

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**

**ELABORACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCION
DE PUESTOS DEL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE, MUNICIPIO DE
ZACAPA, DEPARTAMENTO DE ZACAPA**

**MARIA ALEJANDRA ECHEVERRIA TOVAR
NANCY GABRIELA ORELLANA VENTURA
EDGAR LEONEL ESCOBAR PESQUERA
NIXON OTONIEL RUANO SAGASTUME**

CHIQUMULA, GUATEMALA, OCTUBRE 2009

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**

**ELABORACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCION
DE PUESTOS DEL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE, MUNICIPIO DE
ZACAPA, DEPARTAMENTO DE ZACAPA.**

INFORME

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

**MARIA ALEJANDRA ECHEVERRIA TOVAR
NANCY GABRIELA ORELLANA VENTURA
EDGAR LEONEL ESCOBAR PESQUERA
NIXON OTONIEL RUANO SAGASTUME**

Al conferírseles el título de

TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHIQUMULA, GUATEMALA, OCTUBRE 2009

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-**

RECTOR

LIC. ESTUARDO GÁLVEZ BARRIOS

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	MSc. MARIO ROBERTO DÍAZ MOSCOSO
Representante de Profesores:	MSc. GILDARDO GUADALUPE ARRIOLA MAIREN
Representante Estudiantil:	P.C. GIOVANNA GISELA SOSA LINARES P.C. EDGAR WILFREDO CHEGÜÉN HERRERA
Secretario:	MSc. NERY WALDEMAR GALDAMEZ CABRERA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Ing. Agr. FILIBERTO COY CORDÓN
Coordinador del Programa:	MSc. GILDARDO GUADALUPE ARRIOLA MAIRÉN

JURADO QUE PRACTICO LA EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL

Presidente:	Licda. ISABEL CARDENAS DE MÉNDEZ
Secretaria:	Lic. JOSÉ MARÍA CAMPOS
Vocal:	Licda. CLAUDIA JUDITH MORALES LÓPEZ



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
Finca El Zapotillo, Zona 5, Chiquimula
Teléfono 78730300 Extensión 1028



Ref. CCEE-ADE-002/2009
Chiquimula, 24de Octubre de 2009

Honorable
CONSEJO DIRECTIVO
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Ciudad de Chiquimula

Honorable Consejo Directivo:

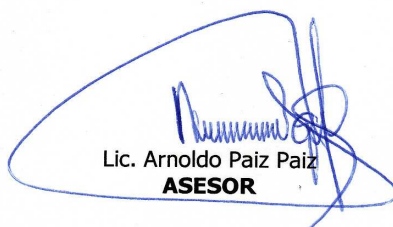
Por designación de ese organismo, procedí a revisar el Seminario de Integración Profesional, cuyo informe final se intitula: **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE, MUNICIPIO DE ZACAPA, DEPARTAMENTO DE ZACAPA**, realizado por los estudiantes: **MARÍA ALEJANDRA ECHEVERRÍA TOVAR, NANCY GABRIELA ORELLANA VENTURA, EDGAR LEONEL ESCOBAR PESQUERA Y NIXON OTONIEL RUANO SAGASTUME**, como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** a nivel de pregrado.

El objetivo del seminario es elaborar un manual de organización que describa los perfiles, funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de la estructura organización del Hospital Privado de Oriente.

Habiéndose incorporado las enmiendas sugeridas por el Jurado que practicó la evaluación del informe final, en mi opinión, satisface los requisitos exigidos mínimos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del Honorable Consejo Directivo.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Arnoldo Paiz Paiz
ASESOR



c.c. Archivo

Contaduría Pública y Auditoría - Administración de Empresas
E-mail: cienciaseconomicasplansabado@hotmail.com - Auditoria97@gmail.com



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
Finca El Zapotillo, Zona 5, Chiquimula
Teléfono 78730300 Extensión 1028



PROVIDENCIA: CCEE-ADE-002/2009

**COORDINATURA GENERAL DEL PROGRAMA DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO- DEL CENTRO
UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA:** Chiquimula, veintisiete de octubre de dos mil nueve.-----

ASUNTO: Solicitud de impresión del informe final del Seminario de Integración Profesional, intitulado: **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE, MUNICIPIO DE ZACAPA, DEPARTAMENTO DE ZACAPA**, que para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, presentan los estudiantes: **MARIA ALEJANDRA ECHEVERRIA TOVAR, NANCY GABRIELA ORELLANA VENTURA, EDGAR LEONEL ESCOBAR PESQUERA Y NIXON OTONIEL RUANO SAGASTUME.**

Con la opinión favorable de esta Coordinatura, atentamente pase a la Dirección, para que se sirva autorizar la impresión del informe de mérito.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Gildardo Guadalupe Arriola Mairén, CPA MSc.
COORDINADOR GENERAL

c.c. Archivo





**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DIRECCIÓN**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, veintiocho de octubre de dos mil nueve.

Con base en el dictamen emitido por el Licenciado Arnoldo Paiz Paiz, quien fuera designado Asesor y la opinión favorable del Coordinador General de Programa de Ciencias Económicas, se acepta el informe final del Seminario de Integración Profesional intitulado: **ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE, MUNICIPIO DE ZACAPA, DEPARTAMENTO DE ZACAPA**, que como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** a nivel de pregrado, presentan los estudiantes: **MARÍA ALEJANDRA ECHEVERRÍA TOVAR, NANCY GABRIELA ORELLANA VENTURA, EDGAR LEONEL ESCOBAR PESQUERA Y NIXON OTONIEL RUANO SAGASTUME**, autorizándose su impresión.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso
DIRECTOR



c.c. Archivo

RESUMEN

Corporación Medica de Zacapa, Sociedad Anónima, fue constituida el treinta de marzo de mil novecientos ochenta y nueve, la cual se abrevia COMEZA, S. A. siendo su nombre comercial "Hospital Privado de Oriente"; inició operaciones hace diecinueve años, siendo el único en prestar servicios médicos privados en Zacapa.

El propósito fundamental de la sociedad es la prestación de servicios profesionales médicos, técnicos y asesoría, con su personal especializado en las diferentes ramas de la medicina, así como la atención medico quirúrgico, ya que cuenta con un servicio de profesionales con especialización para ello.

El Hospital Privado de Oriente, en la actualidad ha sufrido la problemática de contar con gran cantidad de cambios en lo referente a personal, además de presentar deficiencias que han sido encontradas por los propietarios de la empresa, lo que ha dificultado el funcionamiento, ya que ha existido perdida de continuidad en el proceso de prestación de servicios debido a que se presentan problemas como la perdida de tiempo y en ocasiones de recursos para dar una adecuada solución a los problemas que se han presentado en la entidad, lo que en ocasiones se traduce en deficiencia en la calidad de la prestación de los servicios.

El objetivo principal de este informe fue estudiar la situación actual de la estructura organizacional del Hospital Privado de Oriente con el propósito de plantear alternativas de solución en busca de mejorar la situación.

El método que se implementó para poder alcanzar los objetivos planteados es inductivo con enfoque "*Ex Post Factum*", el cual significa "*a partir de un hecho acontecido*", por intervención de las variables; este método se basa en un fenómeno de la realidad y permite tener una investigación verificable.

Al final se incluyen las recomendaciones que se elaboraron según el análisis de los resultados obtenidos, la bibliografía donde se tomo la base y guía para la elaboración de la investigación, así también incluyen el apéndice de la propuesta del manual organizacional para el personal que labora en el Hospital Privado de Oriente.

INDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Resumen	vii
Índice General	viii
Índice de Cuadros	x
Índice de Figuras	xi
Índice de Graficas	xii
Introducción	1

CAPITULO I MARCO METODOLOGICO

1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Definición del problema	3
1.3 Sistematización del problema	3
1.4 Delimitación del Problema	4
1.5 Justificación	4
1.6 Objetivos	4
1.7 Tipo de Investigación	5
1.8 Método de Investigación	5
1.9 Estadística	5

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes Históricos	8
2.2 Descripción de la Institución	10

CAPITULO III MARCO TEORICO

3.1 Estructura organizacional	13
3.2 Organización	13
3.3 Organigrama	14
3.4 Manuales	14
3.5 Descripción de Puestos	15
3.6 Análisis de puestos	17
3.7 Métodos de Descripción y Análisis de Puestos	18
3.8 Etapas del Análisis de puestos	19
3.9 Objetivos del análisis del puesto	19

CAPITULO IV ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 División Organizacional	21
4.2 Funciones del personal	22
4.3 Requisitos intelectuales y físicos para los cargos	23
4.4 Responsabilidades implícitas en los cargos de la organización	24
Conclusiones	25
Recomendaciones	26
Bibliografía	27
Apéndices	28

INDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
CUADRO 1: TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.	6
CUADRO 2: PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE.	9
CUADRO 3: ANALISIS FODA	29

INDICE DE FIGURAS

Contenido	Pág.
FIGURA 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
FIGURA 2: PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	30

INDICE DE GRAFICAS

Contenido	Pág.
GRAFICO 1: NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA DIVISION DEL TRABAJO EN EL HOSPITAL PRIMAVO DE ORIENTE.	21
GRAFICO 2: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS SOBRE EL NIVEL JERARQUICO DEL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE	22
GRAFICO 3: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS REQUISITOS INTELECTUALES Y FISICOS	23

INTRODUCCIÓN

Organización es una de las etapas fundamentales del proceso administrativo, ya que luego de haber realizado la planeación de las actividades, debemos conocer la manera en que estas se deben realizar, estableciendo un perfil, detallando las funciones y responsabilidades de cada uno de estos puestos.

El propósito de la investigación, es estudiar la situación actual de la estructura organizacional del Hospital Privado de Oriente y de que manera se relacionan con sus funciones cada una de las personas que labora en el, con el fin de elaborar un manual organizacional que les sirva de guía para mejorar el servicio. En la investigación realizada se identificaron varios factores tales como; la estructura organizacional, las funciones, los requisitos intelectuales, físicos y responsabilidades implícitas, que forman parte del desarrollo organizacional de la empresa.

El trabajo contiene cinco capítulos en los cuales se detallan los aspectos de la investigación, antecedentes de la empresa, planteamiento del problema, análisis de resultados, los cuales se definen a continuación.

CAPITULO I: Contiene el marco metodológico, el planteamiento, definición, sistematización del problema, los objetivos generales y específicos por los que se realizo las investigación.

CAPITULO II: Contiene el marco referencial, en el cual se toma en cuenta los antecedentes del Hospital Privado de Oriente, en los que se describe, el nombre comercial, inscripción, descripción del personal, la visión y misión, los objetivos generales y específicos en los cuales se define la actividad del Hospital.

CAPITULO III: Contiene el marco teórico, donde se establece el conjunto de principios teóricos que guían la investigación estableciendo las unidades relevantes para cada problema determinado a continuación, se definen temas tales como; delimitar áreas de investigación, sugerir guías de investigación para encontrar nuevas alternativas, y los antecedentes temáticos que indican como abordar una investigación.

CAPITULO IV: Contiene el análisis de resultados obtenidos por la investigación realizada incluyendo la información obtenida en las áreas administrativa, enfermería y servicios generales en el Hospital Privado de Oriente, aquí se detallan los resultados obtenidos y aspectos relevantes proporcionando la interpretación de los resultados.

Al final se incluyen las recomendaciones que se elaboraron según el análisis de los resultados obtenidos, la bibliografía donde se tomo la base y guía para la elaboración de la investigación, así también incluyen el apéndice de la propuesta del manual organizacional para el personal que labora en el Hospital Privado de Oriente.

CAPITULO I

MARCO METODOLOGICO

1.1 Planteamiento del problema

El Hospital Privado de Oriente está ubicado en el municipio de Zacapa, departamento de Zacapa, su principal actividad es prestar servicios médicos, actualmente cuenta con tres puestos administrativos, tres puestos de enfermería y cuatro puestos de servicios varios.

Existe desconocimiento de las funciones por cada uno de los miembros de la organización, no existe un procedimiento para reclutamiento, selección y contratación del personal para cada puesto, desconocimiento por parte del personal de los niveles jerárquicos y las líneas de mando de cada uno de los puestos.

De continuar con la anterior problemática el funcionamiento del hospital seguirá teniendo muchas dificultades provocando esto una mala utilización de recursos y del tiempo necesario para la realización de tareas, afectando directamente en los costos de prestación de servicios e insatisfacción de los pacientes.

1.2 Definición del problema

Como consecuencia de lo anterior, se formuló la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la situación de la estructura organizacional del Hospital Privado de Oriente?

1.3 Sistematización del problema

¿Cómo se encuentra distribuida la organización?

¿Cuáles son las funciones que tiene cada uno de los puestos?

¿Cuáles son los requerimientos que tiene cada uno de los puestos?

¿Qué responsabilidades tienen que cumplir los empleados en cada uno de los puestos de la organización?

1.4 Delimitación del Problema

1.4.1 Geográfico

La investigación se realizará en el Hospital Privado de Oriente, ubicado en 10ª avenida 8-35 Zona 1, barrio La Laguna, municipio de Zacapa, departamento de Zacapa.

1.4.2 Temporal

La investigación se realizara basada en el estudio de los puestos del personal que labora en el Hospital Privado de Oriente del 02 de febrero al 01 de mayo del 2009.

1.5 Justificación

El hospital privado de oriente, como meta principal tiene dar un buen servicio medico a todos sus clientes. Para la adecuada realización de esta tarea es necesario que el personal tenga una organización adecuada. Conocer cuales son sus funciones, obligaciones y responsabilidades dentro de las aéreas administrativa, operativa y servicios varios.

Conforme el análisis de la situación organizacional del hospital, se decidió realizar una investigación, que de acuerdo con los objetivos y resultados permita crear un manual organizacional, que servirá para la selección de personal la cual dará las pautas para elegir a las personas que llenen los diferentes perfiles de acuerdo a los diversos puestos que se desempeñan en la empresa.

Es imprescindible que toda empresa cuente con un manual organizacional, para que el personal tenga conocimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades diarias, para desempeñarlas eficaz y eficientemente, además de dar a conocer el nivel jerárquico de sus puestos y las líneas de mando que existen en la estructura organizacional.

1.6 Objetivos

1.6.1 General

Elaborar un Manual de organización que describa los perfiles, funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de la estructura organizacional del Hospital Privado de Oriente.

1.6.2 Específicos

- a)** Identificar la distribución organizacional del Hospital Privado de Oriente.
- b)** Determinar las funciones acorde al puesto.

- c) Elaborar los perfiles de cada puesto.
- d) Determinar las responsabilidades de cada puesto.

1.7 Tipo de Investigación

La investigación por su naturaleza será descriptiva, ya que se tratara de la descripción en un contexto determinado que corresponden a un período corto, por tanto, es sincrónica pues partimos de una situación actual.

Dichas investigaciones serán efectuadas por medio de la observación así mismo por medio de entrevistas directas y encuestas.

Comprender la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento. Implico un tipo de comparación o contrastes e intento descubrir relaciones causa-efecto, presentes entre variables.

1.8 Método de investigación

Se implementara el método inductivo para alcanzar los objetivos planeados con un enfoque “**Ex Post Factum**”, el cual significa “a partir de un hecho acontecido”, por intervención de las variables; este método se basa en un fenómeno de la realidad y nos permite tener una investigación verificable.

1.9 Estadística

1.9.1 Definición de la población y muestra

En el Hospital Privado de Oriente actualmente se encuentran laborando directamente diez personas, entre personal administrativo, enfermería y de servicios varios, el resto de personas que laboran dentro de las institución es considerado como personal de apoyo. Para esta investigación se tomo como población a los diez (10) empleados que actualmente laboran de dicho hospital.

1.9.2 Técnica de recolección de datos

Para la recolección de información necesaria y la realización de la investigación, se estableció de acuerdo a sus características como se indica en el cuadro 1.

CUADRO 1: TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.

Variables	Técnicas	Instrumentos
➤ Distribución organizacional	✓ Observaciones ✓ Entrevista	▪ Guía de observación ▪ Guía de entrevista
➤ Funciones	✓ Observaciones ✓ Entrevista	▪ Guía de observación ▪ Guía de entrevista
➤ Requisitos Intelectuales y Físicas	✓ Observaciones ✓ Entrevista	▪ Guía de observación ▪ Guía de entrevista
➤ Responsabilidades	✓ Observaciones ✓ Entrevista	▪ Guía de observación ▪ Guía de entrevista

Fuente: elaboración propia.

a) Observación

Esta se llevo a cabo con un enfoque participativo, en el que el investigador se relacione con la persona investigada, en su vida laboral, en busca de obtener directamente toda la información acerca de cómo se lleva a cabo cada una de las etapas del proceso administrativo enfocado al área de recurso humano.

b) Entrevistas

Se entablaron conversaciones entre el investigador y el personal, esta conversación se realizara por vía oral, con una interacción verbal entre las parte, implementándose la interrogación estándar. Para lo que se implemento una guía que orientación de cuestiones de la problemática.

c) Revisión bibliográfica

Para la elaboración del marco teórico se utilizaron, recursos como Internet, investigaciones académicas, leyes, y otros tipos de material bibliográfico que aportaran información para la elaboración del mismo.

1.9.3 Fuentes de Información

- a) **Fuentes primarias:** Información que brindo el recurso humano que labora en la empresa que será objeto de estudio.
- b) **Fuentes secundarias:** La información que se obtuvo de libros, revistas, documentales, investigaciones, Internet, entre otros.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes Históricos

Corporación Medica de Zacapa, Sociedad Anónima, fue constituida el treinta de marzo de mil novecientos ochenta y nueve, la cual se abrevia COMEZA, S. A. siendo su nombre comercial "Hospital Privado de Oriente"; inicio operaciones hace diecinueve años, siendo uno de los primeros en prestar servicios médicos privados en Zacapa.

Un hospital es una compleja empresa con instalaciones permanentes, que ofrece gran variedad de servicios médicos, incluyendo cirugía y para quienes requieran un tratamiento u observación más intensivos (servicio de encamamiento). También incluye instalaciones para atender emergencias, a los recién nacidos y lactantes, así como consultas ambulatorias y el llamado "hospital de día", donde se realizan curaciones menores y atenciones sin hospitalización permanente del paciente.

Surgió por la necesidad de prestar servicios médicos privados en el municipio de Zacapa ya que no se contaba con este servicio. El hospital privado de oriente, presta servicios a dos tipos de clientes, los médicos y cirujanos que ingresan a sus pacientes para su atención (encamamiento, cirugías, partos, etc.) y también atiende pacientes que ingresan al hospital llamando a un médico especialista que presta sus servicios al hospital para la atención del paciente.

Actualmente sus instalaciones cuenta con sala de emergencias, sala de parto y cirugía menor, sala de operaciones equipada, sala de esterilización de instrumentos, cinco módulos de encamamiento con servicio privado, cuatro módulos de encamamiento con servicio semi-privado, área para pediatría, lavandería, cafetería y dos bodegas (una para material hospitalario y otra para recolección de basura).

CUADRO 2: PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE

Definición	Empleados
Director (Medico)	1
Gerente administrador	1
Secretaría administrativa	1
Jefe de enfermería	1
Enfermeras auxiliares	2
Lavandería	1
Conserje	1
Farmacia	1
Guardia de seguridad	1
Total de puestos	10

Fuente: Datos otorgados por Hospital Privado de Oriente, Zacapa.

Quando se va a realizar un procedimiento quirúrgico se contrata personal de apoyo entre los cuales están: (Técnico anestesiista o anestesiólogo, cirujanos e instrumentistas).

2.1.1 Misión

Prestar servicios médicos privados de alta calidad buscando siempre la satisfacción del cliente quien es a quien esta institución se debe.

2.1.2 Visión

Ser la empresa numero uno en la región, que se dedique a prestar servicios médicos privados, y prestar servicio a la mayoría de instituciones que utilizan este subsector en la región nor-oriental.

2.1.3 Objetivo general

El propósito fundamental de la sociedad es la prestación de servicios profesionales médicos, técnicos y asesoría, con su personal especializado en las diferentes ramas de la medicina, así como la atención medico quirúrgico, ya que cuenta con un servicio de profesiones con especialización para ello.

2.1.4 Objetivos específicos

- a)** Proporcionar atención medico – hospitalaria a toda la población en el momento que sea requerido.
- b)** Proporcionar un buen servicio, comodidad y atención a los pacientes que requieran los servicios hospitalarios.

2.2 Descripción de la Institución

2.2.1 Nombre comercial:

“Hospital Privado de Oriente”; inicio operaciones hace diecinueve años, siendo el único en prestar servicios médicos privados en Zacapa.

2.2.2 Denominación social

Corporación Medica de Zacapa, Sociedad Anónima, fue constituida el treinta de marzo de mil novecientos ochenta y nueve, la cual se abrevia COMEZA, S. A.

2.2.3 Inscripción y registros

a) Inscripción sociedad

Fue inscrito el 19 de Octubre de 1989, bajo el número 17789, folio 19, libro 85 de sociedades.

b) Registro mercantil

Fue inscrito el 14 de octubre de 1991 número de registro 128401, folio 113, libro 105 de Sociedad Mercantil.

c) Superintendencia de administración tributaria -SAT-

Número de Identificación Tributaria: 543560-9

Impuestos: IVA, ISR e ISO.

d) Otros

Certificado de Ecotermo de Centro América, S.A., manejo integral de Desechos Bio-Infecciosos, vigente del 01 de Febrero de 2009 al 31 de Enero de 2010.

2.2.4 Domicilio

El Hospital se encuentra ubicado en, 10ª. Avenida 8-35 zona 1, Barrio La Laguna, Municipio de Zacapa, Departamento de Zacapa.

2.2.5 Actividad

La Actividad principal que realiza el hospital es la prestación de servicios médicos y hospitalarios.

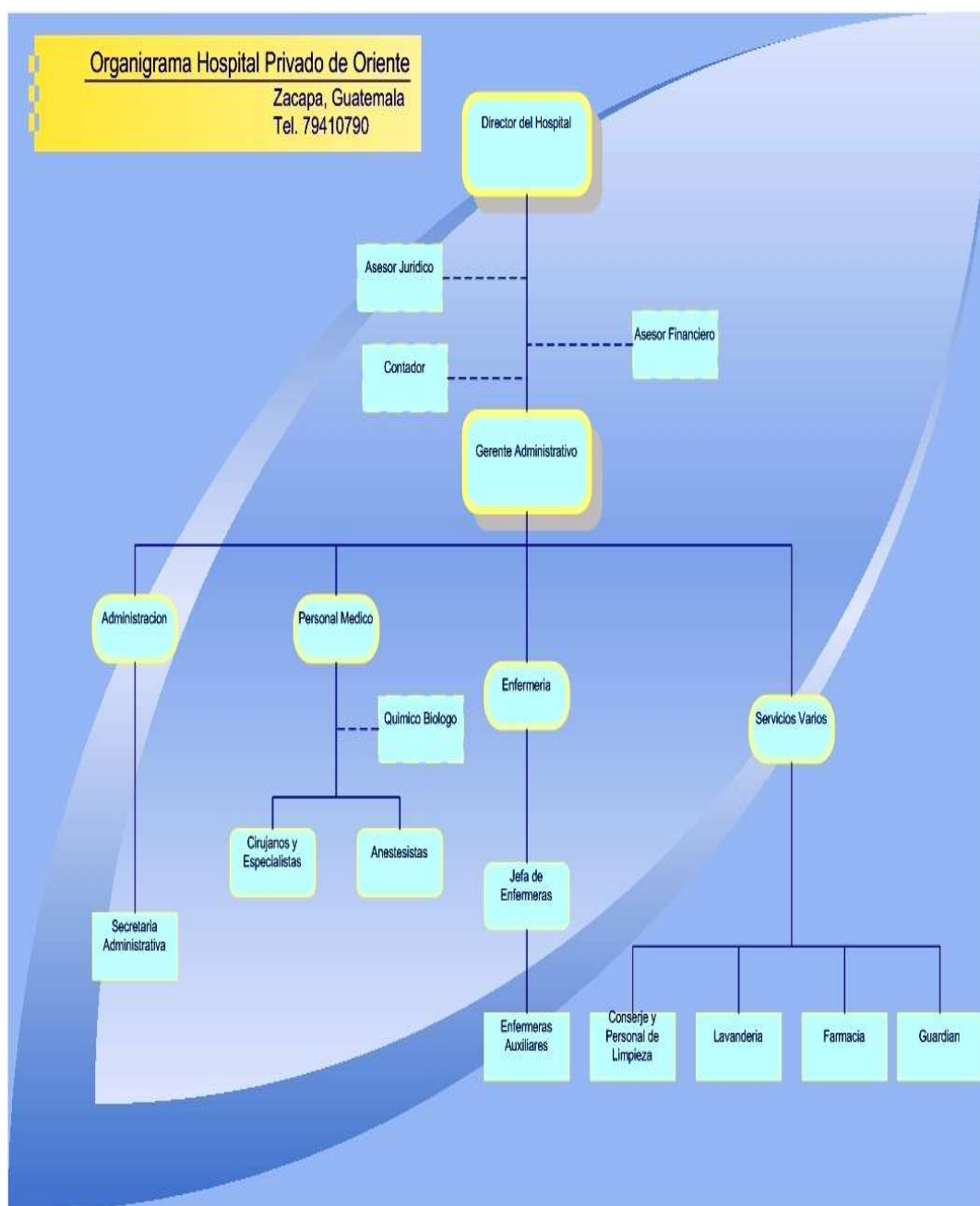
2.2.6 Servicios

Prestar atención medico quirúrgica, técnica, asesoría con personal especializado en las diferentes ramas de la medicina, importación, representación, distribución, compra y venta de equipo médico paramédico, etc.

2.2.7 Tipo de organización

El tipo de organización del Hospital es formal con una departamentalización basada en funciones.

FIGURA 1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE



Fuente: Dirección Hospital Privado de Oriente

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional, se puede denominar a la manera en que esta dispuesto, el esqueleto de la organización. En esta estructura se muestran las relaciones entre cada uno de los puestos que conforman la organización.

3.1.1 División del trabajo

La división del trabajo, implica la división de una tarea en varias sub-tareas, lo cual busca una especialización de tareas, y hacer que cada individuo realice una tarea, de mejor calidad y con una mayor eficacia, dentro del proceso.

- a) Ventajas y desventajas de la división de tareas. La habilidad de la realización de las tareas, aumenta conforme se especializan en cada una de ellas. Los empleados no pierden tiempo en traslados de una tarea a otra, debido a que se concretan a realizar una tarea, dentro de una estación de trabajo.
- b) Dentro de las desventajas están que el empleado tiene un desconocimiento del resto de las tareas que comprende el proceso ya que se enfocan únicamente a las tareas que se les ha designado. La especialización de tareas, crea un ambiente monótono y aburrido lo que provoca que en ciertas ocasiones pueda disminuir la productividad.

3.1.2 Departamentalización

La departamentalización, es la base de un funcionamiento ordenado del proceso, esta puede darse de diversas maneras, entre las que puede mencionarse departamentalización por clientes, por áreas geográficas, por procesos y por productos. Pero en el caso del Hospital Privado de Oriente, este funciona con una departamentalización por funciones, y es de esta forma que se planteara el organigrama para definir los perfiles de cada uno de los puestos.

3.2 Organización

Esta es una de las etapas fundamentales del proceso administrativo, ya que luego de realizar la planeación de las actividades, debemos conocer la manera en que estas se deben realizar, estableciendo un perfil, detallando las funciones y responsabilidades de cada uno de estos puestos. "Una Organización es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún

propósito específico. Una organización también se puede definir como una Estructura o agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito específico.”¹

3.2.1 Tipos de organización

Se detallan dos tipos específicos de organización la organización formal y la organización informal.

- a) La organización formal es aquella estructura intencional de funciones dentro de una organización, en esta organización se presentan comportamientos y talentos individuales, los cuales deben ser canalizados de una forma grupal para buscar la obtención de los objetivos planteados.
- b) La organización informal no presentan relaciones formales en un organigrama, y estas surgen de relaciones sociales y personales no establecidas.

3.2.2 Niveles jerárquicos

Son aquellos niveles que comprenden la organización de una empresa, este puede catalogarse como nivel operacional, mandos medios y mandos altos. Estos niveles reflejan el grado de autoridad y responsabilidad, que tienen cada uno de los puestos dentro de la organización.

3.3 Organigrama

Este es el grafico donde se representa la estructura organizacional, aquí se plasma los diversos puestos y sus subordinados, las líneas de mando, las funciones y las relaciones de cada uno de los puestos.

3.4 Manuales

Se conoce como manual a aquel instrumento que sirve de guía, a los empleados para tener un adecuado proceso administrativo. En los manuales pueden establecerse normas, políticas, responsabilidades, funciones y todos aquellos aspectos que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del proceso. En estos manuales se deben establecer criterios estandarizados, técnicos y prácticos que faciliten su comprensión.

¹ Robbins, Stephen y Coulter M. Administración. Pág. 4

3.4.1 Tipos de manuales

Los manuales se pueden clasificar en:

a) Por su naturaleza

- i. Macro administrativos: contienen información de más de una organización.
- ii. Meso administrativos: contienen información e todo un grupo o sector
- iii. Micro administrativos: Contienen información de una organización o de un área de la misma

b) Por su contenido

- i. De organización
- ii. De funciones
- iii. De procedimientos
- iv. De historia de la organización
- v. De políticas
- vi. De contenido múltiple
- vii. De puestos
- viii. De ventas
- ix. De técnicas
- x. De producción
- xi. De finanzas
- xii. De personal
- xiii. De operación
- xiv. De sistemas

c) Por su ámbito

- i. Generales: contienen información global de una organización
- ii. Específicos: contienen información particular de la organización

3.5 Descripción de Puestos

Consiste en describir las funciones u obligaciones de cada puesto en la organización, además debe describirse la diferenciación de un puesto y otro. Para la descripción de un puesto deben reunirse todas aquellas funciones afines y enmarcarlas en un puesto específico dentro de la organización.

“Una descripción de puestos, es una forma escrita que explica los deberes, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico”², en caso de las personas que administran grupos de trabajo, una descripción de puestos detallada, ayudara a comprender claramente las funciones que tiene cada uno de sus empleados y así poder llevar acabo de una mejor manera, las fases de dirección y control del trabajo.

3.5.1 Especificaciones del puesto

La especificación del puesto se puede diferenciar de la descripción ya que aquí se hace énfasis en las habilidades que debe poseer, cada una de las personas que va a ocupara cada uno de los puestos en la organización.

3.5.2 Datos básicos

Una adecuada descripción de los puestos debe contar con varios datos básicos, los cuales ayudaran a su utilización entre estos datos se deben mencionar:

- a) Fecha: Dará una noción de la actualización de la descripción del puesto.
- b) Datos de la persona que realizo la descripción: servirá al departamento de personal para conocer la calidad de la descripción y será útil al momento de ser necesaria una retroalimentación.
- c) Localización: Departamento, división, turno y todos aquellos aspectos de la ubicación del puesto.
- d) Jerarquía: Muestra información necesaria para establecer niveles de compensación.
- e) Supervisor: Da a conocer quien es la persona que ejerce autoridad directa sobre el puesto de trabajo.
- f) Características especiales: Son aquellas características extras como si ese puesto utiliza viáticos, otros tipos de compensación, u otro carácter que lo diferencie de los demás puestos.

² Werther, W. B. y Davis, K. Administración de Recursos Humanos. Pág. 96

3.6 Análisis de puestos

Aquí se analizarán aspectos extrínsecos del cargo, en otras palabras son los requisitos que el cargo exige a las personas que aspiran a ocuparlo. “Aunque la descripción y el análisis del cargo están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí; la descripción se orienta al contenido del cargo, mientras que el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada. Este análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos, con el propósito de compararlos.”³

El análisis del cargo necesita de una estructura del análisis la cual comprende las siguientes partes:

- a) Requisitos intelectuales**
 - i. Instrucción básica
 - ii. Experiencia básica
 - iii. Adaptabilidad al cargo
 - iv. Iniciativa necesaria
 - v. Aptitudes necesarias
- b) Requisitos Físicos**
 - i. Esfuerzo físico necesario
 - ii. Capacidad visual
 - iii. Habilidad o destreza
 - iv. Constitución física necesaria
- c) Responsabilidades implícitas**
 - i. Supervisión de personal
 - ii. Material, herramienta o equipo
 - iii. Dinero, títulos valores o documentos
 - iv. Contactos internos o externos
 - v. Información confidencial
- d) Condiciones de Trabajo**
 - i. Ambiente de trabajo
 - ii. Riesgos

³ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. (México, Editorial McGraw-Hill, 1996) pp. 276-277

3.7 Métodos de Descripción y Análisis de Puestos

El análisis de un cargo es responsabilidad del staff, quienes son los que deben recolectar la información, tabularla y analizarla. Esto puede hacerlo la persona designada como jefe del departamento en donde se encuentra localizado el puesto de trabajo.

Existen varios métodos de análisis y descripción los cuales se enumeran a continuación:

3.7.1 Método de observación directa

El método se utiliza por medio de la observación del cargo de una manera directa, se debe observar de una manera dinámica las funciones realizando anotaciones en una hoja de análisis de cargo. Es utilizado frecuentemente en cargos que desempeñan funciones manuales y rutinarias ya que esto facilita la observación y control, además es necesario realizar entrevistas con la persona que ocupa el cargo y con el supervisor.

3.7.2 Método del cuestionario

Se le pide a la persona que desempeña el cargo, a su jefe o supervisor que respondan un cuestionario en donde deberán dar a conocer, todas las características del cargo, su contenido y características. Al tratarse de puestos semejantes es más fácil y económico la elaboración y distribución del cuestionario. Estos cuestionarios deben estar realizados de una manera que permita la obtención de información, clara, correcta y útil para el análisis.

3.7.3 Método de la entrevista

Es una manera flexible y productiva para obtener información en el análisis de cargos, una entrevista bien estructurada nos permitirá obtener información, acerca de las características del cargo, su naturaleza y la secuencia de sus tareas. Una ventaja es que al momento de realizar la entrevista permite acudir inmediatamente al supervisor para poder verificar si los datos que se están obteniendo son correctos. El método de entrevista permite recolectar información frente a frente entre el analista y el empleado, de una manera verbal evitando el miedo e inseguridad y haciendo que sea de manera más fácil y eficaz la recolección de información.

3.7.4 Método mixto

No es nada más que combinar cada uno de los métodos anteriores ya que cada uno posee ventajas y desventajas, este método permite aprovechar las ventajas de cada uno de los métodos anteriores y disminuir los problemas causados por las desventajas de los métodos.

3.8 Etapas del Análisis de puestos

Estas son las etapas que deben llevarse a cabo al momento de analizar un puesto y estas están comprendidas de la siguiente manera:

3.8.1 Etapa de planeación

Es la fase en donde se planean el análisis del cargo, aquí se determinan los cargos que deben describirse, se estructura el organigrama, se efectúa el cronograma de actividades, se elige el método de análisis y se seleccionan, dimensionan y guardan los factores de especificaciones.

3.8.2 Etapa de preparación

Aquí se realizan actividades como reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos, preparación del material de trabajo, disposición del ambiente y se hace una recolección previa de los datos. Esta etapa se puede desarrollar de manera simultánea con la etapa de planeación.

3.8.3 Etapa de ejecución

Esta es la fase en donde se recolectan los datos necesarios y se realiza el análisis. Comprende actividades como; recolección de datos mediante métodos de análisis seleccionados en la planeación, selección de los datos obtenidos, redacción del borrador del análisis, presentación del borrador al supervisor inmediato, redacción del informe final del análisis y presentación del informe final del análisis.

3.9 Objetivos del análisis del puesto

Una gran parte de las actividades referentes al recurso humano se basan en el análisis del cargo, y este presenta varios objetivos siendo estos los siguientes:

- i. Ayudar a la elaboración de los anuncios para el reclutamiento del personal.
- ii. Determinar el perfil del ocupante del cargo de acuerdo al cual se aplicaran las pruebas para su selección.
- iii. Suministrar material necesario según el contenido de los programas de capacitación.
- iv. Establecer las escalas de los salarios mediante la evaluación y clasificación realizada.
- v. Estimular la motivación del personal para evaluar desempeño y merito funcional.
- vi. Servir de guía a las personas que administran recurso humano.
- vii. Suministrar información que ayuden a mejorar la salubridad y seguridad de ciertos cargos que lo requieran.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 División Organizacional

Para el análisis de la división organizacional del Hospital Privado de Oriente se tomaron en cuenta dos indicadores los cuales se analizan individualmente a continuación:

4.1.1 División del Trabajo

La distribución de trabajo en la actividad o servicio, se basa en las funciones de los empleados, esta distribución es considerada por un 65% de los empleados como inadecuada, debido a que en algunas situaciones se han presentado duplicidad de funciones, por falta de comunicación y una guía que muestre a los empleados cada una de las funciones acordes al puesto que ocupa como se indica en el siguiente grafico.

GRAFICO 1: NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA DIVISION DEL TRABAJO EN EL HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE.



Fuente: Información según investigación realizada.

4.1.2 Departamentalización y Niveles Jerárquicos

La departamentalización que actualmente utiliza el Hospital Privado de Oriente esta basada en las diversas funciones del proceso de prestación de servicios.

El 95% de los empleados no conocen con claridad el nivel jerárquico en la estructura con la que cuenta el hospital, esto es debido a que la mayoría de los empleados no conocen el organigrama de la empresa, además que no son respetadas las líneas de autoridad y en ocasiones no se respetan los niveles jerárquicos, como se muestra en el siguiente grafico.

GRAFICO 2: CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS SOBRE EL NIVEL JERARQUICO DEL HOSPITAL.



Fuente: Información según investigación realizada.

4.2 Funciones del personal

Las funciones que se desarrollan en el Hospital Privado de Oriente están divididas en tres áreas dentro las que se pueden mencionar las siguientes:

En el área administrativa se realizan funciones tales como los controles de ingreso y egreso de pacientes y medicina, la administración del área financiera, el manejo del personal, manejo de la papelería relacionada con asegurados, y otras actividades relacionadas con el funcionamiento del hospital.

En el área de enfermería, se encuentran las tareas de atención a los clientes en este caso médicos y pacientes del hospital, la esterilización de instrumentos, el suministro de medicamentos, entre otras funciones.

En el área de servicios varios, se encuentran las tareas como: limpieza, el manejo de alimentos, lavado de ropa de cama y sala de operaciones, la seguridad de las instalaciones.

4.3 Requisitos intelectuales y físicos para los cargos

Los diferentes requisitos que los empleados deben presentar para ocupar un puesto en la organización, van desde requisitos de edad, capacitación, experiencia, estudios realizados, además, algunos de los puestos requieren de cierto esfuerzo físico por lo tanto, deben quedar plasmados en el perfil de cada uno de los puestos.

Un 65% de los empleados consideran que no conocen con claridad los requisitos para cada uno de los cargos, debido a que solo les han sido trasladados de manera verbal por algunos miembros de la administración, sin tener un documento que lo presente por escrito esto se observa en el siguiente grafico.

GRAFICO 3: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS REQUISITOS INTELECTUALES Y FISICOS



Fuente: Elaboración según investigación realizada.

4.4 Responsabilidades implícitas en los cargos de la organización

Los empleados que laboran dentro de la organización deben cumplir con varias responsabilidades como lo son; la jefa de enfermeras es la encargada del control de las salas de operaciones, además todos los empleados son responsables de los instrumentos e insumos con que laboran, como el caso de equipo medico y medicamentos.

Los empleados en general tienen la responsabilidad de cumplir con las indicaciones que le son trasladadas a ellos por parte de la administración. Por ejemplo en ausencia del Gerente Administrativo la secretaria administrativa es la delegada a realizar las funciones del mismo.

CONCLUSIONES

- El tipo de estructura organizacional con que cuenta el Hospital Privado de Oriente está dividida por áreas, debido a que está dividido en los diversos servicios que tiene la empresa.
- No se cuenta con un manual organizacional donde se describan por escrito cada una de las funciones, requisitos y responsabilidades de los puestos de la organización. Lo que ayudaría a mejorar el funcionamiento de los servicios hospitalarios.
- Dentro de los requisitos físicos e intelectuales que requieren los puestos se tienen, títulos académicos en diversos niveles, experiencia laboral y la facilidad para la realización de tareas determinadas. Es necesario que las personas que laboran en la institución cumplan con todos los requisitos para que sean aptas a ocupar un puesto en la organización.
- Los empleados cumplen con las responsabilidades asignadas por la administración, así como también tienen responsabilidad sobre las herramientas e insumos utilizados para el desempeño de sus funciones.

RECOMENDACIONES

- Realizar una evaluación del Manual Organizacional aportado en esta investigación, para hacerle los cambios que se adapten mejor a los requerimientos de la administración del Hospital Privado de Oriente. Esto debe realizarlo el Director en conjunto con el Gerente Administrativo para determinar cuales son las acciones más convenientes para poner en práctica estos documentos de una manera total o parcial. Estos cambios deben realizarse a un corto plazo para poder optimizar el proceso de prestación de servicios.
- Utilizar el manual organizacional propuesto en el apéndice 2 como una herramienta administrativa que facilite el proceso de selección de personal y la realización de las funciones por parte de los empleados. La administración de hospital tiene la obligación de socializar este manual para que los empleados cumplan con los requisitos y con las funciones que tiene cada uno de los puestos de la organización. Deben realizarse reuniones y talleres donde se den a conocer el contenido del manual organizacional.
- Realizar evaluaciones periódicas con el fin de practicar los ajustes que el manual requiera de acuerdo a los cambios que den en la organización. Será la gerencia quien deberá decidir los encargados de estas evaluaciones y si estas se darán de una manera interna o por medio de la contratación de empresas especializadas en asesoría. Estas evaluaciones deben realizarse en periodos no mayores de 3 años o cuando existan cambios en la estructura organizacional.
- Facilitar a los empleados los conocimientos para comprender de una manera adecuada el organigrama de la empresa. El Gerente Administrativo deberá realizar la socialización del organigrama, y explicar como se encuentra plasmada la autoridad en línea. Esta socialización se debe realizar inmediatamente para que los empleados empiecen a utilizar los canales de comunicación con su superior inmediato y así agilizar la realización de las diversas funciones que se dan al momento de prestar el servicio.
- Implementar los instrumentos con que ya contaba la empresa. El Hospital Privado de Oriente debe iniciar a utilizar los instrumentos con que ya cuenta como lo son las guías de valores, manuales de inducción, los normativos y otros instrumentos con que cuenta la empresa. Esto se debe realizar a un corto plazo ya que la no utilización de estos instrumentos provoca un desaprovechamiento de recursos y tiempo, lo que se reflejaría en una posible disminución de las utilidades de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, Idalberto (1999). Administración de Recursos Humanos. (5ª Ed.) McGraw-Hill. México D.F. México.

Hernández Sampieri, Roberto (2006) Metodología de la investigación en ciencias sociales. (3ª Ed.) McGraw-Hill. México D.F., México. 194 Págs.

Koontz, Harold y Weihrich Heinz. (1998) Administración. 11 ed., México: McGraw-Hill,

Méndez Álvarez, Carlos E. (2001) Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3ª Ed.) McGraw-Hill. Bogotá, Colombia. 250 Págs.

Sabino, Carlos A. (1998) Como hacer una tesis: elaborar todo tipo de escritos. (2ª Ed.) Lumen Humanitas. Buenos Aires, Argentina. 235 Págs.

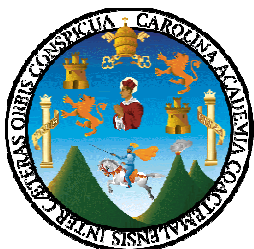
Stephen P., Robbins y Coulter, Mary (2005). Administración. (8ª Ed.) Pearson Educación. México D.F., México. 614 Págs.

APENDICE

APENDICE I

Diagnostico FODA

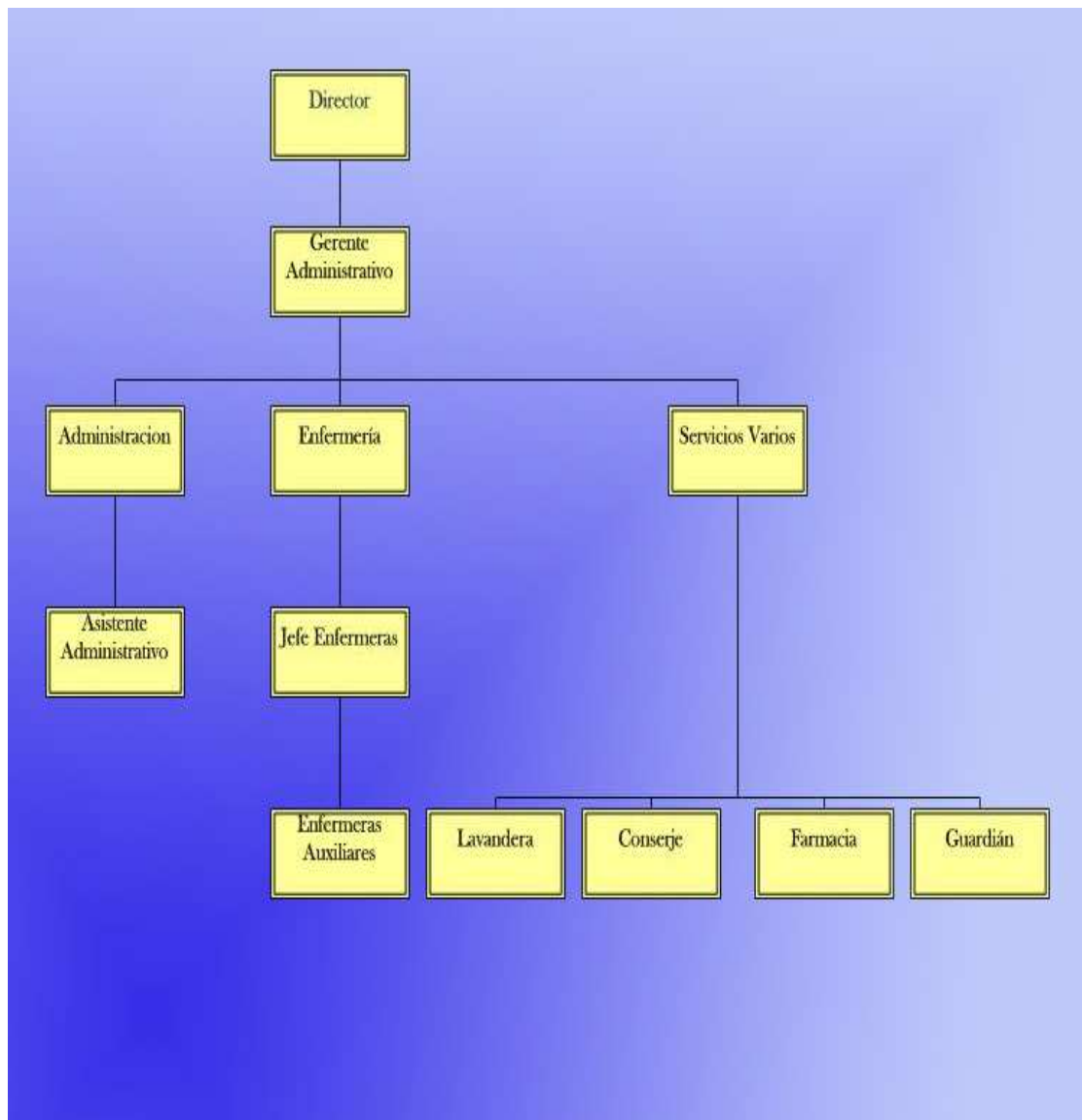
Hospital Privado de Oriente



Fortalezas	Oportunidades
❖ La empresa cuenta con 20 años de laborar en el medio. ❖ Cuenta con personal capaz, en lo referente al área de enfermería. ❖ La empresa cuenta con un nombre conocido y una posición en el mercado.	❖ Dar a conocer en nuevos mercados. ❖ Captación de contratos con instituciones y empresas de seguros. ❖ Posibilidad de crear nueva líneas de servicios para ofrecerlos a los clientes.
Debilidades	Amenazas
❖ Las áreas administrativas y de servicios generales presentan deficiencias en la capacidad de personal. ❖ No existen manuales de funciones. ❖ No existe una adecuada delegación de responsabilidad, y el gerente debe estar en todo momento supervisando al personal. ❖ Existe deficiencia en la estructura organizacional de la empresa	❖ El incremento de nuevas organizaciones dedicadas a la prestación de servicios similares a esta institución. ❖ El aumento de la inflación ha dificultado mantener una estabilidad en cuanto a precios bajos.

APENDICE II

FIGURA 2: PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración Propia

APENDICE III

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS -PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL HOSPITAL PRIVADO DE
ORIENTE, MUNICIPIO DE ZACAPA, DEPARTAMENTO DE
ZACAPA**

**MARIA ALEJANDRA ECHEVERRIA TOVAR
NANCY GABRIELA ORELLANA VENTURA
EDGAR LEONEL ESCOBAR PESQUERA
NIXON OTONIEL RUANO SAGASTUME**

CHIQUMULA, GUATEMALA, OCTUBRE 2009

INDICE

Contenido

<i>I.</i>	<i>Presentación</i>	29
<i>II.</i>	<i>Objetivos</i>	29
<i>III.</i>	<i>Descripción y Especificación de puestos</i>	30
	<i>A. Director</i>	31
	<i>B. Gerente Administrativo</i>	34
	<i>C. Asistente Administrativo</i>	38
	<i>D. Jefa de Enfermería</i>	42
	<i>E. Enfermera Auxiliar</i>	45
	<i>F. Lavandera</i>	49
	<i>G. Conserje</i>	51
	<i>H. Farmacia</i>	54
	<i>I. Guardián</i>	57

I. Presentación

Corporación Medica de Zacapa, Sociedad Anónima, fue constituida el treinta de marzo de mil novecientos ochenta y nueve, la cual se abrevia COMEZA, S. A. siendo su nombre comercial "Hospital Privado de Oriente"; inicio operaciones hace diecinueve años, siendo el único en prestar servicios médicos privados en Zacapa.

El propósito fundamental de la sociedad es la prestación de servicios profesionales médicos, técnicos y asesoría, con su personal especializado en las diferentes ramas de la medicina, así como la atención medico quirúrgico, ya que cuenta con un servicio de profesiones con especialización para ello.

Este manual organizacional se ajusta a las necesidades planteadas por esta empresa. Este instrumento presenta un perfil detallado de los puestos que conforman la estructura organizacional, además, da a conocer las funciones, responsabilidades y autoridad que tiene cada uno de los puestos.

II. Objetivo

Presentar un instrumento con información necesaria para ser utilizada en cada uno de los puestos de la organización, con el fin de facilitar el conocimiento de la estructura organizacional y así facilitar el proceso de evaluación de desempeño y apoyar las decisiones en la selección de personal.

III. Descripción y Especificación de los puestos

AREA ADMINISTRATIVA	
Puesto de Trabajo	No.
Director	1
Gerente Administrativo	1
Asistente Administrativa	1
Total de Puestos	3

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE**MANUAL DE ORGANIZACIÓN****DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

UNIDAD:	Administración
TITULO DEL PUESTO:	Director
SUPERIOR INMEDIATO:	Junta Directiva
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Gerente Administrativo

Descripción del puesto:

Esta posición tiene como objetivo principal contar con la figura que, dirija, administre, coordine, implemente, innove todas y cada una de la actividades que se realizan en la empresa, para que estas sean portadoras de los elementos que contribuyan al desarrollo de la calidad con que se prestan los servicios asistenciales

Funciones:

- ✓ Operativizar las políticas de atención de salud dentro del hospital.
- ✓ Establece los procesos y mecanismos funcionales que contribuyen a mejorar la atención de los servicios médicos.
- ✓ Desarrollar y promover la investigación científica y técnica en los departamentos medico y servicios de hospital a su cargo
- ✓ Propone y propicia la implementación de programas permanentes de actualización medica.
- ✓ Promover la mejora de la calidad de la atención y utilizar metodologías modernas y actualizadas del campo de la medicina.
- ✓ Participa en el análisis de la situación de atención medica hospitalaria
- ✓ Hacer funcional el sistema de información gerencial hospitalaria de manera que se recolecten, procesen, analicen, y apliquen adecuadamente los datos de los indicadores hospitalarios, para la toma de decisiones.
- ✓ Establece procedimientos reales, veraces y oportunos para los reportes diarios de

producción médica.

- ✓ Implementar mecanismos de control a través de grupos de análisis y gerencia que permitan la racionalización de los insumos utilizados en todos los servicios de atención directa.
- ✓ Definir con sus equipos técnicos las necesidades de insumos para la prestación de servicios ordinarios y emergentes y solicitar su adquisición a la unidad correspondiente.
- ✓ Elaborar a nivel de los distintos servicios que presta el hospital, el proyecto de presupuesto y plan de costos en forma conjunta con la gerencia administrativa.
- ✓ Responsable con el gerente administrativo de la elaboración y seguimiento del plan operativo anual del hospital.
- ✓ Desarrollo de programas permanentes de capacitación del personal.

Responsabilidades:

- ✓ Evaluar el correcto desempeño de las funciones delegadas
- ✓ Velar por el adecuado suministro de medicamentos y equipo medico.
- ✓ Hacer cumplir el normativo de una manera ética.

Autoridad:

- ✓ Directa con el Gerente Administrativo y Asistente Administrativo y el resto del personal.
- ✓ Para la toma de decisiones en juntas administrativas.
- ✓ Para la supervisión directa de las actividades del personal.

Relaciones:

- ✓ Con el Gerente Administrativo.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Director

Edad requerida: De 35 a 45 años

Sexo: Masculino o Femenino

Requisitos:

- ✓ Tener de 4 a 5 años de experiencia en puestos similares
- ✓ Medico cirujano
- ✓ Conocimiento en administración hospitalaria

Escolaridad deseada:

- ✓ Licenciatura en Ciencias Medicas con un grado de especialización en alguna rama de la medicina.

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario.
- ✓ Capacidad de trabajar bajo presión.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Conocimientos en computación.
- ✓ Responsable, dispuesto a trabajar en equipo.

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE**MANUAL DE ORGANIZACION****DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

UNIDAD:	Administración
TITULO DEL PUESTO:	Gerente Administrativo
SUPERIOR INMEDIATO:	Director
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Asistente Administrativa

Descripción del puesto:

Administrar, planificar, dirigir, controlar y ejecutar correctamente todas las actividades financieras-administrativas del Hospital, velando por el cumplimiento de cada una de las metas y objetivos de la empresa.

Funciones:

- ✓ Implementar conjuntamente con el director las políticas administrativas y financieras
- ✓ Preparar y proponer a las autoridades superiores el anteproyecto de presupuesto consolidado, controlar su ejecución y promover su distribución en función de un mejor cumplimiento de los programas y servicios médicos
- ✓ Realizar con autorización del Director del Hospital todo gasto o inversión
- ✓ Coordinar conjuntamente con la dirección el proceso de adquisición de insumos del Hospital.
- ✓ Establecer la administración de insumos, distribución control y la actualización de los inventarios.
- ✓ Vigilar y mantener el abastecimiento adecuado y periódico de los suministros de los servicios o secciones del hospital.

- ✓ Administrar la capacitación y ejecución de todos los fondos que provengan de la prestación de los servicios en el hospital.
- ✓ Será responsable de la consolidación, elaboración y envío a quien corresponde del reporte mensual de suministros del Hospital.
- ✓ Velar por el cumplimiento del programa de mantenimiento para las instalaciones y equipos del establecimiento y unidades de producción
- ✓ Establecer y fortalecer los centros de costo de productividad, en los procesos técnicos y administrativos del hospital, dando prioridad a aquellos de mayor gasto y volumen.
- ✓ Rendir información mensual sobre aspectos financieros contables al director del hospital.
- ✓ Responsable en la formulación y seguimiento del presupuesto del hospital, con la coordinación del director del hospital y con los jefes de otras unidades.
- ✓ Supervisar la funcionalidad y veracidad del sistema de información gerencial, recolectado, procesando y evaluando los datos del hospital.
- ✓ Define e implementa el sistema de seguimiento y control administrativo, financiero considerando variables específicas de productividad, calidad y costos.
- ✓ Seleccionar en forma conjunta con el director del hospital, los candidatos para ocupar plazas vacantes en el área administrativa financiera.
- ✓ Tramitar con autorización del director del hospital permisos, del personal de acuerdo al marco legal vigente.
- ✓ Comisionar con autorización del director del hospital a trabajadores de acuerdo al marco legal.
- ✓ Coordinar con la autorización del director del hospital el ingreso y egreso de fondos que provengan de prestaciones de servicios de acuerdo a la normativa interna.
- ✓ Capacitar al personal que labora en la unidad administrativa financiera.
- ✓ Tendrá la responsabilidad de coordinación con el director del hospital, de la dirección, organización y supervisión de los recursos humanos.
- ✓ Atender a distintas delegaciones del estado que requieren información financiera administrativa y del personal.

Responsabilidades:

- ✓ De la disponibilidad de efectivo y emisión de cheques.
- ✓ Es responsable de los equipos y mobiliario medico.
- ✓ Supervisión de la elaboración de la planilla de sueldos.
- ✓ Hacer efectivo el pago de los sueldos.
- ✓ Pago mensual de impuestos

Autoridad:

- ✓ Directa con el asistente administrativo y el resto del personal.
- ✓ Para la toma de decisiones en la junta directiva.
- ✓ Para la supervisión directa de las actividades del personal.

Relaciones:

- ✓ Con el asistente administrativo.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Gerente Administrativo

Edad requerida: De 25 a 40 años

Sexo: Masculino o Femenino

Requisitos:

- ✓ Tener de 2 a 3 años de experiencia en puestos similares
- ✓ Manejo de equipo de oficina y archivo
- ✓ Conocimiento administrativos
- ✓ Manejo de los paquetes de Windows y office

Escolaridad deseada:

- ✓ Licenciado en Administración de Empresas.

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario
- ✓ Capacidad de trabajar bajo presión
- ✓ Habilidad numérica.
- ✓ Capacidad de manejo de personal.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE**MANUAL DE FUNCIONES****DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

UNIDAD:	Administración
TITULO DEL PUESTO:	Asistente Administrativo
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Administrativo
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Ninguno

Descripción del puesto:

Contribuir con el manejo de las diferentes actividades de la administración, participando en reuniones administrativas y mostrando confidencialidad en todas las actividades que realice.

Funciones:

- ✓ Proporcionar la información requerida a los usuarios y autoridades siempre y cuando esta no vaya en contra de los intereses de la empresa
- ✓ Tiene a su cargo entre otras funciones, recibir, despachar y archivar la correspondencia en general.
- ✓ Todos los documentos, avisos, solicitudes y personas con quienes tengan que ver y tratar, deberá hacerlo del conocimiento de su jefe inmediato.
- ✓ Es el encargado de recibir, clasificar, archivar y fraccionar la correspondencia de la empresa.
- ✓ Atender el teléfono, anotar y trasladar los mensajes. Atender con amabilidad y cortesía a las personas que visitan las oficinas con motivos comerciales
- ✓ Revisar y verificar la documentación de los clientes.

- ✓ Atender y hacer las demás labores administrativas que se le indique

Responsabilidades:

- ✓ Responsable del manejo de caja chica
- ✓ Es responsable de los inventarios de artículos de consumo, medicamentos y equipo medico.
- ✓ Elaboración de la planilla de sueldos.
- ✓ Pago mensual de impuestos.
- ✓ Elaboración mensual de formularios de pagos de impuestos.
- ✓ Brindar información al Gerente Administrativo a tomar decisiones.

Autoridad:

- ✓ Adquiere el cargo del Gerente Administrativo en ausencia de este.

Relaciones:

- ✓ Con el personal Directo y el Gerente Administrativo para recibir instrucciones y rendir informes
- ✓ Con el personal de enfermería y mantenimiento que este a su cargo y en el control de las actividades que realicen.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Asistente Administrativo

Edad requerida: De 20 a 27 años

Sexo: Femenino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Tener de 2 años de experiencia en puestos similares
- ✓ Manejo de equipo de oficina y archivo
- ✓ Conocimiento administrativos
- ✓ Conocimientos en computación y paquetes de Windows

Escolaridad deseada:

- ✓ Tercer año en la carrera de Administración de Empresas o carreras afines.

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario.
- ✓ Capacidad de trabajar bajo presión.
- ✓ Capacidad de manejo de personal.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.

AREA DE ENFERMERIA	
Puesto de Trabajo	No.
Jefe de Enfermería	1
Enfermeras auxiliares	2
Total de Puestos	3

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

UNIDAD:	Área de Enfermería
TITULO DEL PUESTO:	Jefe de enfermería
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Administrativo
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Auxiliar de enfermería

Descripción del puesto:

Planificar, dirigir, supervisar y evaluar todas las actividades técnicas y administrativas del departamento de enfermería.

Funciones:

- ✓ Identificar y comunicar las necesidades de capacitación del personal de enfermería.
- ✓ Conducción de las enfermeras de su área de trabajo en aspectos técnicos.
- ✓ Deberá llenar papelería con exactitud del ingreso y egreso de los pacientes.
- ✓ Cumplir eficientemente las órdenes que den los médicos.
- ✓ Atención de enfermería a los pacientes hospitalizados.
- ✓ Deberá velar por el orden y limpieza dentro de la estación de enfermería.

Responsabilidades:

- ✓ Es responsable del equipo y de los medicamentos ubicados en el área de enfermería.

Autoridad:

- ✓ Tiene autoridad sobre el personal de enfermería.

Relaciones:

- ✓ Con el Gerente Administrativo.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Jefe de enfermería

Edad requerida: De 25 años

Sexo: Femenino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Conocimiento sobre el manejo de instrumentos e insumos utilizados para la atención de pacientes.
- ✓ Mínimo dos años de experiencia en puestos similares

Escolaridad deseada:

- ✓ Título de enfermería profesional, reconocido por el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario.
- ✓ Acostumbrado a trabajar en equipo.
- ✓ Alto espíritu de servicio.
- ✓ Responsabilidad basada en principios morales, éticos y profesionales.

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

UNIDAD:	Área de Enfermería
TITULO DEL PUESTO:	Enfermera auxiliar
SUPERIOR INMEDIATO:	Jefe de enfermería
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Ninguno

Descripción del puesto

Brindar atención de calidad a los pacientes que ingresen al hospital.

Funciones:

- ✓ Deberá llenar la papelería del ingreso y egreso de los pacientes.
- ✓ Llevar el control de la ficha del paciente hospitalizado.
- ✓ Cumplir eficientemente las ordenes que den los médicos
- ✓ Prestar atención de enfermería a los pacientes ingresados al hospital
- ✓ Administrar medicamentos según las ordenes médicas.
- ✓ Bañar a los pacientes
- ✓ Efectuar las curaciones indicadas a los pacientes
- ✓ Deberá velar por el orden y limpieza dentro del área de enfermería
- ✓ Elaborar informes y anotaciones de acuerdo al estado del paciente. (observaciones en registro medico).

- ✓ Colaborar en actividades y procedimientos de especialidad tales como: (atención de partos, cuidado de recién nacidos, actividades en sala de operaciones, emergencias)

Responsabilidades:

- ✓ Es responsable del equipo que se le asigne y del uso y manejo de los mismos.
- ✓ Responsable de la entrega y recibo de turno y de cada paciente.

Autoridad:

- ✓ Por el tipo de puesto no cuenta con autoridad dentro de la organización

Relaciones:

- ✓ Con el Gerente Administrativo, Jefa de Enfermería, Asistente Administrativo, y Personal Operativo

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Enfermera auxiliar

Edad requerida: De 18 a 45 años

Sexo: Femenino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Conocimiento sobre el manejo de instrumentos e insumos utilizados para la atención de pacientes

Escolaridad deseada:

- ✓ Diploma de Enfermera Auxiliar

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Conocimientos en enfermería.
- ✓ Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- ✓ Habilidad para trabajar en equipo.

SERVICIOS VARIOS	
Puesto de Trabajo	No.
Lavandera	1
Conserje	1
Farmacia	1
Guardián	1
Total de Puestos	4

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

UNIDAD:	Servicios Varios
TITULO DEL PUESTO:	Lavandera
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Administrativo
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Ninguno

Descripción del puesto:

Controlar que los procesos de lavado y secado sean satisfactorios para el abastecimiento de los diferentes servicios que ofrece el Hospital.

Funciones:

- ✓ Recoger, lavar, doblar y planchar la ropa, toallas de todos los servicios del hospital

Responsabilidades:

- ✓ Es responsable del equipo (Lavadoras y secadoras) e insumos utilizados para el lavado.
- ✓ Responsable de la ropa de todos los servicios.

Autoridad:

- ✓ Por el tipo de puesto no cuenta con autoridad dentro de la organización

Relaciones:

- ✓ Con el Gerente Administrativo.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Lavandera

Edad requerida: De 18 a 35 años

Sexo: Femenino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Conocimiento sobre el manejo de equipo (Lavadora y secadora) e insumos utilizados para el lavado de la ropa.
- ✓ Experiencia de 1 año en puesto similar

Escolaridad deseada:

- ✓ Tercero básico.

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Buena presentación, organizada, puntual y responsable.

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

UNIDAD:	Servicios Varios
TITULO DEL PUESTO:	Conserje
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Administrativo
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Ninguno

Descripción de Puesto:

Tiene como finalidad el aseo y orden de las instalaciones del Hospital, garantizando con ello un ambiente agradable a la estancia del cliente.

Funciones:

- ✓ Lavar baños y lavamanos.
- ✓ Barrer, sacudir ventanas, superficies.
- ✓ Trapear pisos quitando el polvo y desinfectando el área.
- ✓ Sacar la basura y limpiar los basureros de todas las áreas del hospital.
- ✓ Lavar platos de los servicios.
- ✓ Mantener siempre limpias las instalaciones del hospital.
- ✓ Colaborar con las auxiliares de enfermería cuando lo solicite
- ✓ Jardinización

Responsabilidades:

- ✓ Responsable de los instrumentos e insumos de limpieza.
- ✓ Responsable de mantenimiento de áreas verdes.

Autoridad:

- ✓ Por el tipo de puesto no tiene autoridad alguna dentro de la organización

Relaciones:

- ✓ Con el Gerente Administrativo para recibir las indicaciones.
- ✓ Con el Asistente Administrativo y enfermería.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**Datos generales:**

Puesto: Conserje

Edad requerida: De 18 a 35 años

Sexo: Masculino o Femenino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Experiencia en puestos similares.

Escolaridad deseada:

- ✓ 6to. Primaria

Otros requisitos:

- ✓ Capacidad de trabajar en equipo
- ✓ Colaborador y participativo
- ✓ Ser honrado y responsable
- ✓ Excelentes relaciones, buena presentación, organizado, puntual y responsable.

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE**MANUAL DE FUNCIONES****DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

UNIDAD:	Servicios Varios
TITULO DEL PUESTO:	Responsable de Farmacia
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Administrativo
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Ninguno

Descripción del puesto:

Deberá mantener un buen abastecimiento de medicamentos, la entrega de medicamentos y control de Inventarios.

Funciones:

- ✓ Gestionar una buena adquisición de medicamentos.
- ✓ Gestionar un buen funcionamiento del manejo de medicamento, uso racional, calidad entre otros.
- ✓ Registro de ingresos y egresos del almacén.
- ✓ Realizar un control de inventario de medicamentos.

Responsabilidades:

- ✓ Responsable directo de todos los medicamentos y equipo que se encuentre en la Farmacia Interna.
- ✓ Responsable del buen funcionamiento de la Farmacia.

Autoridad:

- ✓ Por el tipo de puesto no tiene autoridad alguna dentro de la organización.

Relaciones:

- ✓ Con el gerente administrativo para recibir las indicaciones.
- ✓ Con el asistente administrativo y enfermeras.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Responsable de la Farmacia

Edad requerida: De 25 a 45 años

Sexo: Masculino o femenino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Experiencia de 2 años en puestos similares (no indispensable).
- ✓ Conocimiento en computación.

Escolaridad deseada:

- ✓ Título de nivel medio.

Otros requisitos:

- ✓ Responsable, respetuoso, discreto, puntual y flexible.
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Con ética profesional.
- ✓ Con espíritu de cooperación.

HOSPITAL PRIVADO DE ORIENTE

MANUAL DE FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

UNIDAD:	Servicios Varios
TITULO DEL PUESTO:	Guardián
SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Administrativo
SUB ALTERNOS INMEDIATOS:	Ninguno

Descripción del puesto:

Vigilar y controlar el ingreso a las instalaciones, para evitar el ingreso de personas que no cuenten con autorización correspondiente.

Funciones:

- ✓ Tiene la responsabilidad de velar y cuidar las instalaciones del hospital.
- ✓ Informar inmediatamente al gerente o administrador cualquier situación que surgiera.
- ✓ Llevar un control del ingreso de personas al hospital.

Responsabilidades:

- ✓ Responsable de la seguridad de los pacientes, empleados y de las instalaciones del hospital

Autoridad:

- ✓ Por el tipo de puesto no tiene autoridad alguna dentro de la organización.

Relaciones:

- ✓ Con el gerente administrativo para recibir las indicaciones.
- ✓ Con el asistente administrativo, enfermeras y de servicios varios.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Datos generales:

Puesto: Guardián

Edad requerida: De 25 a 45 años

Sexo: Masculino

Requisitos y Características deseadas:

- ✓ Experiencia de 2 años en puestos similares (no indispensable)..

Escolaridad deseada:

- ✓ Nivel básico.

Otros requisitos:

- ✓ Disponibilidad de horario.
- ✓ Responsable, respetuoso, discreto, puntual y flexible.
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Con espíritu de cooperación.