algunos puestos identificados, mayor rotación de personal tanto operativo como administrativo y nula inducción al nuevo empleado, entre otras. Lo cual limita el logro de los objetivos organizacionales como la prestación de un servicio de atención médica de calidad.
- Según la información proporcionada, a la fecha, se carece de una manual de funciones como herramienta administrativa que describa las funciones laborales de cada uno de los puestos del recurso humano en la empresa estudiada.
- La investigación permitió establecer las funciones y perfiles deseados para cada puesto de trabajo en el Hospital Diocesano Jacaltenango, tomando en cuenta criterios del empleado actual, jefe inmediato así como el punto de vista del investigador.
- Las funciones de cada uno de los puestos así como los perfiles adecuados están definidos, aunque de manera empírica ya que únicamente se trasladan de manera verbal, y no existe un documento que formalice dichas acciones.
- Analizando las consecuencias de la falta de herramientas administrativas, en el Hospital Diocesano Jacaltenango, se evalúa la necesidad e importancia de la implementación de manuales de funciones para el recurso humano de dicha empresa.

## **Recomendaciones**

- Se sugiere a la empresa en estudio la implementación de manuales de funciones, ya que dichas herramientas contribuirán al buen desempeño laboral del recurso humano identificando claramente, perfiles, funciones, responsabilidades y atribuciones de cada puesto.
- Es recomendable que el manual de funciones describa correctamente las funciones laborales por departamentos y por puestos de trabajo, lo cual beneficiará a cada colaborador y evitará duplicidad de funciones.
- Se propone que en cada uno de los manuales se apliquen los perfiles necesarios para cada puesto de trabajo, y una vez establecidas las funciones de cada uno de los empleados por departamentos se apliquen correctamente.
- Se recomienda cumplir con los perfiles que han sido establecidos por departamentos y la adecuada aplicación de los mismos para contar con un personal altamente competitivo y comprometido con la institución.
- Se propone aplicar y evaluar constantemente los manuales de funciones, ya que pretende aumentar la eficiencia laboral y un adecuado control administrativo.
- Se recomienda la implementación de manuales de funciones para el recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango, ya que el mismo pretende mejorar la calidad del servicio hacia el paciente y familiares de los mismos, contribuyendo en el control administrativo, de recursos humanos y del clima organizacional, entre otros.

## **Capítulo 8**

### **Propuesta de Mejora y Viabilidad del Proyecto**

#### **8.1 Propuesta**

Para dar respuesta de solución a la problemática planteada en la investigación, se considera el diseño y elaboración de un manual de funciones, como herramienta administrativa, que permita el establecimiento formal de las actividades de cada puesto, así como el listado de requerimientos que debe poseer la persona que desempeñe el cargo

Con esta propuesta se pretenden desarrollar un proceso de guía específica, en relación a las funciones que le competen a cada empleado según su perfil, programa asignado y documentación que se requiera o llene en los Sistemas de Información; en el cuál se pueda priorizar el desempeño de acuerdo a los indicadores de salud y a las necesidades específicas de los empleados actuales y futuros del Hospital Diocesano Jacaltenango.

De igual manera, tener una guía para la toma de decisiones, donde se detallen las actividades y aplicaciones que se debe llevar a cabo en cada puesto laboral. Permitirá que los colaboradores participen activamente y sean más productivos

El propósito fundamental del manual de funciones es servir como instrumento de guía y control al recurso humano, para mejorar el cumplimiento de las acciones específicas de las diversas áreas de trabajo y definir las responsabilidades del mismo.

Determina las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos a desempeñar dentro de la empresa. Facilita el proceso de inducción de personal y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados.

Esto para evitar por un lado duplicidades, contraindicaciones, contradicciones, por otro lado para dar fluidez y una direccionalidad única en el funcionamiento de la organización.

Evidentemente, el manual de funciones no debe ser un documento teórico, sino debe precisar las responsabilidades y tareas reales de las instancias y cargos de personal que efectivamente existen en la organización basada en la normatividad vigente y con lo indicado en otras normas internas.

**Objetivos:**

**General:**

Elaborar un manual de funciones para el Recurso Humano del Hospital Diocesano Jacaltenango.

**Específicos:**

- Brindar un documento que contribuya a la adecuada realización de las funciones, en una forma más práctica y profesional, al recurso humano de la empresa.
- Detectar las diferentes actividades que desarrolla el personal.
- Verificar el perfil de cada uno de los puestos que integran el equipo del servicio.
- Establecer estándares de calidad por medio del manual de funciones del personal del hospital, en relación a los servicios que presta la institución.

## 8.2 Viabilidad del proyecto

### 8.2.1 Financiera

Por tratarse de una empresa auto sostenible, los costos en que re incurrirán, se gestionarán a través de los propios ingresos del Hospital Diocesano Jacaltenango

Cuadro número 2: Presupuesto para la elaboración de Manuales de Funciones para el recurso humano de la empresa en estudio.

<b>Descripción</b>	<b>Justificación del gasto</b>	<b>cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
Tintas	Tintas para la impresión de documentos finales. Impresora Canon iP1900.	4	225.00	Q900.00
Hojas	Resmas de hojas tamaño carta para impresión de documentos e instrumentos.	2	55.00	Q110.00
Empastado	Documentos Finales	52	15.00	Q780.00
Capacitación	Capacitación de guía de uso de los manuales (por grupos)	2	250.00	Q1,000.00
<b>Total: Dos mil setecientos noventa 00/100</b>				<b>Q2,790.00</b>

Nota: Los costos se obtuvieron según cotizaciones realizadas, en relación a la capacitación se adjuntó en anexos la cotización.

### 8.2.2 Administrativa

Para el Hospital Diocesano Jacaltenango, la implementación de este documento contribuirá al buen manejo y control de las funciones de cada empleado por departamentos, facilitando a los mismos la adecuada y correcta ejecución de sus funciones.

### 8.2.3 Técnica

Dicha implementación del Manual de Funciones para el Recurso Humano del Hospital Diocesano Jacaltenango, es viable su funcionalidad ya que contribuirá al buen desempeño de las funciones del personal y al logro de objetivos de la empresa.

Como un aporte más para la empresa la herramienta en mención no incurrirá en más presupuesto que el establecido en área financiera, no se contratará más recurso humano, para poner en práctica la herramienta administrativa.

## Fuentes de Consulta 9

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). Colombia: Editorial MacGraw Hill.

Kootz, H. (y) O'Donnell, C. (1977). *Curso de Administración Moderna: Un análisis de las funciones de la administración*. (5 ed.). México: Editorial MacGraw Hill.

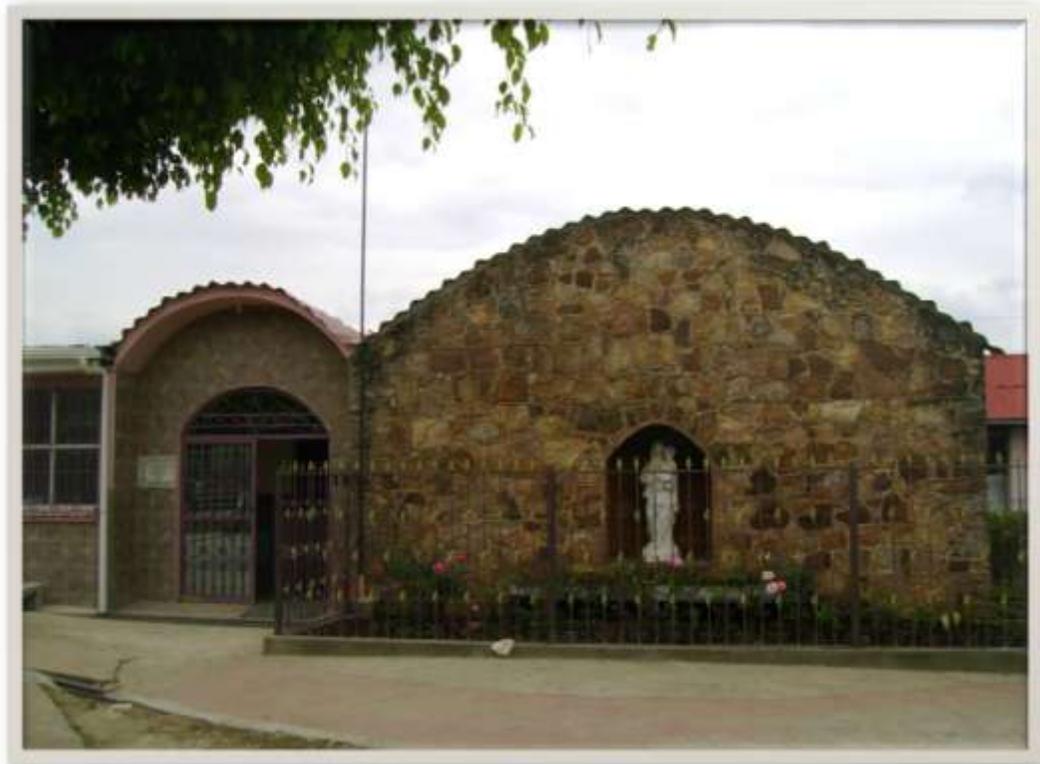
Reyes, A. (1978). *Administración del personal, Relaciones Humanas*. (5 ed.) México: Editorial LIMUSA.

Robbins, S. (1998). *La administración en el mundo de hoy* (3 ed.). México: Editorial Pearson Education.

Reyes, A. (1998) *Administración de Empresas. Teoría y Práctica. Primera parte*. (44 ed.). México: Editorial Limusa.

## **Anexos 10**

## 10.1 Fotografía No. 1



Fuente: elaboración propia

Entrada principal Hospital Diocesano Jacaltenango

## 10.2 Evaluación integral

### Antecedentes

“El nombre de Jacaltenango se deriva de la palabra en idioma náhuatl xacalli, cuyo significado es rancho o cabaña, según una versión recogida del historiador Jorge Luis Arriola, podría significar “jacales o cabañas amuralladas”. El cronista Fuentes y Guzmán, afirmó que el nombre puede significar “casa de aguas” de xacalli, casa y H`agua”

En 1567 fue fundado el convento, en donde permanecieron los mercedarios hasta 1815. Por esta época dependían de Jacaltenango los pueblos de San Antonio y Santa Ana, Petatán, San Martín y San Miguel Acatán. “La Asamblea Constituyente del estado de Guatemala, decreto el 04 de noviembre de 1825, la división del país en siete departamentos, uno de ellos era Totonicapán, que estaba dividido en ocho distritos: Totonicapán, Momostenango, Nebaj, Huehuetenango, Malacatán, Soloma, Cuilco y Jacaltenango” “ En 1836 la división del territorio del municipio de Jacaltenango para la administración de la justicia, se encontraba integrado por los siguientes pueblos: los Huistas, Concepción, Petatán, San Marcos, San Andrés, Acatán, Ishcoy, Coatán, Soloma, Santa Eulalia, Istatan, Iscacao, Sajnabac, Ishcau, Pashuaco, Cactaví, Chaquinal, Nentón, Caruncuntic, Tierra Negra, lo de Alvarado Y Montenegro” Por acuerdo gubernativo del 11 de diciembre de 1935, fueron suprimidos los municipios de San Andrés Huista y San Marcos Huista y anexados como aldeas a Jacaltenango.

El Hospital Jacaltenango con dirección comercial en Jacaltenango, calle cantón parroquia del departamento de Huehuetenango, se dedica a la prestación de servicios médico hospitalarios en general.

El municipio de Jacaltenango, se encuentra a una distancia de 123 kilómetros de la cabecera departamental de Huehuetenango y a 385 Kilómetros de la ciudad capital de Guatemala, tiene una extensión territorial de 212 kilómetros cuadrados, una altitud de 1437 metros sobre el nivel del mar, una latitud norte de 15°40'00'', y una longitud este de 91°42'45'', colinda al norte con Nentón y San Miguel Acatán, al éste con San Miguel Acatán, al éste con San Antonio Huista y Santa Ana Huista, al sur con Concepción Huista.

Como respuesta a las diferentes necesidades de la población de servicio de salud, específicamente a lo que se refiere en el municipio de Jacaltenango y áreas circunvecinas se planteó el proyecto de establecer el Hospital Jacaltenango, con el objetivo de brindar los servicios médico hospitalarios en la rama de Consulta en general, Hospitalización, Servicios médicos de Cirugía, Ginecología y Maternidad, Traumatología.

Debido a la importancia de un hospital que brinde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determinó que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios médico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

Servicios que presta:

- Medicina General
- Medicina interna
- Ginecología y Obstetricia

- Ultrasonidos
- Consulta externa
- Cirugía General
- Pediatría
- Rayos X
- Odontología
- Laboratorio Clínico
- Encamamiento
- Quirófano Emergencia

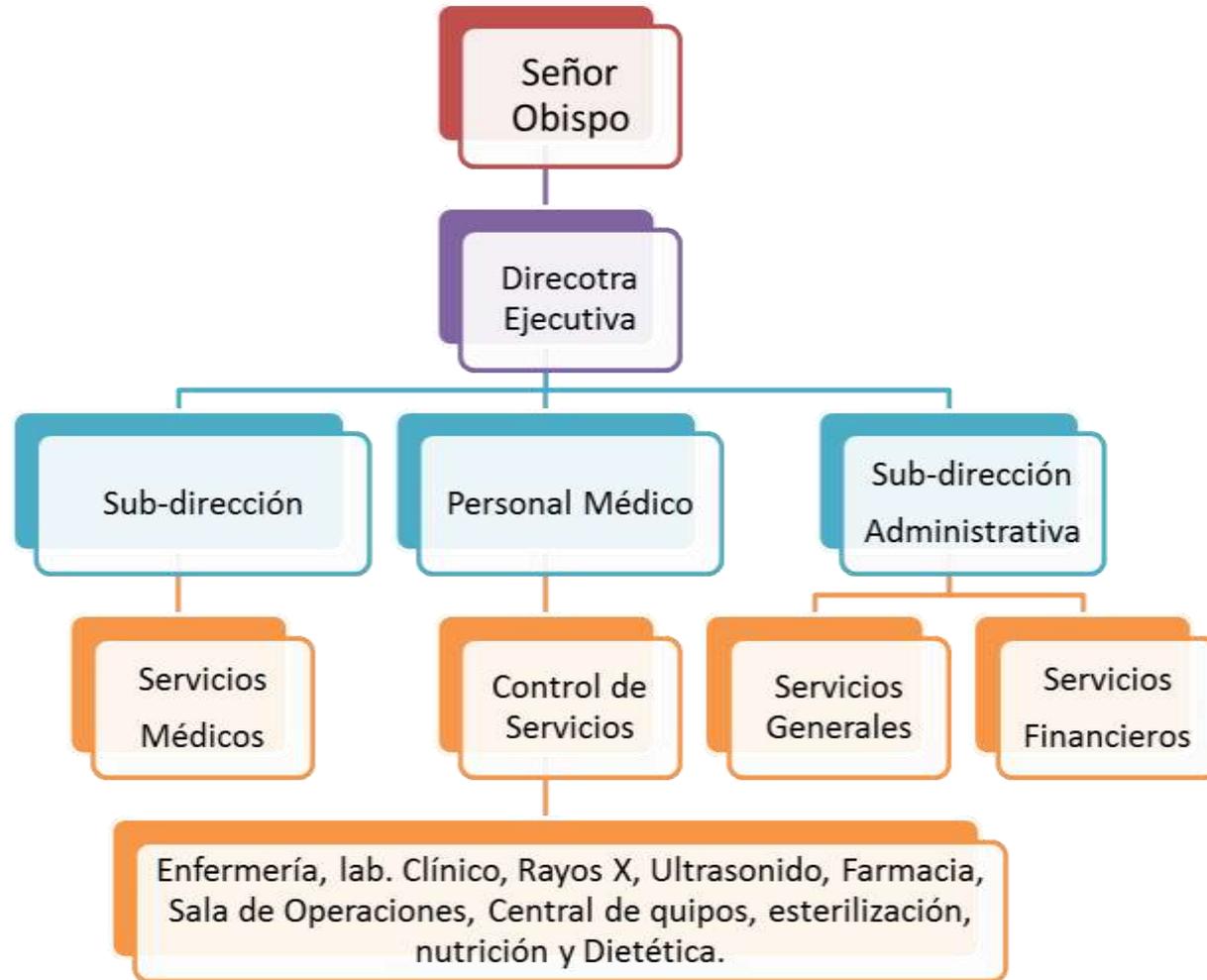
### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

### 10.3 Organigrama Funcional Hospital Diocesano Jacaltenango



Fuente: Elaboración propia.

## 10.4 Diagnóstico

### 10.4.1 Análisis FODA

Cuadro número 3 Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas aplicado al Hospital Diocesano Jacaltenango.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recurso Humano médico especializado.</li> <li>✓ Equipo médico, necesario para cubrir urgencias.</li> <li>✓ 50 años de servicio al público en general.</li> <li>✓ Instalaciones de fácil acceso.</li> <li>✓ El Hospital cuenta con apoyo financiero de ONG's para la ejecución de jornadas médicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se encuentran debidamente señalizadas las salidas de emergencia.</li> <li>✓ No cuenta con ambulancia, ya que la misma contribuirá al adecuado traslado de pacientes.</li> <li>✓ Necesidad de más ambientes (quirófano).</li> <li>✓ Recurso humano no preparado académicamente.</li> <li>✓ Alta rotación del personal.</li> <li>✓ Duplicidad de Funciones en los diferentes departamentos.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Hospital Diocesano Jacaltenango es único en la región</li> <li>✓ Jornadas de España, con servicios especiales y gratuitos.</li> <li>✓ Apoyo del IGSS, en referencias de pacientes que cuentan con ese servicio.</li> <li>✓ Visita de médicos especialistas</li> <li>✓ Prestigio y buena imagen del Hospital</li> <li>✓ Ampliación de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crisis económica.</li> <li>✓ Creación de un hospital nacional, sanatorios y clínicas privas cercanos.</li> <li>✓ Moras en pago de hospitalizaciones.</li> <li>✓ Inflación de precios de medicamos</li> <li>✓ Conflictos internos (división social)</li> <li>✓ Insatisfacción de los usuarios.</li> </ul>

Cuadro número 4: Matriz AODF de Alternativas Estratégicas

<p><b>Factores Internos</b></p> <p><b>Factores Externos</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recurso Humano médico especializado.</li> <li>✓ Equipo médico, necesario para cubrir urgencias.</li> <li>✓ 50 años de servicio al público en general.</li> <li>✓ Instalaciones de fácil acceso.</li> <li>✓ El Hospital cuenta con apoyo financiero de ONG's para la ejecución de jornadas médicas.</li> </ul>	<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se encuentran debidamente señalizadas las salidas de emergencia.</li> <li>✓ No cuenta con ambulancia, ya que la misma contribuirá al adecuado traslado de pacientes.</li> <li>✓ Necesidad de más ambientes (quirófano).</li> <li>✓ Recurso humano no preparado académicamente.</li> <li>✓ Alta rotación del personal.</li> <li>✓ Duplicidad de Funciones en los diferentes departamentos.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Hospital Diocesano Jacaltenango es único en la región</li> <li>✓ Jornadas de España, con servicios especiales y gratuitos.</li> <li>✓ Apoyo del IGSS, en referencias de pacientes que cuentan con ese servicio.</li> <li>✓ Visita de médicos especialistas</li> <li>✓ Prestigio y buena imagen del Hospital</li> <li>✓ Ampliación de servicios.</li> </ul>	<p><b>Estrategias FO (Maxi-Maxi)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir equipo moderno ( resonancias o tomografía)</li> <li>• Implementar un servicio de ambulancia propia del hospital.</li> <li>• Habilitar un número telefónico de emergencia.</li> <li>• Realizar publicidad temporal en las Jornadas Médicas.</li> <li>• Realizar simulacros de accidentes múltiples. Plan de contingencia.</li> </ul>	<p><b>Estrategias DO (Mini-Maxi)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los colaboradores sobre atención al paciente</li> <li>• Formalizar la organización del Hospital</li> <li>• Crear y aplicar manuales administrativos por área laboral</li> <li>• Establecer la cadena y unidad de mando; así como el tramo de control de cada puesto laboral</li> <li>• Identificar los ambientes y renovar el equipo contra incendios</li> </ul>
<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crisis económica.</li> <li>✓ Creación de un hospital nacional, sanatorios y clínicas privas cercanos.</li> <li>✓ Moras en pago de hospitalizaciones.</li> <li>✓ Inflación de precios de medicamos</li> <li>✓ Conflictos internos (división social)</li> <li>✓ Insatisfacción de los usuarios.</li> </ul>	<p><b>Estrategias FA (Maxi-Mini)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear el puesto de Agente de Cobro</li> <li>• Promover los años de experiencia y relaciones públicas por la radio</li> <li>• Utilizar vallas publicitarias en puntos estratégicos</li> <li>• Solicitar apoyo tecnológico a instituciones extranjeras</li> </ul>	<p><b>Estrategias DA (Mini-Mini)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear y aplicar un plan de seguridad e higiene industrial</li> <li>• Promover campañas de prevención de enfermedades (sida, cáncer, entro otros)</li> <li>• Realizar el proceso formal de contratación de personal.</li> </ul>

## 10.5 Instrumentos aplicados

### 10.5.1 Guía de entrevista dirigida a la Directora Administrativa del Hospital.



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Sección Jacaltenango  
Entrevistadora: Duvia Carolina Castillo López

**INSTRUCCIONES:** Se le solicita responder al siguiente cuestionario de acuerdo a sus conocimientos e inquietudes relacionadas al servicio que presta el Hospital Diocesano Jacaltenango.

Puesto que ocupa:

1. En el hospital existen manuales de funciones para el personal.

SI  NO

2. Cree usted que es necesario contar con manuales de funciones para la ejecución del trabajo del personal:

SI  NO

3. Conoce los beneficios que se obtienen al implementar manuales de funciones en las distintas áreas de trabajo del personal:

SI  NO

4. Sabe usted qué debe contener un manual de funciones para el recurso humano:

SI  NO

5. Estaría dispuesta a implementar manuales de funciones para el recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango:

SI  NO

10.5.2 Guía de entrevista dirigida al personal de enfermería (18) y operativo (32)



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Sección Jacaltenango  
Entrevistadora: Duvia Carolina Castillo López

INSTRUCCIONES: Se le solicita responder al siguiente cuestionario de acuerdo a sus conocimientos e inquietudes relacionadas al servicio que presta el Hospital Diocesano Jacaltenango.

Puesto que ocupa:

1. Conoce ó le han proporcionado en la institución un manual de funciones  
SI  NO
2. Sabe usted cuales son las funciones específicas del puesto en el cuál se desempeña  
SI  NO
3. Cree usted que es necesario contar con un manual de funciones para la realización de su de su trabajo:  
SI  NO
4. Sabe qué beneficios se obtienen al aplicar un manual de funciones en su puesto de trabajo:  
SI  NO
5. Qué perfil posee usted en el puesto que desempeña:  
\_\_\_\_\_
6. Que actividades desempeña, para la ejecución de su puesto:  
\_\_\_\_\_
7. Con quienes se relaciona directamente para ejercer sus funciones laborales:  
\_\_\_\_\_
8. Que mobiliario y equipo requiere para la ejecución de sus funciones:  
\_\_\_\_\_
9. Que otros aportes da usted para el mejor desenvolvimiento de sus funciones:  
\_\_\_\_\_

### 10.5.3 Guía de observación

Cuadro número 5: Hospital Diocesano Jacaltenango, Jacaltenango, Huehuetenango.

<b>Acciones a observar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Registro de consultas			
Identificación de áreas de trabajo			
Comunicación entre áreas de trabajo			
Misión y visión, están a la vista de los empleados y demás personas			
Planificación anual			
Reglamento interno de labores			
Organigrama funcional y respetable			
Respeto de jerarquías dentro de la empresa			
Registros de ingresos y egresos hospitalarios.			
Nomina de empleados con datos personales			
Modelos de entrevistas para contratar a personal nuevo			
Planillas de pago para los empleados			
Capacitaciones constantes al recurso humano.			
Descripción clara de roles y funciones			
Contratos dentro de la empresa			
Supervisión constante de funciones			
La Directora refleja: cordialidad, respeto, información clara y concreta; escrita y/o verbal.			

Ambiente de entusiasmo en el trabajo			
Trato entre empleados cordial, afectuoso y de respeto Trabajo en equipo y cooperación.			
Departamento de Recursos Humanos específico.			
Atención al cliente (paciente)			
Participación de los empleados en reuniones.			
Vigilancia, conserjería u otros.			
Estados financieros actuales que reflejen la situación económica de la empresa.			
Presupuesto mensual, anual u otros			
Inventarios auxiliar o general			
Plan de mercadeo general			
Contratos de compra venta de material y equipo hospitalario.			
Publicidad general			
Acceso a las instalaciones			
Rótulos de identificación para su ubicación			
Cuenta con alarmas.			
Oficinas en excelente, buen o mal estado con relación al ambiente laboral			
Servicio sanitarios en condiciones adecuadas			
Utensilios prácticos de limpieza general			
Oficinas con iluminación, ventilación y tamaños apropiados.			

Mobiliario y equipo moderno de trabajo			
Teléfono, Computadora y Servicio de Internet			
Plan de emergencia, -salidas de emergencia- o medicamentos de primeros auxilios			
Directorio telefónico			
Área de recreación, salón de conferencias y asambleas.			
Medios de transporte, como vehículos o motos para uso de los empleados			

## 10.6 Cronograma de actividades

### Práctica Empresarial Dirigida (PED)

**Cuadro número 6: Hospital Diocesano Jacaltenango, del Municipio de Jacaltenango.**

No.	ACTIVIDAD	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1	Preparación de la solicitud, cronograma y entrega a la misma.												
2	Presentación y colaboración en la empresa												
3	Etapa I. Evaluación de la empresa - Antecedentes, Descripción, naturaleza. - Objetivos, misión, visión, tamaño, ubicación, aspectos legales, representante legal.												
4	Etapa II. Evaluación de: - Área de administración, recursos humanos, estructura organizativa, No. de empleados, equipo utilizado, proceso administrativo, procedimientos, normas y reglamentos internos, roles y funciones.												



## 10.7 Cotización del programa de capacitación.

Jacaltenango, 05 de mayo de 2012

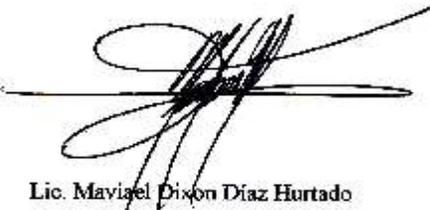
A:  
Hospital Diocesano Jacaltenango  
Jacaltenango  
Presente

Por este medio les saludo deseándoles éxitos en sus labores cotidianas. Al mismo tiempo agradecerles la oportunidad de cotizarle el costo de capacitación al Recurso Humano del Hospital Diocesano Jacaltenango, con el tema "Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su funcionalidad.

Se ofrece profesionalidad, se desarrollara de la mejor manera, contribuyendo al logro de los objetivos del hospital.

**Costo Q 1,000.00**  
No incluye iva

Atentamente,



Lic. Maviel Dixon Díaz Hurtado  
Licenciado En Administración de Empresas  
Tel 78239965 Cel.56423589

## 10.8 Capacitación

Plan de Capacitación sobre la implementación y adecuada ejecución de los Manuales de Funciones, para el recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango

### I. Justificación

El recurso más importante en cualquier empresa lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en las empresas que prestan servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una empresa alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente.

También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación sobre la implementación y adecuada ejecución de los Manuales de Funciones, para el recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango.

### II. Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa Hospital Diocesano Jacaltenango.

### III. Fines del plan de capacitación

Siendo su propósito general impulsar la eficacia laboral, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad del servicio.

### IV. Objetivos del plan de capacitación

#### Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

#### Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
  
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

## V. Meta

Capacitar a todo el personal del Hospital Diocesano Jacaltenango.

## VI. Tema de capacitación

Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su Funcionalidad; al recurso humano del Hospital Diocesano Jacaltenango

## VII. Cronograma de capacitación

Cuadro 7

<b>Grupos</b>	<b>Tema</b>	<b>Horarios</b>	<b>Capacitadora</b>
✓ Enfermería	Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su funcionalidad.	8:00 a 10:00 A.M	Carolina Castillo López
✓ Limpieza, ✓ Lavandería ✓ guardianes y ✓ mantenimiento	Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su funcionalidad.	10:30 A.M. A 12:30 P.M.	
✓ Laboratorio y ✓ Central de materiales	Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su funcionalidad.	1:30 a 3:30 P.M	
✓ Recepción y ✓ Administración	Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su funcionalidad.	3:30 a 5:30 P.M.	
✓ Cocina ✓ Cafetería ✓ Centro de nutrición	Importancia de la aplicación de manuales de funciones y su funcionalidad.	5:30 a 7:30 P.M.	

## Índice de manuales

Manual 1 .....	56
Directora General .....	56
Manual 2 .....	66
Secretaría Contadora .....	66
Manual 3 .....	76
Enfermería Auxiliar .....	76
Manual 4 .....	86
Farmacia y Central de Materiales .....	86
Manual 5 .....	95
Médico .....	95
Manual 6 .....	104
Guardián .....	104
Manual 7 .....	103
Limpieza .....	103
Manual 8 .....	122
Lavandería .....	122
Manual 9 .....	131
Cocina .....	131
Manual 10 .....	140
Ropería .....	140
Manual 11 .....	149
Laboratorio .....	149

Manual 12.....	158
Recepción.....	158

*Guía para la implementación y evaluación de*

*Manuales de Funciones*

**Director (a) General**

*Hospital Diocesano Jacaltenango*



Guía para la implementación de Manuales de Funciones para el personal del Hospital Diocesano Jacaltenango, Jacaltenango departamento Huehuetenango.

**Proceso:** Implementación de Manuales de Funciones para el personal del Hospital Diocesano Jacaltenango.

**Objetivo:** Dotar de información y pasos a seguir, en la implementación de Manuales de Funciones para el recurso humano, a la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango.

**Departamento Responsable:** Gerencia General.

**Procedimientos a Seguir:**



Fuente: Elaboración propia.

## **10.8 Ejecución de la propuesta:**

### **10.8.1 Nombre o título**

Manual de Funciones para el Recurso Humano del Hospital Diocesano  
Jacaltenango, Municipio de Jacaltenango, Huehuetenango



*Manual de Funciones*

**Director (a) General**

*Hospital Diocesano Jacaltenango*

## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarles que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la lealtad, la honestidad, la calidad, la eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,  
¿Quiénes Somos?  
Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. Utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar al Director General en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

#### Ventajas:

- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
- Evita conflictos.
- Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Código: 01
	<b>Hospital Diocesano Jacaltenango Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Monseñor Álvaro Leonel Ramazzini Imeri	
<b>Puesto/Denominación</b>	Director (a) General	
<b>Jefe inmediato:</b>	Monseñor Álvaro Leonel Ramazzini Imeri	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Representante Oficial y Legal	
<b>Tipo de contratación</b>	Permanente por tiempo indefinido	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Profesional Universitario que incluya estudios relacionados con el cargo.</li> <li>➤ Capacitación especializada en el área de Gerencia Hospitalaria.</li> <li>➤ Experiencia mínima: 2 a 3 años.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Amplia experiencia en la Dirección de Programas de Salud.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes.</li> <li>➤ Deberá contar con capacidad de análisis y organización, habilidades administrativas y vocación de servicio.</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
<p>Hace referencia a cualquier ejecutivo que tenga la responsabilidad general de administrar los elementos de ingresos y costos de una compañía. Esto significa que usualmente vela por todas las funciones de mercadeo y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día. Frecuentemente, también es responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación estratégica.</p>		
<b>IV descripción de Funciones esenciales</b>		
<p>Cargo delegado por él, obispo de la Diócesis de Huehuetenango. Como Directora General (Representante Legal del Hospital Diocesano Jacaltenango).</p>		

01	Administrar adecuadamente los recursos humanos, materiales, financieros y presupuestales de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
02	Supervisar que la información administrativa y contable-financiera se presente en los plazos establecidos.
03	Coordinar permanentemente con el director médico, las políticas, planes, estrategias y programas del hospital.
04	Brindar apoyo para el cumplimiento de los objetivos programados, Supervisando por departamentos las actividades administrativas y asistenciales del hospital.
05	Convocar periódicamente a los responsables de los Departamentos y Servicios de atención final e intermedios del Hospital, a capacitaciones con el objeto motivar y preparar para una mejor atención y así contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas.
06	Proporcionar, Asesoría, Apoyo a todo el RRHH.
07	Discutir, aprobar o reprobar los estados financieros, la aplicación de los resultados del informe de la administración.
08	Evaluar las políticas de capitalización y ampliación de los servicios del hospital.
<b>V Funciones específicas</b>	
01	Participar en la Planificación, dirección y coordinación de actividades técnico-administrativas.
02	Supervisar al RRHH, en las actividades laborales de los diferentes departamentos.
03	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y administrativas que regulan el funcionamiento del Hospital, transmitiendo e impartiendo las orientaciones e instrucciones. Participar en la conducción del proceso de administración de los recursos humanos, materiales y financieros del Hospital.
04	Participar en la Planificación y revisión de los planes y proyectos.
05	Participar con el Director médico en las diversas reuniones de carácter técnico y administrativo.

VI Perfil de puesto:		
Edad	25 a 60 años	
Sexo	Indistinto	
Estudios	Profesional en administración o carreras afines.	
Experiencia	En actividades del puesto	
<b>Elaborado Por:</b> Duvia Carolina Castillo López Estudiante universitaria	<b>Autorizado por:</b> Madre Rosa Claudia Oropeza Directora General	<b>Fecha de elaboración:</b> 06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. Utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a la Secretaria Contadora en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 02
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Directora General	
<b>Puesto/Denominación</b>	Secretaria Contadora	
<b>Jefe inmediato:</b>	Madre Rosa Claudia Oropeza Méndez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Directora General	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título de nivel medio: Secretaria Bilingüe / Perito Contador con especialidad en computación o estudios relacionados con el cargo.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ Capacitación especializada en el puesto a desempeñar.</li> <li>➤ Experiencia mínima: 2 a 3 años.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes.</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
<p>Es la dependencia administrativa encargada, en colaboración con la dirección, de gestionar todos los procedimientos administrativos de un centro y de sus titulaciones (expedientes, actas certificaciones, traslados, turnos, horarios, etc).</p>		
<b>IV descripción de Funciones esenciales</b>		
Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable del manejo de los registros contables, balance general, estados financieros, planillas, liquidaciones y sus actualizaciones, etc.</li> <li>➤ Dar a conocer en cualquier momento la situación financiera de la institución.</li> <li>➤ Llevar cuenta y registro del movimiento de y proveedores de la cooperativa.</li> <li>➤ Control de cuentas pendientes de pago de pacientes.</li> </ul>		

### **V Funciones específicas**

1. Presentar a la Directora General los informes financieros y contables.
2. Llevar los libros de cuentas corrientes.
3. Revisar los libros de ingresos y egresos de contabilidad.
4. Supervisar y controlar la clasificación, codificación y archivo de documentos.
5. Evaluación cualitativa y cuantitativa del presupuesto.
6. Elaborar los informes necesarios a fin de recomendar las modificaciones, reprogramaciones, reestructuraciones del presupuesto.
7. Brindar información contable de los estados financieros.
8. Reportar mensualmente a la administración de la Diócesis de Huehuetenango la declaración trimestral para que este lo realice ante la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.
9. Realizar las operaciones de movimientos de las cuentas bancarias y las conciliaciones respectivas.
10. Emitir cheques de pago de sueldos.
11. Preparar la planilla mensual para el pago de sueldos al personal y anual para el pago del aguinaldo y bono 14.
12. Preparar la liquidación laboral y definitiva a empleados despedidos.
13. Elaborar estados financieros.
14. Elaborar el cierre anual de operaciones contables.
15. Preparar reporte anual de actividades financieras.
16. Calcular índices financieros anuales.

### **VI Perfil de puesto:**

- Título del nivel medio de Perito Contador.
- Experiencia laboral en este ámbito.
- Manejo de paquetes de computación.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.

- Confiable.
- Sólidos conocimientos en contabilidad avanzada, índices financieros, legislación tributaria guatemalteca y legislación laboral guatemalteca.
- Habilidades: Habilidad numérica, contable, para la oportuna toma de decisiones, capacidad de análisis e interpretación de la información contable.

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López  Estudiante universitaria	Madre Rosa Claudia Oropeza  Directora General	06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a Enfermería Auxiliar en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.
- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión

e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.

- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 03
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Departamento de Enfermería	
<b>Puesto/Denominación</b>	Enfermería Auxiliar	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Vidalia Sajcabum Mux	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Enfermera Profesional	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título y / o Diploma de Enfermería Auxiliar.</li> <li>➤ Experiencia mínimo 1 año.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Evaluación y entrevista, jefe de departamento de enfermería.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes.</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
Ocupación de hombres o mujeres relacionada con el cuidado de las personas que requieren de cuidados especiales.		
<b>IV Funciones específicas</b>		
<p>Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p> <p>Personal encargado de velar y cumplir las indicaciones medicas a pacientes internados y consulta externa</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender y apoyar al personal médico en las urgencias.</li> <li>➤ Pasar junto a los médicos las visitas médicas.</li> <li>➤ Cumplir estrictamente las órdenes médicas.</li> </ul>		

- Administrar oportuna y correctamente los medicamentos y drogas, indicadas por los médicos de turno.
- Revisar la calidad de medicamentos y las fechas de vencimiento del mismo.
- Investigar si los pacientes presentan algún tipo de alergias a medicamentos.
- Revisar periódicamente los aparatos y equipos, de urgencias, sala de operaciones y encamamiento. (Que estén en buen estado para cubrir adecuadamente las urgencias).
- Evitar las complicaciones intrahospitalarias.
- Apoyar en casos de desastres y accidentes.
- Contribuir en la higiene personal y administración de alimentos, medicamentos de los pacientes internos.
- Brindar cuidados de fisioterapia a pacientes.
- Facilitar la traducción de órdenes y disposiciones entre el personal médico, paramédico y doliente.
- Educar con respeto sobre la enfermedad del paciente a paciente y familiares.
- Velar por que durante el paso de la visita los familiares de pacientes no estén dentro de las salas.
- Velar por que no se ingresen a las salas alimentos de la calle.
- Velar por el cumplimiento de los horarios de visita de familiares a pacientes.
- Preparar material y equipo.

#### **V Perfil de puesto:**

- Título / diploma de enfermería.
- Mayor de edad.
- Experiencia laboral en este ámbito.
- Manejo de paquetes de computación.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.

➤ Confiable.

<b>Elaborado Por:</b> Duvia Carolina Castillo López Estudiante universitaria	<b>Autorizado por:</b> Madre Rosa Claudia Oropeza Directora General	<b>Fecha de elaboración:</b> 06 de agosto de 2012
---	--	--

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a Farmacia y Central de Materiales en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 04
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Farmacia y Central de Materiales	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título de nivel medio /Enfermería.</li> <li>➤ Profilaxis (métodos de esterilización)</li> <li>➤ Posología: Administración de medicamentos.</li> <li>➤ Conocimientos mínimos de farmacología.</li> <li>➤ Capacitación especializada en farmacia, primero auxilios, cursos básicos de enfermería.</li> <li>➤ Experiencia mínima: 1 años.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes.</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
<p>Departamento encargado de proporcionar y vender medicamentos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, así como brindar material médico a los departamentos que lo ameriten</p>		
<b>V Funciones específicas</b>		
<p>Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p>		

- Mantener actualizados los inventarios de farmacia. Control de ingresos y egresos de medicamentos a bodega de farmacia.
- Surtir equipos médicos y medicamentos a las diferentes áreas que lo ameriten.
- Recepción y revisión de medicamentos de las distintas droguerías y laboratorios.
- Preparar material y equipo.
- Esterilizar material y equipo.

**VI Perfil de puesto:**

- Título del nivel medio.
- Mayor de edad.
- Experiencia laboral en este ámbito.
- Manejo de paquetes de computación.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.
- Confiable.

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López	Madre Rosa Claudia Oropeza	06 de agosto de 2012
Estudiante universitaria	Directora General	

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determinó que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar al Personal Médico en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 05
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Médico	
<b>Jefe inmediato:</b>	Madre Rosa Claudia Oropeza Méndez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Directora General	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario; Médico y Cirujano Graduado / Especialista.</li> <li>➤ Colegiado Activo.</li> <li>➤ Entrevistas con Director Médico y Directora General</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
Atención de consulta médica interna y externa de pacientes.		
<b>IV Funciones específicas</b>		
Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.		
Personal encargado de reparar, mobiliario, equipo y las instalaciones si se necesitara		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visita y atención a pacientes internados, mediante la dosificación de medicamentos.</li> <li>➤ Atención de consulta externa.</li> <li>➤ Atención de emergencias.</li> <li>➤ Consultas de casos a especialistas.</li> <li>➤ Capacitación y orientación al personal de enfermería.</li> <li>➤ Realizar referencias de casos complicados a especialistas de pacientes que ameriten el traslado.</li> <li>➤ Apoyo en jornadas médicas realizadas en el hospital.</li> <li>➤ Realización de informes médico legales de pacientes que lo soliciten.</li> </ul>		

**V Perfil de puesto:**

- Título Universitario; Médico y Cirujano Graduado / Especialista.
- Experiencia laboral en este ámbito.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.
- Confiable.

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López	Madre Rosa Claudia Oropeza	06 de agosto de 2012
Estudiante universitaria	Directora General	

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a los Guardianes en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

	<p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p align="center"><b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b></p>	Código: 06
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Guardián	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saber leer y escribir.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
<p align="center">Persona responsable de la vigilancia y la seguridad del hospital.</p>		
<b>IV Funciones específicas</b>		
<p align="center">Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p> <p>Personal encargado de cuidar, velar por que por las noches las puertas y portones del hospital estén debidamente serrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Velar por que las puertas de los departamentos como: Rayos X, laboratorio, Consultorios, bodegas y portones estén debidamente cerrados.</li> <li>➤ Ir a traer al personal de enfermería y médicos que estén de llamado, por las noches cuando se les necesite.</li> <li>➤ Llevar la correspondencia a las oficinas que le asignen.</li> <li>➤ Otras tareas que le sean asignadas.</li> </ul>		
<b>V Perfil de puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución física.</li> <li>➤ Buena presentación y relaciones humanas.</li> <li>➤ Confiable.</li> </ul>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López	Madre Rosa Claudia Oropeza	06 de agosto de 2012
Estudiante universitaria	Directora General	

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determinó que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar al personal de Limpieza en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 07
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Limpieza	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saber leer y escribir.</li> <li>➤ Conocimientos generales de limpieza</li> <li>➤ Condición física</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III Definición del cargo</b>		
<b>IV Funciones específicas</b>		
Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.		
Personal encargado de realizar y velar por la limpieza del departamento o departamentos asignados.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Limpieza general del departamento asignado.</li> <li>➤ Velar por que el ambiente de trabajo este limpio y ordenado</li> <li>➤ Mantener limpio y ordenados sus utensilios de limpieza</li> </ul>		
<b>V Perfil de puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor de edad.</li> <li>➤ Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo.</li> </ul>		

➤ Buena presentación y relaciones humanas. ➤ Confiable.		
<b>Elaborado Por:</b>  Duvia Carolina Castillo López  Estudiante universitaria	<b>Autorizado por:</b>  Madre Rosa Claudia Oropeza  Directora General	<b>Fecha de elaboración:</b>  06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar al personal de Lavandería en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo

	<p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p align="center"><b>Hospital Diocesano Jacaltenango Jacaltenango, Huehuetenango</b></p>	Código: 08
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Lavandería.	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración.	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saber leer y escribir.</li> <li>➤ Condición física</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 Cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III Definición del Cargo</b>		
Empleado responsable de recolección y lavar la ropa sucia en las salas, quirófano y urgencias del Hospital Diocesano Jacaltenango		
<b>IV Funciones específicas</b>		
<p align="center">Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p> <p>Personal encargado de lavar y secar la ropa de cama, batas, filipinas y campos.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recoger en las cuatro salas, urgencias, central de materiales y quirófano la ropa.</li> <li>➤ Lavar y secar la ropa.</li> <li>➤ Doblar la ropa y entregarla en los departamentos que corresponda.</li> <li>➤ Mantener limpio y ordenado el departamento de la lavandería.</li> </ul>		

### V Perfil de puesto:

- Mayor de edad.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.
- Confiable.

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López  Estudiante universitaria	Madre Rosa Claudia Oropeza  Directora General	06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarles que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determinó que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. Utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar al personal de Cocina en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

Ventajas:

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 09
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Cocina	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración.	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saber leer y escribir.</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo para ser capacitado en temas de cocina, dietas y nutrición.</li> <li>➤ Experiencia en cocina.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III Definición del cargo</b>		
Empleada encargada de preparar alimentos y el cumplimiento de las dietas que los pacientes ameritan.		
<b>IV Funciones específicas</b>		
<p>Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p> <p>Personal encargado de cumplir con las dietas de alimentación de pacientes.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultar al personal de enfermería de turno, las dietas de cada paciente y cumplirlas.</li> <li>➤ Comprar los alimentos en buen estado.</li> <li>➤ Manipulación adecuada, conservación y administración de alimentos a pacientes.</li> <li>➤ Preparar los alimentos de los pacientes internos, cumpliendo con las dietas que los pacientes ameriten.</li> <li>➤ Mantener limpio y ordenado el departamento de cocina y despensa.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Repartir los alimentos en las cuatro salas y habitaciones privadas.</li> <li>➤ Recoger y lavar los utensilios de cocina.</li> <li>➤ Cumplir con las indicaciones de limpieza e higiene personal.</li> </ul>		
<b>V Perfil de puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener principios de higiene</li> <li>➤ Saber cocinar.</li> <li>➤ Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo.</li> <li>➤ Buena presentación y relaciones humanas.</li> <li>➤ Confiable.</li> </ul>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López	Madre Rosa Claudia Oropeza	06 de agosto de 2012
Estudiante universitaria	Directora General	

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determino que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a la encargada de Ropería en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 10
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Ropería	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez.	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración.	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener diploma o cursos de sastrería o corte y confección.</li> <li>➤ Experiencia mínima: 1 a 2 años.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III definición del cargo</b>		
Empleada responsable de mantener y elaborar batas y material que se ocupa en procedimientos del hospital		
<b>IV Funciones específicas</b>		
<p>Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p> <p>Personal encargado de cocer, realizar o zurcir; la ropa de cama, filipinas, campos, cortinas y batas.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cocer y realizar las prensas que se le soliciten.</li> <li>➤ Participar en capacitaciones.</li> <li>➤ Mantener limpio y ordenado el departamento de ropería</li> </ul>		

**V Perfil de puesto:**

- Diploma de corte y confección.
- Experiencia en este ámbito.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.
- Confiable.

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López Estudiante universitaria	Madre Rosa Claudia Oropeza Directora General	06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarle que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determinó que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

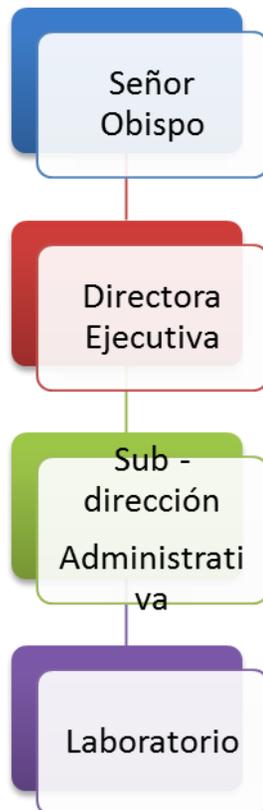
### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a Laboratorio en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: <u>11</u>
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Laboratorio	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Isabel Paxtor López	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Enfermera Profesional.	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener diploma de laboratorio clínico o auxiliar de enfermería.</li> <li>➤ Cursos mínimos de microbiología, parasitología e infectología.</li> <li>➤ Experiencia mínima: 1 a 2 años.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III definición del cargo</b>		
Personal encargado de tomar muestras a pacientes de consulta externa como pacientes internos y reportar los mismos.		
<b>IV Funciones específicas</b>		
Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.		
Personal encargado de tomar muestras de los exámenes que se realicen a pacientes interno y consulta externa.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporcionar a los pacientes o familiares de los mismos el material necesario para tomas las muestras de los exámenes que ameriten</li> <li>➤ Realizar exámenes de estudios que los pacientes soliciten</li> <li>➤ Tomar y reportar muestras de los exámenes que los médicos indiquen de pacientes internos.</li> <li>➤ Reportar y proporcionar la estadística del laboratorio.</li> <li>➤ Realizar estudios de infectología para prevenciones intrahospitalarias.</li> </ul>		

- Utilizar adecuadamente la cadena de frio que se debe cumplir con reactivos utilizados en el laboratorio
- Controlar las fechas de vencimiento de los reactivos y líquidos a utilizar.
- Atender casos de emergencia.
- Preparar material y equipo.
- Participar en capacitaciones.

**V Perfil de puesto:**

- Experiencia laboral en este ámbito.
- Mayor de edad
- Manejo de paquetes de computación.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.
- Confiable.

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
Duvia Carolina Castillo López  Estudiante universitaria	Madre Rosa Claudia Oropeza  Directora General	06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_



## **Bienvenidos a Hospital Diocesano Jacaltenango.**

En nombre del representante legal y de la Directora General del Hospital Diocesano Jacaltenango, le damos la más cordial bienvenida, y a la vez expresarles que nos sentimos orgullosos de que forme parte de nuestra empresa.

El Hospital tiene un firme compromiso con sus empleados al igual que con sus clientes. Creemos en el potencial de nuestro personal, ya que uno de los pilares del éxito de nuestra empresa es la adquisición y gestión del talento, que se complementa con acciones formativas, la experiencia, y el desarrollo de los valores tanto personales como empresariales, es por ello que en el hospital creemos y apreciamos la Lealtad, la honestidad, la calidad, la Eficiencia y muchos otros valores que nos conducen a un desarrollo tanto social como personal- empresarial.

En este momento usted tiene en sus manos un manual de funciones, cuyo objetivo es orientarlo, dentro del ambiente de la empresa, y específicamente en el desarrollo de las actividades propias de su puesto.

En el presente documento encontrará, aspectos vitales que como trabajador del hospital debe conocer, entre los cuales están:

Reseña Histórica,

¿Quiénes Somos?

Organización Interna,

Los objetivos del manual son:

Brindar al colaborador de las diferentes áreas de la empresa, una guía para la realización de sus actividades, y principales procedimientos, propios de su puesto de trabajo.

Inducir a los diferentes colaboradores en el conocimiento de la empresa.

Detallar con exactitud la finalidad de cada uno de los puestos laborales de la empresa.

Disminuir en lo posible la ineficiencia y fugas de responsabilidad, por desconocimiento de las funciones propias de cada uno de los puestos administrativos de la empresa.

### **Reseña Histórica**

Debido a la importancia de un hospital que binde servicios para la salud humana, el hospital se encuentra funcionando desde el momento en que se determinó que estaba apto para prestar servicios de salud, y no ha dejado de funcionar desde el día en que abrieron sus puertas al público como categoría de hospital

El Hospital Diocesano Jacaltenango, propiedad de la Diócesis de Huehuetenango, Lleva alrededor de 50 años de estar al servicio de la comunidad y de la región Huista. Con el principal objetivo de brindar servicios de atención médica hospitalaria a personas de escasos recursos económicos, dando como resultado el bienestar de la población.

Dicha institución se enfoca a la prestación de servicios medico hospitalarios con sentido humanitario social. Las áreas que integran el hospital comprenden el encamamiento (con capacidad para 50 camas), emergencia, farmacia, quirófano, área de recuperación, neonatos, rayos X, central de equipos, salón de capacitaciones (clases), laboratorio, albergue (a familiares de pacientes), cafetería.

La entidad está dotada de los recursos tecnológicos necesarios y con profesionales altamente calificados, cuya prioridad es brindar un servicio que sobrepase las expectativas de los usuarios. Atendiendo las 24 horas del día, los 365 días año, atiende a toda la población en general.

## ¿Quiénes Somos?

### Misión

Somos una institución católica cuyo fin es servir integralmente a enfermos, especialmente a los más pobres y necesitados, siendo vehículo del amor misericordioso de Cristo.

### Visión

Queremos llegar a ser una institución que preste servicios profesionales de calidad y calidez humano, cristiano y que promueva la salud integral de cuantos acudan a ella especialmente los más pobres.

#### Línea de mando



Fuente: Elaboración propia

## **Normas laborales**

1. Asistir con puntualidad a sus labores.
2. utilizar uniformes y mantener la higiene personal.
3. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.
4. Mantener el debido respeto en las relaciones con sus superiores, colegas, subordinados, pacientes, familiares de pacientes y público en general.
5. Cumplir con todas las disposiciones que emane del Código de trabajo, reglamentos y normas de la empresa.
6. Guardar la debida discreción en todos aquellos asuntos en los que se requiera de confidencialidad.

## **Presentación**

El presente manual de funciones, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones. Que cumplen con el fin de canalizar información, normas e instrucciones, que se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos laborales.

## **Objetivo general**

Proporcionar a Recepción en forma ordenada la información y funcionamiento de su departamento, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones. Siendo este un documento técnico normativo de gestión.

## **Objetivos específicos:**

- Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas; los requisitos del cargo, para asignación del personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el reglamento interno del Hospital Diocesano Jacaltenango.

- Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.
- Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.
- Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

**Ventajas:**

1. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal.
2. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la empresa.
3. Evita conflictos.
4. Establece las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
5. Sirve como una guía en el adiestramiento de nuevos empleados.
6. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
7. Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
8. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
9. Son instrumentos útiles en la capacitación del personal e incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>  <b>Hospital Diocesano Jacaltenango</b> <b>Jacaltenango, Huehuetenango</b>	Código: 12
		Fecha: _____
<b>I identificación</b>		
<b>Dependencia</b>	Administración	
<b>Puesto/Denominación</b>	Recepción	
<b>Jefe inmediato:</b>	Hna. Magdalena Pérez	
<b>Cargo del jefe inmediato</b>	Administración	
<b>II Requisitos mínimos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título de nivel medio.</li> <li>➤ Mayor de edad.</li> <li>➤ Experiencia mínima: 1 a 2 años.</li> <li>➤ Constancia de buena salud /Tarjeta de salud.</li> <li>➤ 3 cartas de recomendación.</li> <li>➤ Capacidades, habilidades y actitudes</li> </ul>		
<b>III definición del puesto</b>		
<p>Empleada responsable de la atención y recepción a pacientes, familiares y clientes en general, proporcionando información a los mismos.</p>		
<b>IV Funciones específicas</b>		
<p style="text-align: center;">Cargo delegado bajo el contrato individual de trabajo firmado.</p> <p>Personal encargado la atención y proporcionar información al público en general.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporcionar las tarjetas de consulta externa de pacientes consultantes.</li> <li>➤ Catalogación y archivo de tarjetas de consultas</li> <li>➤ Control de ingreso y egreso de hospitalizaciones.</li> <li>➤ Brindar información sobre los servicios que se prestan en el hospital.</li> <li>➤ Reportas estadística de consultas anuales.</li> <li>➤ Rendir informes mensuales.</li> </ul>		

**V Perfil de puesto:**

- Título nivel diversificado.
- Experiencia laboral en este ámbito.
- Manejo de paquetes de computación.
- Responsable, organizado (a), trabajador (a), e íntegro.
- Disponibilidad de tiempo.
- Buena presentación y relaciones humanas.
- Confiable.

**Elaborado Por:**

Duvia Carolina Castillo  
López

Estudiante universitaria

**Autorizado por:**

Madre Rosa Claudia  
Oropeza

Directora General

**Fecha de elaboración:**

06 de agosto de 2012

Vo.Bo. Dirección General. \_\_\_\_\_