



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

**“PERFILES DE CARGO PARA EL
PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE
CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL
JOSÉ CARRASCO ARTEAGA”**

Autora:

María Gracia Arteaga Sánchez

Director:

Mgt. Gianni Fabricio Salamea Alvear

Cuenca, Ecuador

2018

Dedicatoria:

A mi madre quien ha sido mi ejemplo y ha confiado en mí, haciéndome una mujer luchadora y decidida.

A mi esposo por siempre apoyarme y encontrar las palabras correctas para seguir luchando y dando lo mejor de mí.

A mi familia por siempre esperar lo mejor de mí y ser quienes me han apoyado.

A mis profesores quienes marcaron una de las etapas más lindas de mi vida dentro de las aulas de mi hermosa universidad.

Agradecimientos:

A Dios por las bendiciones que ha enviado a través de la gente que me rodea.

A mi madre por su cariño, ejemplo y amor infinito en cada momento.

A mis hermanos por su apoyo y confianza.

A mi esposo por su paciencia y permitirme luchar por mis sueños dándome fuerza para terminar esta etapa.

A mis sobrinos por ser mi motivación y felicidad.

A mi universidad por darme las herramientas para desempeñarme en el futuro y mi director de tesis Mgt. Gianni Salamea por su apoyo y tiempo dedicado a la culminación de esta investigación.

Índice de contenidos:

Tabla de contenido

Dedicatoria:	i
Agradecimientos:	ii
Índice de contenidos:	iii
Índice de ilustraciones:	v
Índice de tablas:	vi
Índice de anexos:	vii
Resumen:	viii
Abstract:	ix
Introducción	1
CAPÍTULO 1	4
ANTECEDENTES	4
1.1 Reseña histórica del Hospital José Carrasco Arteaga	4
1.2 Plan Estratégico del Hospital José Carrasco Arteaga	5
1.2.1 Misión:	10
1.2.2 Visión:	10
1.2.3 Valores institucionales:	11
1.3 Estructura organizacional:	12
1.4 Factores críticos de éxito	13
1.5 Objetivos para el diseño del manual de funciones de la Coordinación de Control de Calidad	16
CAPÍTULO II	17
MARCO CONCEPTUAL	17
2.1 Análisis de puesto como necesidad:	17
2.1.1 Necesidad Legal	17
2.1.2 Necesidad social	17
2.1.3 Necesidad de eficiencia y productividad	18
2.2 Política Nacional sobre organización y administración del Talento Humano	19
2.2.1 Administración:	19
2.2.2 Organización y administración del Talento Humano	22
2.2.3 Administración pública:	24
2.2.4 Realidad administrativa de la administración pública ecuatoriana:	25
2.2.5 Manejo de recurso público:	29

2.3 Manejo de la Gestión del Talento Humano:	30
2.3.1 Concepto:	30
2.3.2 Objetivos de la Gestión del Talento Humano:	33
2.3.3 Ventajas de la Gestión del Talento humano:	33
2.3.4 Procesos de la gestión del talento humano:.....	34
2.3.5 Competencias para la Gestión del Talento Humano	35
2.3.6 Tipos de competencias laborales:.....	36
2.3.7 Como se desarrollan las competencias	40
2.3.8 Dimensiones de la gestión por competencias:	42
2.3.9 Implantación de un modelo por competencias:.....	42
2.4 Análisis y estructura de puestos de trabajo	45
2.4.1 Utilidad del análisis de puestos de trabajo.....	45
2.4.2 Planes institucionales a la aplicación de un plan de recursos humanos	46
2.4.3 Razones para levantamiento de perfiles de puestos de trabajo	46
2.5 De la clasificación de puestos	47
2.5.2 Remuneración	51
2.6 Ley Orgánica del servicio público.....	52
2.7 Resolución SENRES	57
CAPITULO III.....	59
ELABORACION Y LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE CARGO.	59
3.1 Cargos existentes en la Coordinación de Control de Calidad.....	59
3.2 Aplicación de metodología para recolección de la información	88
3.2.1 Descripción de cargos	93
3.2.2 Tipos de descripción de puestos:	94
3.2.3 Perfiles de cargo:	100
3.3. Levantamiento y construcción de Perfiles de Cargo para la Coordinación de Control de Calidad del Hospital “José Carrasco Arteaga”.	101
CONCLUSIONES:	124
Bibliografía	127

Índice de ilustraciones:

Ilustración 1: Instrumentos de Planificación	6
Ilustración 2: Articulación del Sistema Nacional de Planificación Institucional	7
Ilustración 3: Cadena de valor del hospital de especialidades José Carrasco Arteaga	9
Ilustración 4: Factores críticos de éxito.....	13
Ilustración 5: Relación causa efecto de los factores críticos de éxito.....	15
Ilustración 6: Cuatro funciones de la administración	21
Ilustración 7: Esfuerzos por el cambio administrativo	23
Ilustración 8: Pirámide de kelsen	28
Ilustración 9: Dé qué están hechas las organizaciones	32
Ilustración 10: Procesos de la Gestión del Talento Humano	35
Ilustración 11: Seis procesos de la administración de recursos humano	35
Ilustración 12: Competencia laborales generales	38
Ilustración 13: Modelo del Iceberg.....	39
Ilustración 14: Clasificación de competencias según su dificultad de detección.	39
Ilustración 15: Cómo se forma el conocimiento que agrega valor	41
Ilustración 16: <i>Cómo se desarrolla las competencias</i>	41
Ilustración 17: Dimensiones de la gestión por competencias.....	42
Ilustración 18: Siete niveles de competencias de conocimiento.....	43
Ilustración 19: Roles, atribuciones y responsabilidades de los puestos.....	58
Ilustración 20: Gráfica pregunta 1.....	90
Ilustración 21: Grafica pregunta 2.....	90
Ilustración 22: Gráfica pregunta 3.....	91
Ilustración 23: <i>Gráfica pregunta 4</i>	91
Ilustración 24: Gráfica pregunta 5.....	91
Ilustración 25: Gráfica pregunta 6.....	92
Ilustración 26: Gráfica de la pregunta 7	92
Ilustración 27: Gráfica pregunta 8.....	93

Índice de tablas:

Tabla 1: FODA Hospital José Carrasco Arteaga	8
Tabla 2: Objetivos de las organizaciones vs objetivos individuales	30
Tabla 3: Ventajas y desventajas de metodología por escala de grados	49
Tabla 4: Ventajas y desventajas de metodología por comparación de factores	50
Tabla 5: Tabla Escala de remuneración Sector Público Ecuador.....	52
Tabla 6: Respuestas encuesta 1 para identificación de la problemática.....	89
Tabla 7: Gradación de escalas.....	96

Índice de anexos:

Anexo 1 : Resolución 468 Instituto ecuatoriano de seguridad social	132
Anexo 2: Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0139	135
Anexo 3: SENRES-RH-2005-000042	139
Anexo 4: Modelo de encuesta 1.....	141
Anexo 5: Modelo de encuesta 2.....	142
Anexo 6: Evidencia de encuestas realizadas.....	144
Anexo 7: Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos Hospital José Carrasco Arteaga	145

Resumen:

Los cambios en el manejo de recurso humano hoy en día hacen que las organizaciones se enfrenten al desafío de administrar correctamente al recurso humano para encaminar a la organización hacia una meta.

Los Perfiles de Cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga, buscara proporcionar una herramienta para el correcto reclutamiento, selección, inducción y capacitación del recurso humano a través de la identificación del personal idóneo.

Se identificó la normativa vigente en el sector público y bajo la aplicación de la metodología propuesta con entrevistas y encuestas se determinó las actividades, conocimientos, responsabilidades y competencias que debe cumplir cada perfil para alinearse con los objetivos institucionales.

ABSTRACT

Changes in the management of human resources caused organizations to face the challenge of correctly managing this resource to direct the organization toward a goal. The Position Profiles for the personnel of the Quality Control Coordination of the José Carrasco Arteaga Hospital sought to provide a tool for the correct recruitment, selection, induction and training of the human resource through the identification of suitable personnel. The regulations in force in the public sector were identified. The activities, knowledge, responsibilities and competencies that each profile must meet were determined in order to be aligned with the institutional objectives through the application of the proposed methodology with interviews and surveys.

Introducción

El manejo del recurso humano, a través de los años, ha sufrido cambios en sus procesos con el fin de mejorar su administración dentro de las empresas. Al hablar del sector salud, se involucra un tema mucho más crítico ya que este es el centro de atención ante las decisiones tomadas dentro de las instituciones. Las críticas serán enfocadas al manejo de recursos, y como parte primordial dentro de este sector, se deben mejorar procesos y aprovechar todos los cambios dados, en lo que a recursos humanos se refiere, a través del apego que se tenga con leyes que rigen al mismo y en búsqueda de mejorar índices de eficiencia, eficacia y productividad.

Al hablar del manejo de recursos humano, dentro de una institución pública de salud que presta sus servicios aproximadamente a 4000 usuarios al día, se obtendrían mejores resultados al identificar cuellos de botella en la prestación de servicio. De esta manera el desarrollo de perfiles de cargo para el área que está en relación directa tanto con la parte médica y administrativa, generará un conocimiento a fondo de actividades y responsabilidades de cada área de trabajo, y en algunos casos minimizará carga laboral, eliminando así procesos que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos planteados al prestar el servicio de salud a la red medica integral.

El documento denominado “Perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga”, cobra un sentido de suma importancia, ya que el fin es empoderar a los servidores públicos en sus respectivos cargos, con tareas bien definidas, siendo capaz de generar un servicio de alta calidad para los usuarios de esta institución.

Para la investigación se deberá considerar las competencias laborales del recurso humano perteneciente a la Coordinación de Calidad, generando una propuesta de perfiles de cargo por competencias, es decir, basado en conductas medibles y observables hacia los empleados, haciendo que estos demuestren su comportamiento y habilidades para desempeñar bien su labor y generar esa aceptación de los usuarios. Esta herramienta permite incrementar la productividad, lograr mejor relación con los colaboradores, involucramiento hacia los procesos y mejora del servicio.

Cuando el empleado conoce en que área presta sus servicios y cuáles son los resultados esperados de su trabajo, se fomenta un mejor desempeño y compromiso con la

institución. Además, esta será la pauta inicial para planificar capacitaciones dentro de cada área de trabajo, ya que se identificará con facilidad cuales son los puntos que se requieren reforzar para mejorar procesos, para determinar compensaciones de acuerdo a responsabilidades y nivel de educación del recurso, evitando así el ausentismo y la falta de motivación e involucramiento con las actividades. Por esta razón es importante desarrollar los perfiles como base justa para la compensación, a través de sueldos, en la institución.

Artículo. 52.-De la administración del Talento Humano de las y los servidores públicos; capítulo único. - de los organismos de la administración del Talento Humano y remuneración.

Parágrafo Segundo. - De las unidades de administración del Talento Humano.

“d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;” (LOSEP, 2010)

Capítulo 1 Antecedentes: Hace referencia al enfoque del sector de la salud dentro del país, sobre todo el manejo del Hospital José Carrasco Arteaga en términos de cuál es su estructura y donde se ubica en ella la coordinación donde se desarrollan los perfiles de cargo. Esta área tiene una fuerte relación con la parte médica y administrativa, por lo que es importante identificar como se desempeña esta en el manejo general de los servicios del hospital.

Capítulo II Marco Conceptual: Aquí se identificará toda la normativa que rige el manejo del recurso humano: como se deben llevar las contrataciones, en qué punto se llega a desarrollar estos perfiles como necesidad legal y social, y en términos de eficiencia y productividad. Se menciona también los cambios que se han dado para llegar al actual manejo de recursos. Aquí es esencial encontrar el aporte que genera esta institución para todo el país, por lo que el manejo adecuado de su recurso humano encaminara al éxito en la prestación del servicio.

Capítulo III Elaboración y levantamiento de perfiles de cargo: Establecer el objetivo para la elaboración de perfiles de cargo para esta coordinación con la identificación de perfil profesional, experiencia, actividades, competencias y responsabilidades del recurso a evaluar. Para esto se deberán identificar exactamente cuántos cargos existen en esta coordinación y además las denominaciones que deberán tener cada uno de estos.

Es importante desarrollar este proceso tomando en cuenta la resolución vigente, ya que aquí se especifica las jefaturas existentes, además de la cantidad de recurso humano necesario para el cumplimiento de las actividades encomendadas.

La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación es el enfoque cualitativo, buscando interrelación entre los participantes a través de entrevistas y encuestas para asegurar la correcta inducción de cuáles son sus actividades y además beneficiar las próximas contrataciones con el desarrollo del perfil para el cargo.

Con el desarrollo de la parte teórica y práctica, se logrará la consecución de los objetivos trazados en esta investigación.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES

1.1 Reseña histórica del Hospital José Carrasco Arteaga

Todos los cambios desarrollados dentro del sector salud iniciaron en 1925 con la revolución liberal, los avances en la práctica de salud, y el involucramiento del Estado ecuatoriano para la creación de hospitales e incremento de médicos que puedan superar las limitaciones hasta ese momento establecidas. Es aquí cuando el estado asume su rol desde varias esferas promulgando en 1926 la Ley de Asistencia pública. Entre 1930 y 1940 se da un periodo significativo y crucial para el mundo laboral gracias a la emisión de leyes de protección a los trabajadores y la creación de instituciones de Salud, organizando así lo que se conoce hoy en día como Seguro Social 1935 y dando su obligatoriedad a todos los trabajadores del país (Rodas, 2010).

El Hospital inicia en el año 1936 a través del Dispensario Nro. 2, independizándose en búsqueda de conseguir el servicio de hospitalización para los afiliados del Hospital “San Vicente de Paul,” en 1954 inicia sus actividades la clínica del Seguro Social.

Los cambios dados durante estos años hicieron que se planificara un nuevo local con el mismo personal capacitado para abastecer la necesidad de aproximadamente con 150 camas y prestando nuevos servicios dentro de su cartera, entre estos: consulta externa, hospitalización, cuidados intensivos, hemodiálisis, entre otros.

Con el funcionamiento de todos estos servicios crece el número de afiliados incluyendo Seguro Campesino, afiliación voluntaria, atención al hijo de la afiliada hasta el primer año de vida, llegando nuevamente a la problemática del espacio físico con el que se contaba, haciendo que se apruebe para 1990 una licitación para la construcción de un nuevo hospital ubicado en Monay duplicando su capacidad y dando una mejor infraestructura para atención de sus afiliados, este hospital se encuentra ubicado desde esa fecha, hasta el día de hoy en la Calle Pacto Andino al este y la calle Popayán al Sur de la ciudad de Cuenca.

Con el término de esta construcción en el año de 1998 se le atribuye el nombre del benemérito Doctor José Carrasco Arteaga y naciendo así un nuevo hospital provincial, docente con la prestación de servicios a Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, El Oro y

Zamora Chinchipe; laborando en forma ininterrumpida los 365 días del año; Consulta Externa en horario de 7:00 a 19:30; los servicios de urgencias, emergencia, hospitalización, cirugías de emergencia labora de forma permanente haciendo así que este Hospital sea de Nivel III, es decir de especialidades.

En el 2008, el Ecuador reconoce a través de la Constitución, el derecho a la Salud como visión sistemática, con la formulación de políticas, planes y programas, mediante un modelo de atención llamado MAIS (Modelo de Atención Integral de Salud) mismo que ya no se enfoca en la enfermedad, sino en las personas, comunidades, familias, haciendo su ejecución más difícil de lo esperado, puesto que todos estos centros de Salud debían incrementar su capacidad para abastecer todas las necesidades de la población.

La Constitución garantiza la gratuidad en servicios de salud a todos los usuarios de la red de prestación. Con este incremento de pacientes haciendo uso de este derecho, se implementa una metodología de planificación territorial basada en la población existente en cada zona, dándose la cartera de servicios diferenciada para primero, segundo y tercer nivel de atención. Se iniciaron modelos de gestión y manuales de puestos, con lo cual se fue equipando cada hospital con la contratación de recurso humano de acuerdo a la planificación territorial. (V, C, D, & G, 2017)

1.2 Plan Estratégico del Hospital José Carrasco Arteaga

El desarrollo del Plan estratégico correspondiente al periodo 2018 se encuentra alineado a políticas gubernamentales establecidas en el plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Para establecer la articulación y cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, este plan deberá tener una planificación permanente plurianual para control de ejes estratégicos, objetivos estratégicos, proyectos y estrategias del hospital.

Para elaborar un Plan estratégico institucional, se deberá tomar en cuenta las políticas nacionales, intersectoriales, sectoriales, territoriales, que regulan el manejo de la entidad y su respectivo rol y competencia. Además, la manera como debería brindar sus servicios de forma eficiente y efectiva, garantizando el derecho a la Salud que estipula la Constitución del Ecuador, Código orgánico de planificación y finanzas públicas y SENPLADES a través del cumplimiento de metas, propuestas y políticas establecidas en la institución.

La Planificación Estratégica en esta institución es de carácter prioritario, al ser un instrumento que permite identificar y analizar los factores internos y externos que apoyan la toma de decisiones y el camino que debe recorrer para adaptarse a los cambios y a la demanda de los afiliados, jubilados y beneficiarios a quienes se debe el IEES. Esta permitirá contar con elementos fundamentales para las autoridades, y además crear un sentido de pertenencia a la institución.

Entre las características para la planificación institucional esta:

- 1- Jerárquica relacionada con la máxima autoridad que será quien emita directrices y prioridades para el proceso.
 - 2- Dinámica y flexible al ser ejercicio continuo que busca retroalimentarse en búsqueda de lograr las metas para el periodo.
 - 3- Participativa incluyendo actores internos y externos. Además, cada servidor de la institución tendrá distinta percepción de los problemas y como solucionarlos, logrando con esta inclusión que pese a los cambios se guarde continuidad.
 - 4- Realista con las necesidades institucionales tomando en cuenta el recurso disponible para lograr el objetivo.
 - 5- Incluyente con enfoque de igualdad, incorporación y ambiental.
- (SENPLADES, 2012)

Ilustración 1: *Instrumentos de Planificación*



Fuente: Guía de planificación institucional

Elaborado por: Senplades

Ilustración 2: Articulación del Sistema Nacional de Planificación Institucional



Fuente: SENPLADES

Elaborado por: SENPLADES

La ilustración Nro. 1 indica, a través de la SENPLADES, la planificación zonal 6 que incluye Azuay, Cañar y Morona Santiago y así el manejo de los hospitales de tercer nivel incluyendo entre estos el Hospital José Carrasco Arteaga. Para esto se prioriza los programas emitidos por el Plan Nacional del Buen Vivir, sabiendo que se dará cumplimiento a lo estipulado en la Constitución del Ecuador.

La estrategia a largo plazo del Hospital José Carrasco Arteaga está dada a través de la mejora continua y la consolidación como uno de los mejores hospitales del país en brindar servicio de especialidad como institución de tercer nivel. Esto se dará gracias a la prestación de servicios con instrumentos y equipos especializados, manejo correcto del presupuesto establecido para equipamiento y abastecimiento de insumos y medicinas para los afiliados, manejo administrativo eficiente a través del Talento Humano capacitado y proactivo. Con estos factores se busca garantizar la prestación de servicios superando los estándares esperados para los afiliados/as a través de Seguridad Social y/o Red Pública Integral de Salud.

Para el plan nacional de desarrollo, el hospital ha buscado ir más allá logrando certificaciones muy reconocidas en el medio nacional e internacional, como es la Acreditación Canadá, y además el reconocimiento de la sociedad como entidad pública que brinda servicios de salud con altos estándares médicos, que impulsa la especialización médica dentro del medio, y reorienta la investigación científica al caracterizarse por ser un hospital docente. La infraestructura del hospital y el manejo de

pacientes siempre busca la asepsia adecuada para los afiliados/as, abastecerse en tecnología que permita mejorar procedimientos, mejorar la calidad de atención con un talento humano motivado, procedimientos regulados a través del área de calidad del hospital, compromiso con la problemática de salud, ética, honestidad, profesionalismo y equidad, llevando a la institución a coordinar todo el esfuerzo de cada recurso que labora en la institución, siendo así todos actores en beneficio de los usuarios que acuden día a día al Hospital.

Para fortalecer los proyectos y mejorar la atención de los afiliados, el hospital busca realizar sus procesos de manera más eficiente y eficaz, manteniendo así las certificaciones internacionales por el cuidado y atención que se brinda a los pacientes. La Unidad Médica busca que su Talento Humano transmita toda la gestión que realizan sus administrativos en busca de mejorar los procesos existentes, pero para este análisis es importante identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), para un entendimiento de la situación actual con el análisis de procesos internos y externos y afecten o promuevan los objetivos estratégicos de la institución.

Los factores internos que dependen del manejo de los recursos y como tal de la institución son las Fortalezas y Debilidades, y los factores externos que no dependen de la institución son las Oportunidades y Amenazas.

Tabla 1: *FODA Hospital José Carrasco Arteaga*

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Posicionamiento del IESS en todo el territorio nacional.	D1	Imagen negativa por ser un servicio público con alta demanda.
F2	Matriz semaforizada de fármacos, insumos y reactivos de laboratorio.	D2	Cambios de administración de los directivos del hospital.
F3	Acreditación Canadá dentro del Hospital.	D3	Capacidad saturada por alta demanda de afiliados.
F4	Acreditaciones en lo referente a trasplantes.	D4	Infraestructura insuficiente para toda la demanda.
F5	Gestión e incremento del recurso financiero para ejecución de presupuesto.	D5	Falta de plan de mantenimiento en infraestructura.
F6	Primer lugar a nivel de hospitales en gestión estratégica unidades de nivel III.	D6	Falta de capacidad resolutive para adquisiciones que implican montos grandes de dinero.
F7	Seguimiento a quejas de los afiliados.	D7	Falta de información estadística.
F8	Equipo humano apto para abastecimiento del hospital en el área de compras públicas.	D8	Falta de plan de intervención para riesgos de trabajo.
F9	Plan de mantenimiento para equipos clasificados por complejidad.	D9	Falta de operatividad para agendamiento de citas.

		D10	Call center centralizado en Quito.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Asignación de recursos para el funcionamiento a nivel central, dando oportunidad a nuevos proyectos.	A1	Nuevas patologías que ameritan la implementación de nuevos especialistas en el área médica.
O2	Correcta asignación de recursos para los distintos fines.	A2	Falta de información a los afiliados sobre la cartera de servicios y procesos a seguir.
O3	Lanzamiento de concursos de méritos y oposición para área médica.	A3	Inestabilidad del personal de nivel jerárquico de libre remoción.
O4	Contratación para reingeniería de procesos.	A4	Falta de unidades médicas de primero y segundo nivel en la zona 6.
O5	Creación de nuevas unidades médicas.	A5	Falta de medicina por dependencia a otras instituciones regulatorias.
O6	Calificación para hospital asistencial docente.	A6	Inestabilidad laboral en todas las áreas.

Fuente: Elaboración propia con la información de la Coordinación General de Planificación y estadísticas del HJCA.

Elaborado por: Arteaga, María

Cadena de Valor del Hospital José Carrasco Arteaga

Ilustración 3: Cadena de valor del hospital de especialidades José Carrasco Arteaga



Elaborado por: Elaboración propia con la información de la Coordinación General de Planificación y Estadísticas del HJCA.

Fuente: Coordinación General de Planificación y Estadísticas

1.2.1 Misión:

Brindar servicios de salud de especialidades a los afiliados y demás ciudadanos de la red pública integral de salud, como unidad de tercer nivel y centro asistencial docente, con un equipo de profesionales con principios y valores enfocados en la Seguridad del Paciente, comprometidos, capacitados y actualizados, equipos médicos de alta tecnología y una cartera de servicios orientada a la problemática de salud nacional, que garantice una atención integral con calidad, calidez y eficiencia, dentro del marco de la política del sistema nacional de salud, que a su vez vele por la seguridad de los usuarios internos.

1.2.2 Visión:

Ser una unidad bajo el cumplimiento de normativas y estándares de calidad con responsabilidad social y ambiental que garanticen la seguridad del paciente, consolidándose en uno de los mejores centros de atención de Nivel III del país y referencia nacional en trasplante de órganos, optimizando tiempos de atención a los pacientes y buscando la excelencia en la presentación de servicios de salud, enfocados en la satisfacción del paciente.

1.2.3 Valores institucionales:

Dentro de la planificación estratégica 2018 el hospital José Carrasco Arteaga ha identificado estos valores institucionales:

Eficiencia. - Es la capacidad que se tiene para hacer las cosas bien o cumplir adecuadamente con una función encomendada, constituido por un conjunto de pasos o instrucciones con los que se puede garantizar calidad total en nuestros productos y/o servicios.

Calidad. - Es una cualidad de las acciones, cosas que son de excelente creación; describe lo que es bueno, todo lo que incorpore calidad es sinónimo de buen desempeño y de gestión.

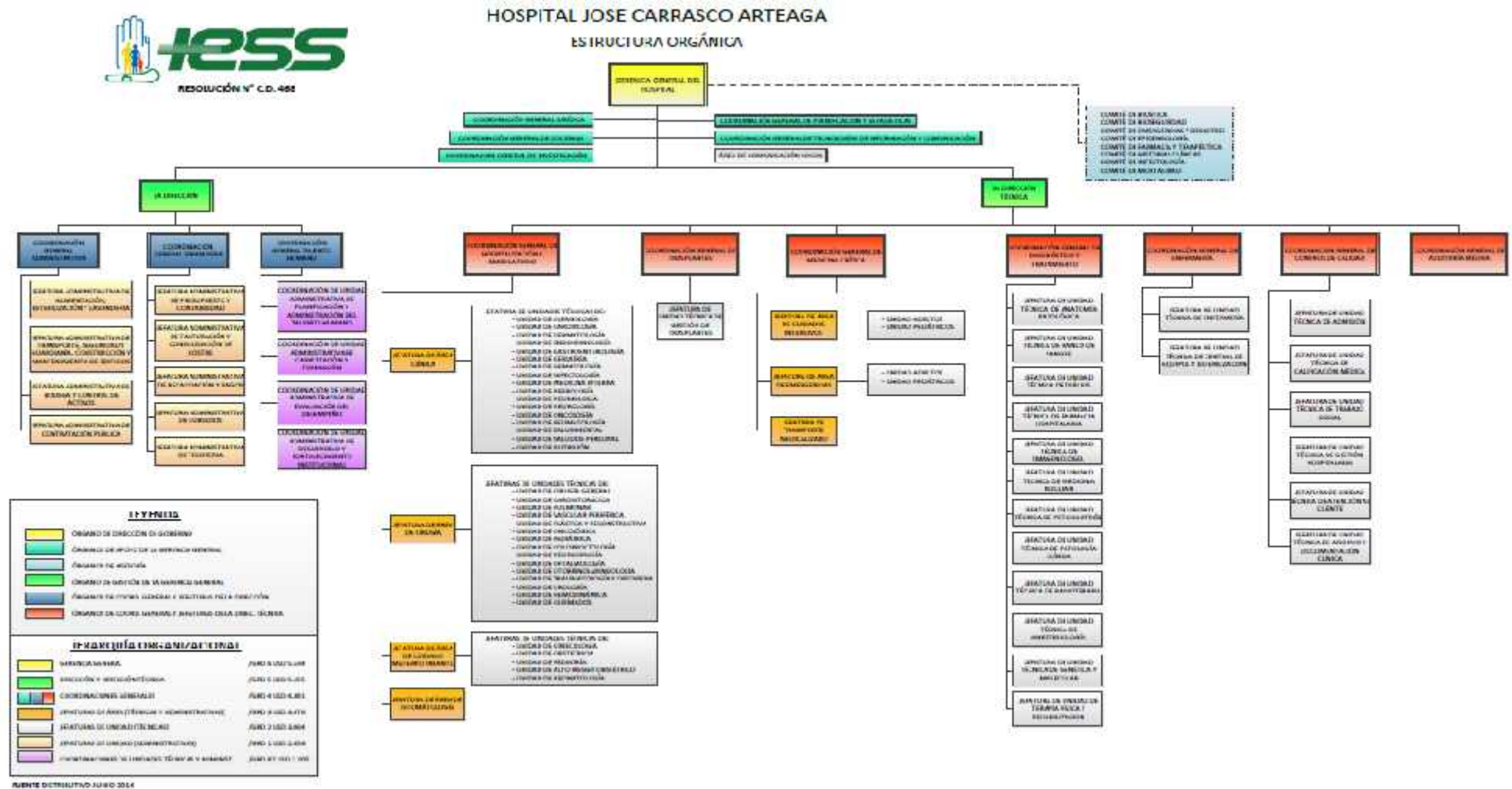
Satisfacción del usuario. - Capacidad de ejecutar las actividades inherentes a sus tareas y responsabilidades con eficiencia y eficacia; buscando crear un nivel de servicio de calidad, mejorando continuamente.

Compromiso. - Calidad por la cual se crea confianza absoluta en todas las actividades institucionales, buscando el crecimiento, todo trabajo debe ser aceptado con profesionalidad, responsabilidad y lealtad.

Involucramiento. - Calidad de pertenencia a la institución, buscando la mejora continua en todos los procesos internos y externos, cuidando a pacientes, afiliados como también los bienes y valores que han sido entregando a los servidores.

Cambio Cultural. - Concepto que abarca la modificación de las costumbres y patrones, busca generar conciencia de la excelencia y la calidad enfocada a los servicios, con el objetivo de lograr una satisfacción al usuario.

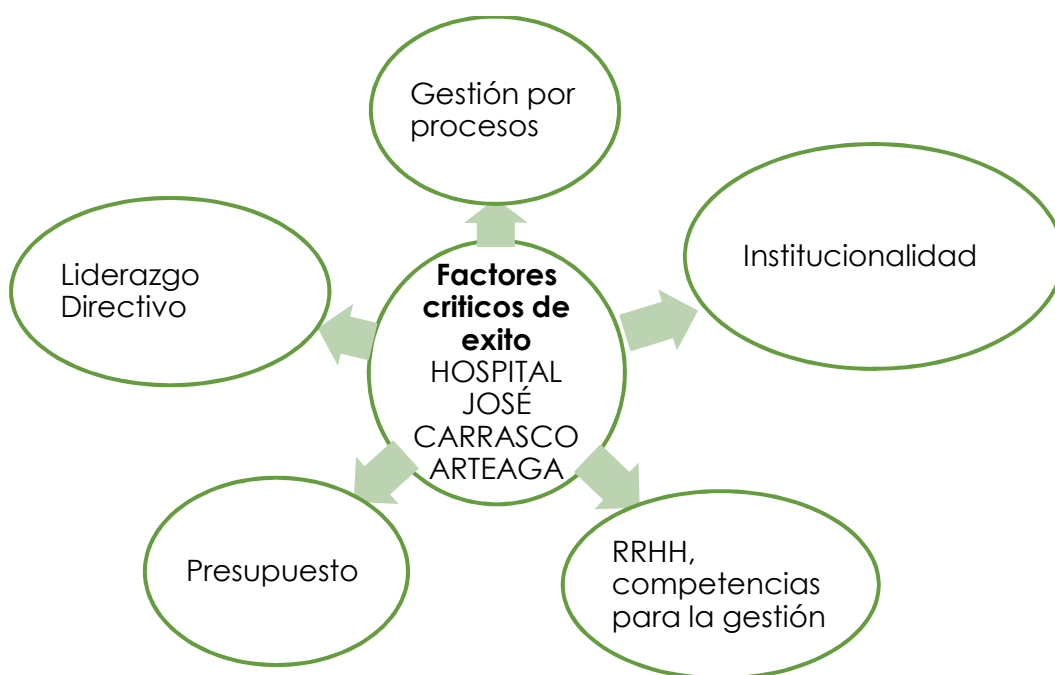
1.3 Estructura organizacional:



1.4 Factores críticos de éxito

Estos factores dependerán de los responsables asignados para la ejecución de los mismos. Al ser un hospital público, deberá centrar todos sus esfuerzos en mejorar la gestión actual en bienestar de todos los pacientes que requieren el servicio.

Ilustración 4: Factores críticos de éxito



Elaborado por: Arteaga, María Gracia

Presupuesto: Para el manejo adecuado de los recursos, tanto el talento humano como el equipo médico necesario para cada uno del tratamiento de la cartera de servicios de este hospital, es importante saber con cuanto recurso económico cuenta la institución para mejorar sus procesos, buscando nuevos proyectos de mejora del servicio y dando una buena imagen de este hospital en la ciudad y en el país.

Liderazgo Directivo: Esto debe ser dirigido por las máximas autoridades como entes regulatorios y por la administración del hospital. El involucramiento de las autoridades juega un papel muy importante, ya que al rediseñarse procesos o implementar nuevos modelos generara resistencia y temor dentro de los demás empleados, por lo que el apoyo es crítico para obtener buenos resultados, además del empoderamiento de todos dentro del proceso.

Gestión de procesos: Seguimiento y planes de manejo para cada proceso y actividad realizada dentro de las áreas del hospital, con el propósito de lograr buenos resultados y mejoras en el sistema que hoy en día se encuentra tan saturado por la demanda de afiliados y demás pacientes que requieren servicios de salud en instituciones públicas.

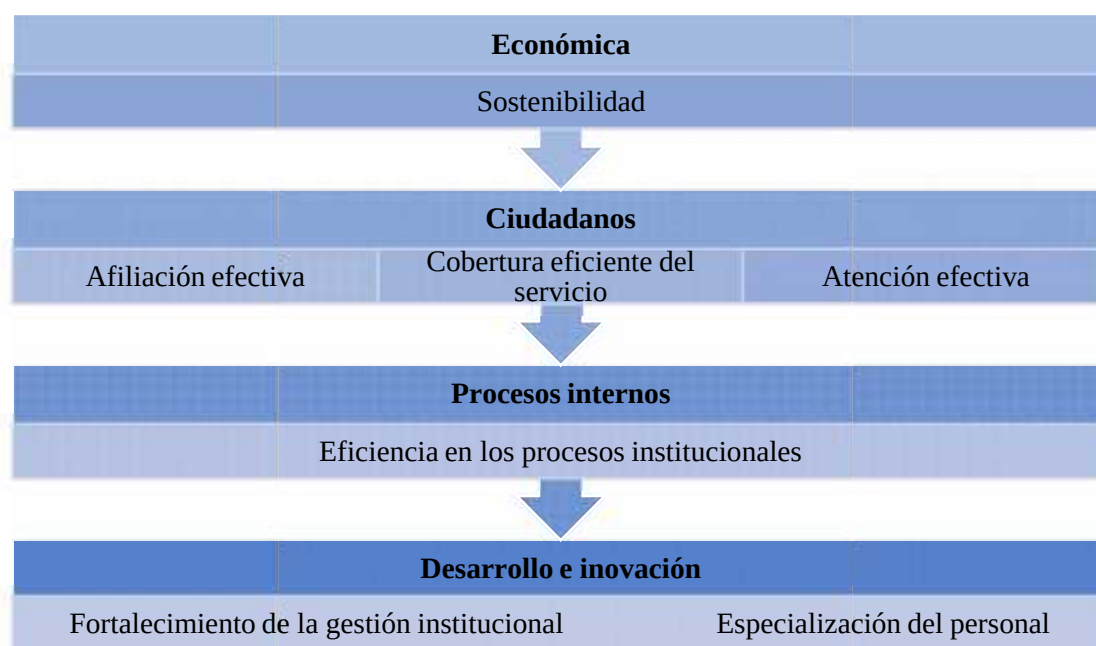
Institucionalidad: Buscar la consolidación de cada una de las áreas que forman parte de esta institución, involucrando a todos los niveles jerárquicos con los operativos, y lo más importante, sin dejar de lado la parte médica ya que este frente es el que genera la aceptación o rechazo de los afiliados que acuden a la Unidad Médica.

RRHH competencias para la gestión: Este factor es clave, ya que gracias a este recurso se llevará a cabo el plan estratégico propuesto y se llegará a las metas previstas, requiriendo personal abierto al cambio, proactivo, eficiente y eficaz. Para esto el identificar cada actividad de las áreas es de vital importancia, para asignar responsabilidades y generar aportes significativos que generen mejoras en el manejo de recurso de este hospital.

Para identificación de los factores críticos de éxito se analizó a través de una posible competencia en el mercado, para lo cual es fundamental establecer una ventaja competitiva gracias a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo podemos seguir operando con éxito en el futuro?
- ¿Qué nos distingue en el mercado asegurador?
- ¿Qué buscamos alcanzar a futuro con nuestros usuarios?
- ¿En qué se basa nuestra ventaja competitiva?
- ¿Para alcanzar la eficiencia institucional, qué necesitamos?

Ilustración 5: *Relación causa efecto de los factores críticos de éxito*



Fuente: Dirección Nacional de Planificación

Elaborado por: Elaboración propia a partir de los datos de la Dirección Nacional de Planificación

Se determina que el factor a encabezar el mapa de causa efecto es el factor económico, ya que de esta manera se garantiza la prestación del servicio de salud y satisfacción del usuario, al saber que este servicio está a disposición para su uso cuando lo requiera.

Luego el siguiente factor se establece ante la cobertura del servicio, uso oportuno del portafolio de servicios dentro del Hospital, afiliación efectiva y útil ante la necesidad del individuo y la atención oportuna en servicios de salud; los procesos internos son los que marcan la perspectiva de desarrollo, la eficiencia en los procesos con el único afán de servir a una sociedad que acuda a la prestación del servicio de salud.

El desarrollo e innovación marca el fortalecimiento institucional, ya que la especialización del personal, a través de contrataciones acorde a los perfiles, experiencia, competencias necesarias para el cargo y conocimientos adicionales para desempeñarse; serán el éxito de la organización porque el funcionamiento interno de procesos e imagen institucional se gana gracias al recurso humano existente.

1.5 Objetivos para el diseño del manual de funciones de la Coordinación de Control de Calidad.

Dentro de este literal se hablará sobre el objetivo para la administración del recurso humano y a su vez el desarrollo de perfiles de cargo para la coordinación de control de calidad del Hospital José Carrasco Arteaga.

Objetivo general:

Identificar la correcta estructura de los cargos existentes dentro de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga a través del desarrollo de actividades de cada área.

Objetivos específicos:

- Generar una herramienta dentro de la cual se especifique todas las funciones y responsabilidades del recurso humano que forma parte de la Coordinación de Control de Calidad.
- Identificar los perfiles, conocimientos, actividades, aptitudes y experiencia de cada uno de los recursos o aspirantes a laborar en esta coordinación.
- Proporcionar a la institución la herramienta para selección de los candidatos.
- Seguimiento al desempeño de actividades y cumplimiento de las mismas dentro de cada una de las áreas pertenecientes a la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 Análisis de puesto como necesidad:

El análisis de puestos dentro de las instituciones y empresas se da con el fin de organizar eficazmente las actividades de cada una de las áreas. Es importante conocer el tipo de actividad que desempeñan cada uno de los empleados y las aptitudes que se requieren para lograr el mejor desempeño. Al realizar el análisis de cargos se obtienen varios datos relacionados a las cualidades, características, obligaciones, remuneración, perfil profesional del ocupante, entre otros.

2.1.1 Necesidad Legal

En esta institución pública, que maneja un gran número de empleados tanto para la parte operativa como parte administrativa, se puede encontrar ciertos contratos a los cuales no se les ha dado toda la atención posible, es decir, poca importancia por las actividades que este va a desempeñar, tomando en cuenta únicamente factores que regulan esa relación como es el manejo de la ley y ciertos reglamentos que regulan la contratación. Al manejar un gran número de recurso humano se busca prever situaciones de conflicto, mas no centrarse en la verdadera esencia y relación con este factor fundamental.

2.1.2 Necesidad social

El análisis de puestos dentro de la institución se enmarca también como una necesidad social cuando se habla de relaciones desarrolladas dentro de la empresa que repercuten en el desarrollo de las labores de los empleados. Para esto es importante identificar que el empleado destina 8 horas diarias de sus días para desempeñar actividades dentro de la organización, lo que significa que estos individuos durante este tiempo mantienen sus intereses, sentimientos, preocupaciones, etc.

Es por esta razón que dentro de la organización se forman grupos de trabajo, los cuales están alineados por afinidades e intereses personales. Este tipo de relación radica en la convivencia con otras personas, misma que se desarrolla al compartir durante largas jornadas de trabajo.

Tipos de grupos formados dentro de la organización:

Grupo informal: Se relaciona a razón de amistad. Estos no son controlados por la organización, ya que nace a partir de intereses afines, pero llega una relación indirecta marcada por las condiciones de trabajo, directrices, interacción y comunicación para traer como resultado esa interacción.

Grupos primario, mantiene un alto nivel de comunicación dada la periodicidad de los encuentros, se da como formar una relación con amigos, vecinos, familiares, etc.

Grupo formal: Esta interacción viene dada por la organización. La empresa establece requerimientos para que la persona que formará parte de la empresa se integre y desempeñe las actividades señaladas.

Dada esta necesidad, el análisis de puestos se desarrolla como una técnica independiente, determinando las características que deberá tener ese recurso para ocupar el cargo.

Esta necesidad radica en los intereses económicos, sociales y desarrollo de potencial, por lo tanto, si la persona no está conforme con el desarrollo de sus actividades cae en ansiedad, monotonía y disgusto; haciendo que este recurso no aporte significativamente con los objetivos de la institución.

2.1.3 Necesidad de eficiencia y productividad

Los indicadores de eficiencia y productividad requieren un desarrollo y seguimiento constantes por parte de los directivos, ya que el deseo es contar con recurso humano apto para el desarrollo normal de las actividades y que este aporte dentro de su área de trabajo.

La correcta asignación de actividades, búsqueda de especialización y entrenamiento adecuado, tanto para personal actual como para las nuevas contrataciones, logrará resultados más productivos.

2.2 Política Nacional sobre organización y administración del Talento Humano

2.2.1 Administración:

La administración es la ciencia encargada del proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos dentro de una organización con el fin de lograr un objetivo. (Valdivieso & Hernán, 2006)

La Administración es una actividad de coordinación de recursos y está conformada por la teoría organizacional, dirección estratégica y comportamiento organizacional; por lo tanto, planear, organizar, dirigir y controlar comprende la coordinación de recursos de una organización.

La Administración, al ser una ciencia, requiere entendimiento y manejo de responsabilidad, transformándose en una materia de estudio y a partir de esta nacen algunos conceptos que permitirán un desempeño eficiente y eficaz.

Eficiencia: Medida usada para saber que tan bien se usan los recursos con el fin de alcanzar las metas propuestas (Jones & George, Administración Contemporánea, 2014). En el HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA los administradores serán eficientes cuando reduzcan al mínimo la cantidad de insumos, buscando nuevas alternativas para procesos, y, en aplicación concreta a esta investigación, será la herramienta práctica donde se detalle las funciones de cada recurso para valorar actividades y tiempo productivo.

Eficacia: Medida empleada para seguimiento de metas dadas por la organización, mismas que son sujetas a evaluación de acuerdo a su porcentaje de ejecución. Para aplicación del concepto dentro de la investigación, por ejemplo, las metas propuestas por una buena administración se vuelven un punto crítico para evaluar el servicio que se busca brindar a todos los usuarios.

Tanto Eficiencia como Eficacia, se adaptará a cualquier tipo de empresa u organización que busque mejorar el producto o servicio que está brindando a la sociedad.

La aplicación de esta ciencia está enfocada al manejo del recurso humano, mismo que a través de un buen liderazgo se logrará la cooperación de todos los que forman parte de la institución. Es importante establecer un sistema dentro del cual

cada integrante aporte a la consecución de objetivos con pro actividad y responsabilidad asumida dentro del proceso.

Henri Fayol habla de 4 funciones gerenciales, aplicables a toda institución:

Planear: Proceso usado para identificación y selección de metas, como también para el curso de acción que se deberá seguir. Se detalla 3 pasos:

- 1) Decidir que metas persigue la organización.
- 2) Cursos de acción para emprender esas metas.
- 3) Cómo será la distribución de recursos para conseguir esas metas.

(Jones & George, 2014)

La planeación, en el caso del Hospital José Carrasco Arteaga, inició con la necesidad de construir un nuevo hospital para abastecer la demanda creciente en atención médica y hospitalaria.

El actual manejo del Hospital se enfoca en satisfacer no solamente a los afiliados, sino a los demás integrantes de la red complementaria de salud. Además, es objeto de un frecuente análisis de procesos para obtener mejores resultados y aceptación.

Organizar: Se habla de que la Administración debe fomentar buenas relaciones laborales para lograr interacción entre todos los funcionarios que forman parte de la organización, para la consecución de las metas planteadas. Es en este momento donde la administración especificará las responsabilidades de cada individuo, buscando la coordinación de toda la estructura organizacional.

En esta fase la administración del hospital deberá mantener a su recurso humano motivado y coordinar las actividades con los administradores.

Dirigir: Enfoca la visión de la organización para el involucramiento de todos sus miembros. Es de vital importancia la comunicación con los empleados para el funcionamiento de los planes establecidos.

En esta etapa será el administrador quien conduzca todos los esfuerzos y actividades de la institución para cumplimiento de procesos y metas. Además permite la resolución de conflictos logrando respuestas óptimas para el funcionamiento general de cada una de las áreas. (Cruz & Jimenez, 2013)

Esta institución, al manejar un gran número de empleados, es supervisada a través de cada una de las jefaturas, las cuales aportan al cumplimiento de objetivos de la organización, contribuyendo dentro de su rama de acción.

Control: Proceso de evaluación del cumplimiento de las actividades, con la consecución de acciones y evaluación del desempeño, siendo en esta etapa donde se realizan correcciones ante cualquier desviación por evidencia de resultados que no se ajustan a lo esperado.

Al existir desviación se debe identificar al responsable de este resultado y buscar medidas correctivas para solventar y evitar en el futuro nuevos errores.

Esta etapa según (Cruz, 2013) es primordial, ya que sin importar que tan estructurada este una empresa o excelentes planes para su funcionamiento tenga, si nadie puede verificar la situación real de la empresa y la ausencia de un mecanismo óptimo para su evaluación en cuanto a la consecución de objetivos, no se podrá aplicar una correcta administración.

Ilustración 6: *Cuatro funciones de la administración*



Elaborado por: Arteaga, María Gracia

Fuente: Administración Contemporánea

2.2.2 Organización y administración del Talento Humano

Para poder hablar sobre política nacional de administración de talento humano, se deben identificar algunos conceptos básicos, tales como el concepto de administración pública, puesto que esta tesis buscara el levantamiento de perfiles de una institución pública de salud.

La administración pública para el autor (Carrillo, 1988): “El sistema dinámico- integrado por normas, objetivos, estructuras, órganos, funciones, métodos y procedimientos, elementos humanos y recursos económicos y materiales- a través de la cual se ejecutan o instrumentan las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan una comunidad políticamente organizada” (p. 27).

Algunos autores hablan de la administración pública como: “Ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de servicios públicos en beneficio de la comunidad, buscando siempre que su prestación se lleve a cabo de manera racional a efecto de que los medios e instrumentos de la misma se apliquen de manera idónea para obtener el resultado más favorable por el esfuerzo conjunto realizado” (Galindo, 2000, pp. 5-6).

El cambio administrativo en la gestión pública ha sufrido aciertos, desatinos y presiones económicas que la han llevado a identificar periodos que aportan como experiencia para el manejo actual de la misma.

Para estos cambios vamos a identificar los hitos más importantes para la administración de hoy en día (Rodríguez C., 1987, pp. 26-34):

Ilustración 7: Esfuerzos por el cambio administrativo



Elaborado por: Arteaga, María

Fuente: Administración Pública ecuatoriana

2.2.3 Administración pública:

La Universidad Autónoma de México lo explica cómo “(...) constituye una realidad organizativa, funcional y jurídicamente autónoma, claramente diferenciable de la administración del resto de sectores” (Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2012, p. 1)

El concepto de administración se define bajo varios enfoques:

Administración en sentido organizativo: Organización administrativa constituida por conjunto de entes y órganos administrativos.

Administración en sentido material: Actividad estatal que tiene por objeto asuntos administrativos.

La administración pública consiste en todas las operaciones que tiene por objeto la realización de la Política del Estado, incluyendo varios frentes como accidente de un trabajador, salud, indemnizaciones, negociaciones, etc. “ (...) administración pública es el compuesto de todas las leyes, reglamentos, practicas, relaciones, códigos y costumbres que prevalecen en un momento y una jurisdicción para la realización o ejecución de la política del estado” (White, 1964, p. 2)

La gestión de recursos humanos en la administración pública, está enfocada en el manejo de recursos económicos que realizar el Estado, provocando un aumento de eficiencia y calidad dentro de los servicios y productos que brinda a la ciudadanía.

Para mantener motivados a los servidores públicos, se deben aplicar medidas de entrenamiento y formación, con el fin de construir capacidades y competencias que permitan al personal enfrentar la presión der ser eficientes y eficaces en sus labores; se debe contar con presupuesto asignado a través de áreas de trabajo justo, acorde a sus responsabilidades, incrementar controles en el desempeño laboral equitativos, etc. (Castro, 2008, pp. 2-3)

Estos conceptos se identifican directamente con la verdadera razón de ser de la política, definida como una ciencia que rige toda actividad estatal de administración pública, dirigida a la prestación de servicios, haciendo que la administración sea la herramienta para que el Estado busque satisfacer las necesidades de la gente.

2.2.4 Realidad administrativa de la administración pública ecuatoriana:

Atomización estructural del sector público:

La administración pública hoy en día ha ido agregando varios campos de acción dentro de sus funciones, razón por la cual ha complicado su organización y estudio. Es un sistema con un gran número de servidores públicos, demandando recursos voluminosos, regulaciones y reglamentaciones, e incorporación de tecnología sofisticada para enfrentar nuevas exigencias.

Concepción predominante:

El accionar estatal generalizado hacia las instituciones públicas, sin tomar en cuenta las necesidades específicas de cada una de ellas y la naturaleza de sus actividades, condiciona su proceder, debiendo ser la creación y uso de manuales, planes y procedimientos, propios de cada institución.

Esta claramente establecido que los procedimientos antiguos que trajeron éxito en las actividades en su momento, hoy en día son ineficientes, puesto que actualmente no se puede proceder con métodos ortodoxos a través de estructuras piramidales y de exagerada especialización. Las actividades deben desarrollarse bajo una estructura con un organigrama claramente establecido, con su respectivo manual de puestos y descripción de funciones, mismo que permitan generar resultados de eficiencia acordes a la época que estamos atravesando y a su dinámica.

Exagerado legalismo:

Las excesivas creaciones de instrumentos jurídicos innecesarios limitan el desarrollo de actividades y dificultan la toma de decisiones, haciendo que la introducción de medidas sustantivas afecte la agilidad del Estado.

Al no tomar en cuenta su crecimiento, todas estas regulaciones antiguas se han mantenido, volviéndose obsoletas y ocasionando temor en acciones legales al tomar decisiones (Rodríguez C., 1987, pp. 31-35)

La política nacional sobre organización y administración pública.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 141, establece que: “La Presidenta o Presidente de la República ejerce la Función

Ejecutiva, es el Jefe del Estado y de Gobierno y responsable de la administración pública” (Constituyente, 2008, p. 85)

El capítulo séptimo administración pública, sección primera sector público en su artículo 226 dice: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 117)

La constitución de la república del Ecuador en el capítulo 227 establece: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 117)

Artículo 228 establece: “El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 117)

En el artículo 233 de la Constitución del Ecuador se establece que: “Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos,

aun cuando no tengan las calidades antes señaladas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 119).

Cada uno de los artículos citados anteriormente detalla cuales son los sujetos protagónicos de la administración pública con respecto a la prestación de servicios y enfocado al desarrollo de este trabajo de investigación, hasta las responsabilidades y acciones tomadas ante el ejercicio de funciones de los empleados del sector público. Es por esta razón que es de suma importancia generar una descripción de perfiles de cargo para cada una de las áreas, debido a que los servidores no están exentos de acciones legales en el ejercicio de sus funciones u omisiones que pudieran cometerse en el desarrollo de las mismas.

La administración del talento humano y el manejo de la política nacional sobre la organización de recursos, según la pirámide de Kelsen, tiene como primera herramienta para regular su funcionamiento, la Constitución de la República del Ecuador, y, a continuación, siguen las leyes orgánicas vigentes emitidas en el país con su respectivo reglamento y resoluciones.

La ley es la facultad exclusiva del Estado. Todo régimen legalmente constituido está regulado por un ordenamiento jurídico, el cual dentro de todo proceso deberá ser respetado de acuerdo a las jerarquías que la norma establece. Se tomará como base la pirámide de Kelsen para determinar las jerarquías, enfatizando que ninguna Ley puede estar sobre la Constitución, y que una vez creada una Ley, se crea un Reglamento que permite viabilizar la Ley.

Para la administración del talento humano se tomará como primera regulación la Constitución, y luego la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

La LOSEP en el Capítulo Único: Principios, Ámbito y Disposiciones Fundamentales, Artículo 2, establece como objetivo: “El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación” (LOSEP, 2010, p. 5)

La Ley Orgánica de Servicio Público, Título IV.- De la administración del Talento Humano de las y los servidores públicos; Capítulo Único. - De los organismos de la administración del Talento Humano y remuneración.

Parágrafo Segundo

De las Unidades de Administración del Talento Humano

Artículo 52 establece que “d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;” (pág. 28)

Ley Orgánica de servicio público, en el capítulo 3.- Del subsistema de clasificación de puestos del Servicio Público.

Artículo 61.-Del Subsistema de clasificación de puestos. - El subsistema de clasificación de puestos del servicio público es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificarlos puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Artículo 3 de esta Ley. (LOSEP, 2010, p. 31)

Ilustración 8: Pirámide de kelsen



Elaborado por: Arteaga, María
Fuente: Vásquez, Lenyn, año 2009, p. 1

2.2.5 Manejo de recurso público:

En el Ecuador, el Estado será el ente encargado de suplir las necesidades de una población, para lo cual deberá contar con recursos financieros y bienes que permitan un mayor acercamiento con la ciudadanía.

El cuidado y mantención de todos los bienes y servicios que posee el Estado será responsabilidad de todos y cada uno de los empleados que forman parte de estas instituciones. Para esto, en cada organización, se hará responsables a cada uno de los servidores que hagan uso de esos bienes para el desempeño de su actividad laboral, y la máxima autoridad de la institución está obligada a hacer cumplir dichas disposiciones.

En la sección I Bienes de propiedad planta y equipo en el (REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES E INVENTARIOS DEL SECTOR PÚBLICO, 2017) Art. 26 señala que:

“Los bienes de Propiedad, Planta y Equipo son aquellos destinados a las actividades de administración, producción, suministro de bienes, servicios y arrendamiento.

Dentro de los bienes de Propiedad, Planta y Equipo se incluirán aquellos bienes de Infraestructura, Patrimonio Histórico, Artístico, Cultural, Biológicos e Intangibles.

Los Bienes de Propiedad, Planta y Equipo serán reconocidos como tal, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

- a) Ser destinados para uso en la producción o suministro de bienes y servicios para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos;
- b) Ser utilizados durante más de un ejercicio fiscal;
- c) Generar beneficios económicos o potencial de servicio público, adicionales a los que se darían si no se los hubiera adquirido
- d) Su funcionalidad estará orientada a la naturaleza y misión institucional; y
- e) Tener un costo de adquisición definido por el órgano rector de las finanzas públicas para este tipo de bienes.” (p. 6).

2.3 Manejo de la Gestión del Talento Humano:

2.3.1 Concepto:

Para entender que es la gestión de talento humano, es necesario destacar que toda organización o empresa, sin importar su tamaño, giro de negocio o fines que desee obtener, están integradas por personas, quienes serán los encargados de la obtención de los resultados. Son ellos quienes, a través del desarrollo de actividades designadas, conseguirán las metas propuestas y aportarán significativamente para el crecimiento de la organización.

Según la autora Vallejo, la gestión de talento humano es la disciplina que busca satisfacer los objetivos organizacionales, para lo cual es imprescindible obtener una estructura organizativa y la colaboración de la fuerza laboral debidamente coordinada. Toda organización busca crecimiento, competitividad, productividad, etc.; mientras que las personas que forman parte de la organización también tienen objetivos individuales, como obtener un buen salario, estabilidad laboral, mejorar calidad de vida, etc.

Por esta razón es importante la contratación de personal que cumpla con los requisitos que desea alcanzar la organización y que este recurso, al ingresar a la organización, pueda satisfacer sus expectativas. (Vallejo, 2016, p. 18)

Tabla 2: *Objetivos de las organizaciones vs objetivos individuales*

Objetivos de la organización	Objetivos individuales
Supervivencia	Mejor salario
Crecimiento sostenido	Mejor prestación
Rentabilidad	Estabilidad de empleo
Productividad	Seguridad en el trabajo
Calidad de los productos/servicios	Calidad de vida en el trabajo
Reducción de costos	Satisfacción en el trabajo
Participación en el mercado	Consideración y respeto

Nuevos mercados	Oportunidades de crecimiento
Nuevos clientes	Libertad de trabajo
Competitividad	Liderazgo laboral
Imagen en el mercado	Sentido de pertenencia

Elaborado por: Arteaga, María

Fuente: (Vallejo, 2016)

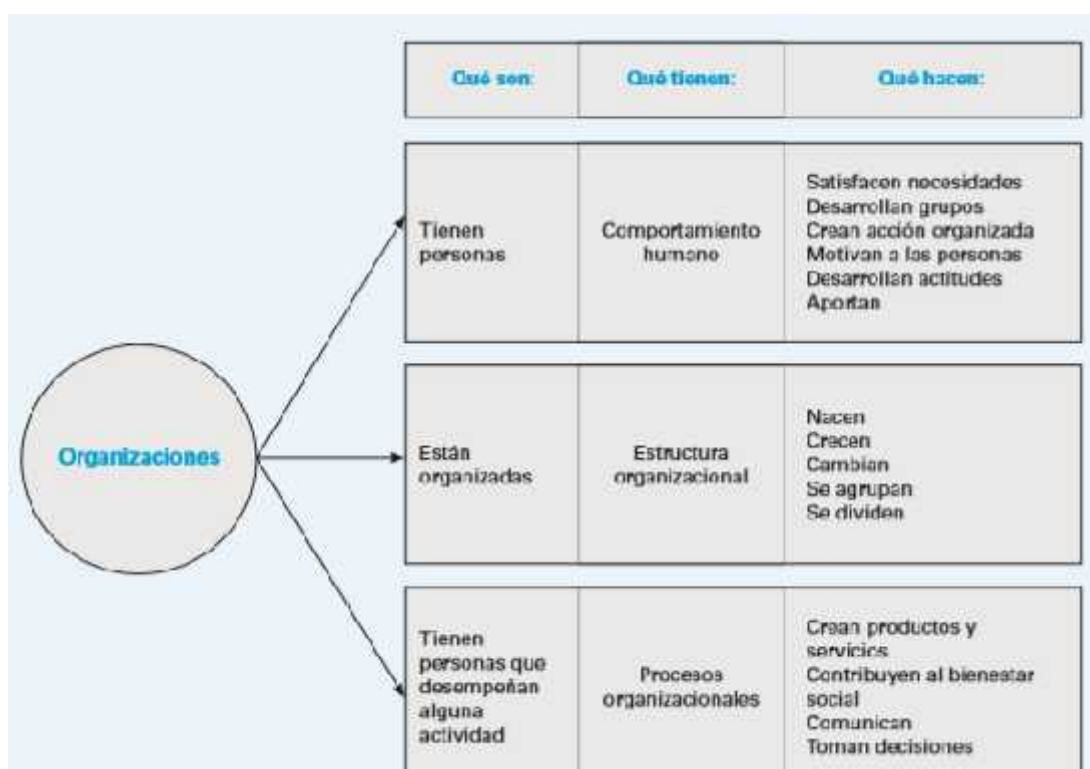
El verdadero significado e importancia del recurso humano se da ante las facultades de estos para responder ante las exigencias del medio y los cambios internos que se puedan establecer, además la resolución de conflictos alineados a las metas de la institución para encaminar al recurso hacia el cumplimiento de objetivos personales dentro sus expectativas.

Para lograr la resolución óptima de conflictos, tanto para la empresa como para los trabajadores, se deberá tener un recurso humano con conocimiento, habilidades y destrezas necesarias para su área de trabajo, de esta manera se obtendrá un beneficio de ambas partes evitando la ineficiencia en el desarrollo de las actividades.

Recursos humanos es el proceso aplicado al esfuerzo, experiencias, conocimientos, salud, habilidades, etc. de los miembros de una organización en beneficio de todos los agentes que intervienen en el funcionamiento de esa institución. Por esto, antes de hablaba de un enfoque exclusivo a la contratación de los recursos y en la actualidad es la obtención de empleados calificados para lograr resultados eficientes y eficaces que aportan al progreso de todos (Gonzalez, 2014).

El talento humano es vital para el funcionamiento de una organización y son ellos quienes introducen la inteligencia dentro de la gestión. Según Chiavenato, se proporciona una nueva visión a las personas “(...) ya no como meros trabajadores que son remunerados en función del tiempo que destinan a la organización, sino más bien como asociados y colaboradores del negocio de la empresa, es que hoy en día ya no se habla de recursos humanos, sino de gestión del talento humano” (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, p. 34).

Ilustración 9: Dé qué están hechas las organizaciones



Elaborado por: Chiavenato, Idalberto

Fuente: Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones.

Aquí la explicación de cómo están compuestas y para que se destina las actividades día a día, funcionando como sistemas abiertos con repetición de ciclos; es decir, actividades que usan recursos para su transformación en prestación de productos o servicios, las cuales son creadas para la consecución de objetivos comunes. Todo lo que conforma la organización como: sistemas, tecnología, recurso financiero, etc. son necesarios para el funcionamiento, pero las personas son la esencia de la organización; sin estas simplemente no podrían existir, son el alma que da vida al funcionamiento de la misma. (Chiavenato, Comportamiento organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones, Segunda Edición, p. 27).

2.3.2 Objetivos de la Gestión del Talento Humano:

Según el autor Chiavenato, define 3 objetivos para una correcta administración del Talento Humano.

1- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficiente para la consecución de objetivos organizacionales.

2- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, desarrollo y satisfacción de todas las personas y así el logro de sus objetivos individuales.

3- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos disponibles.
(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000, p. 167)

2.3.3 Ventajas de la Gestión del Talento humano:

Con una gestión efectiva del recurso humano, se podrán integrar mejores recursos a la fuerza laboral, evitando afectar a la productividad de las actividades dispuestas.

1- Contratación adecuada:

La productividad, competitividad y reputación de una organización radican en la calidad y habilidad de su fuerza laboral. La evaluación de capacidades de los aspirantes, va a poder seleccionar a la persona adecuada para cada vacante disponible.

2- Retención de los mejores:

La pérdida de los recursos es un grave inconveniente de todas las organizaciones, las ofertas ante la mayor estabilidad posible para un empleado se convierten en las más atractivas. Con la gestión del talento se buscará proporcionar el mejor clima laboral fortaleciendo el liderazgo.

La construcción de una línea para reclutar, capacitar, retener y comprometer para el mejor talento.

3- Compensación de la planilla:

Gestión eficaz para una evaluación del desempeño de los colaboradores, percepción del clima laboral, capacidades, fortalezas y debilidades, con esto se

trazarán las mejores estrategias para resolver conflictos y motivar a los empleados por sus necesidades, logrando satisfacción y mejor productividad.

4- Cargo preciso para cada talento:

Identificación de competencias individuales para colocarlas en el área donde se explote su potencial. Este instrumento es muy efectivo para incrementar la productividad y saber si este recurso ocupa el cargo que mejor sabe, con el que más cómodo se siente para desempeñarse; se reorganizaría la planilla de manera productiva y aumento de satisfacción. (Santana, 2013)

2.3.4 Procesos de la gestión del talento humano:

Según Chiavenato define seis procesos para gestionar el talento humano:

1- Admisión de personas: División para el reclutamiento y selección de personal más apto para el cargo, responde a la pregunta, ¿Quién debe trabajar en la organización?

2- Aplicación de personas: División de cargos y salarios, aquí se diseñan actividades que las personas realizarán en la empresa, responde a la interrogante ¿Qué deberán hacer las personas?

3- Compensación de las personas: Busca incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales que incluyen recompensas remuneración y beneficios. ¿Cómo compensar a las personas?

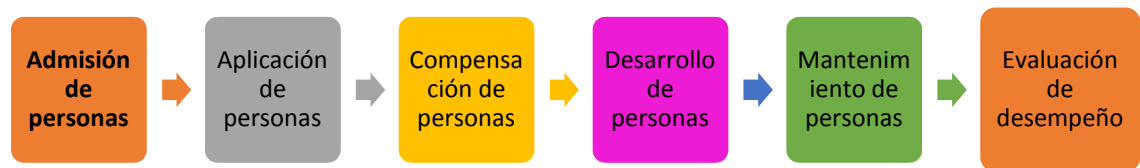
4- Desarrollo de personas, Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal, enfocándose en su crecimiento y desarrollo. ¿Cómo desarrollar a las personas?

5- Mantenimiento de personas: Creación de condiciones adecuadas para el desempeño de las actividades buscando ¿Cómo retener a las personas en el trabajo?

6- Evaluación de personas: División de personal ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? Empleado para controlar las actividades de las personas y verificar resultados. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009)

Gestión del Talento Humano

Ilustración 10: *Procesos de la Gestión del Talento Humano*



Elaborado por: Arteaga, María

Fuente: Idalberto Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009

Ilustración 11: *Seis procesos de la administración de recursos humano*



Figura 1.7 Los seis procesos de la administración de recursos humanos.

Elaborado por: Idalberto Chiavenato

Fuente: Idalberto Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009.

2.3.5 Competencias para la Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano por competencias, es la tendencia en búsqueda de incrementar los niveles de productividad y rendimiento organizacional, al potencializar el desempeño laboral de las personas.

Este enfoque busca:

- 1- Establecer resultados clave para crear valor en la organización.
- 2- Identificar competencias críticas.

3- Desarrollar competencias críticas en las personas para obtener el desarrollo institucional. (Paredes, 2017).

El enfoque de estas competencias busca normas de competencia laboral, o más conocidas como perfiles.

Que es competencia: Depende mucho del contexto donde es usada, siendo aquellas características personales requeridas para desempeñar actividades con eficiencia, además es ser competente para el desarrollo de las actividades o desempeño del puesto de trabajo. Para el desarrollo de las funciones por competencias el área de RRHH deberá enfocarse en cinco competencias:

a) Conocimiento de la organización: Indicadores que marquen el éxito de la estructura organizacional. Identificación de procedimientos que aportaran a mejorar la calidad de la gestión y como se verían resultados más favorables.

b) Puesta en marcha de prácticas de RRHH: Cuales son los procesos que aportan con la rentabilidad y así cuales influyen en los trabajadores de manera más significativa.

c) Gestión cultural: Orientación en el tipo de organización y correcciones a realizar en cuanto a aspectos negativos o comentarios que afectan al desempeño de la organización. El área de recursos humanos es la indicada para trabajar con áreas críticas de la institución, diseñando mejores procesos con el fin de satisfacer de mejor manera las necesidades de los usuarios.

d) Gestión de cambio: El área de recursos humanos deberá comprender cuales son los factores que influyen en el funcionamiento de la empresa para poder adaptarse de manera idónea a los cambios del entorno.

e) Credibilidad personal: El personal al cual se le atribuya competencias acorde a su preparación, habilidades y destrezas en la gestión estratégica, serán quienes generen mayor aporte. (Castillo, 2010)

2.3.6 Tipos de competencias laborales:

Esto se define como conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas en el entorno productivo, se traduce en resultados efectivos que aporta al logro de objetivos. Es la capacidad que poseen las personas para desempeñar funciones productivas dentro del ámbito laboral asegurando la calidad en los resultados (Mertens, 2013).

1- Competencias laborales generales:

No están directamente relacionadas a una ocupación en particular, ni sector económico, pero con estas las personas pueden ingresar a trabajar o mantenerse empleados.

Cobran importancia para cualquier tipo de empleo, ya que pertenecen a la iniciativa propia para generar un ingreso ejemplo: servicio al cliente, informática, trabajo en equipo, iniciativa para toma de decisiones, capacidad para resolver conflictos, manejo de procesos, liderazgo, etc.

Estas son transferibles es decir aplicables a cualquier ambiente de la organización, son observables y medibles por lo que es posible evaluarlas y certificar que un recurso cuenta con estas.

Características:

) Genéricas: No relacionada con una ocupación particular.

) Transversales: Útil en todo tipo de empleo.

) Transferibles: Adquiere procesos de enseñanza, aprendizaje.

) Generativas: Desarrollo continuo de nuevas capacidades.

) Medibles: Desempeño es evaluable.

Algunos estudios identifican que las competencias adaptan a las personas a un ambiente productivo y mejor interacción con los demás y su clima laboral.

Ilustración 12: Competencia laborales generales

COMPETENCIAS LABORALES GENERALES	
Intelectuales	Condiciones intelectuales asociadas con la atención, la memoria, la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad.
Personales	Condiciones del individuo que le permiten actuar adecuada y asertivamente en un espacio productivo, aportando sus talentos y desarrollando sus potencialidades, en el marco de comportamientos social y universalmente aceptados. Aquí se incluyen la inteligencia emocional y la ética, así como la adaptación al cambio.
Interpersonales	Capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y proactividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo.
Organizacionales	Capacidad para gestionar recursos e información, orientación al servicio y aprendizaje a través de la referenciación de experiencias de otros.
Tecnológicas	Capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y aparatos) y para encontrar soluciones prácticas. Se incluyen en este grupo las competencias informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías.
Empresariales o para la generación de empresa	Capacidades que habilitan a un individuo para crear, liderar y sostener unidades de negocio por cuenta propia, tales como identificación de oportunidades, consecución de recursos, tolerancia al riesgo, elaboración de proyectos y planes de negocios, mercadeo y ventas, entre otras.

Elaborado por: Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas

Fuente: Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas

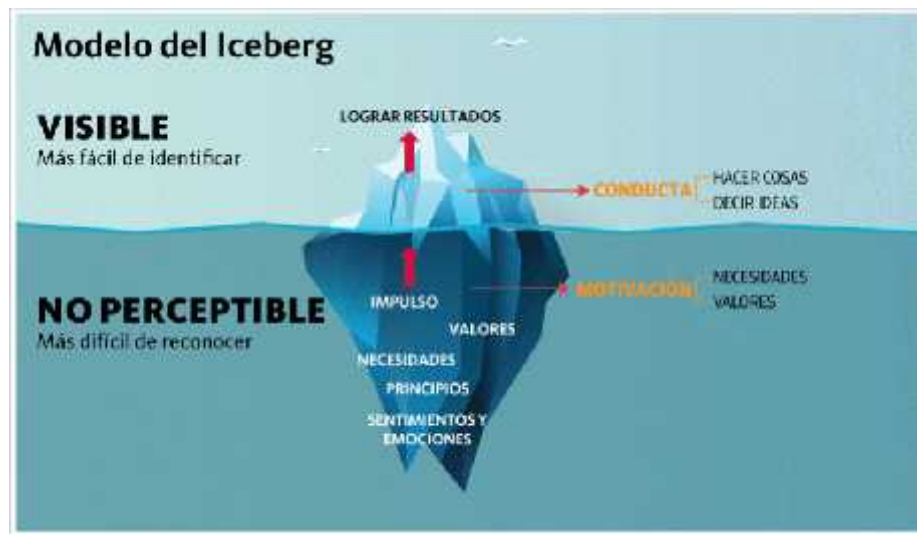
2- Competencias laborales específicas

Necesarias para el desempeño de las funciones, puesto que poseerlas es sinónimo de dominio de conocimientos, habilidades y aptitudes. Conlleva a la calidad en la ocupación a la cual se desempeña facilitando las metas organizacionales.

Estas se agrupan mediante afinidad de funciones, haciendo que se oferten campos ocupacionales en estas ramas, las cuales se agrupan en distintas áreas, por ejemplo:

-)/Finanzas y administración
-)/Salud
-)/Ciencias naturales y aplicadas
-)/Ciencias sociales, educativas, religiosas y servicios gubernamentales
-)/Arte, cultura, esparcimiento y deporte
-)/Ventas y servicios
-)/Procesamiento, fabricación y ensamble

Ilustración 13: Modelo del Iceberg



Fuente: Spencer & Spencer (citado por <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCampos.pdf?sequence=1>)

Elaborado por: Arteaga, María

Spencer y Spencer plantea este modelo en referencia a todos los factores que participan en la conducta de los individuos y la razón por la cual algunos recursos humanos cumplen con algunas competencias y otros no. El modelo consiste en la identificación de variables visibles, las cuales son fáciles de identificar, tales como habilidades y conocimientos que lo conducen a lograr resultados.

Finalmente, las variables no perceptibles que incluye aquello difícil de reconocer son: impulso, valores, necesidades, principios, motivación, autoimagen, etc.

Ilustración 14: Clasificación de competencias según su dificultad de detección.



Fuente: Spencer & Spencer, citado en Alles Martha, Gestión por competencias. El Diccionario, 2005.

Elaborado por: Arteaga, María

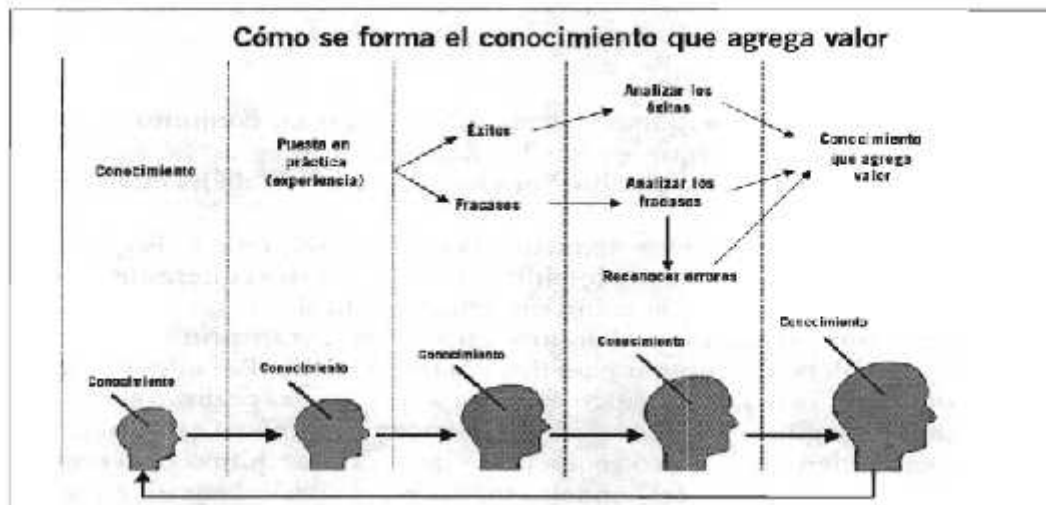
-) Competencias de logro acción:
 - Orientación al logro
 - Preocupación por el orden
 - Iniciativa
 - Búsqueda de información
-) Competencias de ayuda y servicio
 - Entendimiento interpersonal
 - Orientación al cliente
-) Competencias de influencia
 - Influencia e impacto
 - Construcción de relaciones
 - Conciencia organizacional
-) Competencias gerenciales
 - Desarrollo de las personas
 - Dirección de personas
 - Trabajo en equipo
 - Liderazgo
-) Competencias cognoscitivas
 - Pensamiento analítico
 - Razonamiento conceptual
 - Experiencia técnica
-) Competencias de eficiencia personal
 - Autocontrol
 - Confianza en sí mismo
 - Comportamiento ante fracasos
 - Flexibilidad (Alles, 2006)

La construcción de un modelo por competencias adopta la suficiente importancia para el Hospital José Carrasco Arteaga al identificar un entorno competitivo tanto a nivel institucional, como profesionales aspirantes para cada uno de los cargos existentes; esta técnica se concentra en la identificación de actividades esenciales, competencias técnicas y conductuales y además la evaluación el desempeño a través del cumplimiento de las actividades encomendadas.

2.3.7 Como se desarrollan las competencias

Los seres humanos adquieren competencias desde el momento que empiezan a socializar, pero en cada una de las fases se va adquiriendo conocimiento para finalmente agregar valor a las actividades desempeñadas.

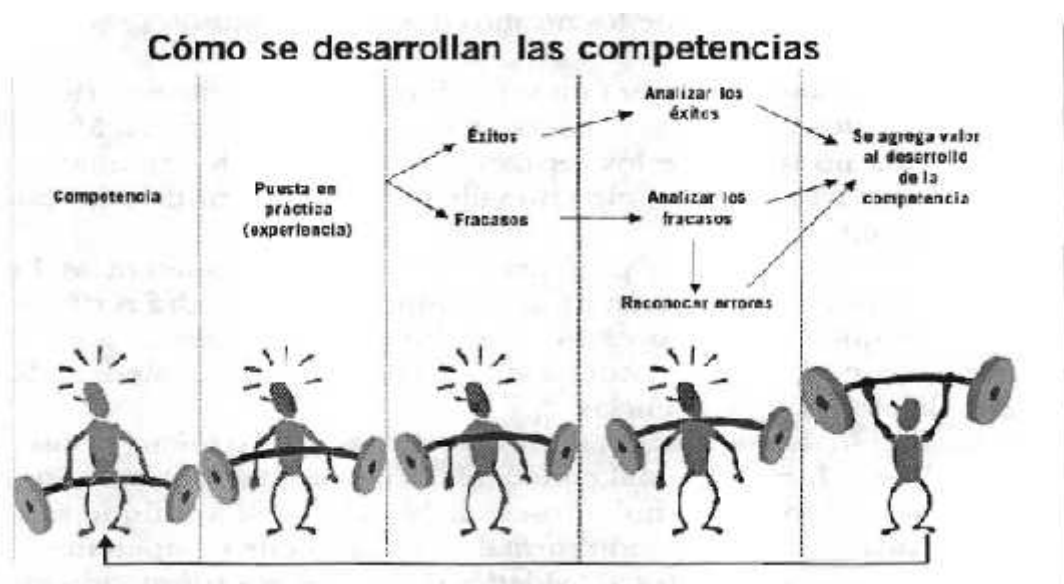
Ilustración 15: *Cómo se forma el conocimiento que agrega valor*



Fuente: Alles, Martha: Desarrollo del Talento Humano

Cuando se realiza la medición de una competencia, se verifica la existencia, en qué grado se presenta, o su inexistencia. La adquisición del proceso de competencias es consciente, así como también la adquisición de conocimiento, a diferencia que el uno se introduce a través de la educación formal y el otro no.

Ilustración 16: *Cómo se desarrollan las competencias*



Fuente: Alles, Martha: Desarrollo del Talento Humano

Para una mejor explicación se puede señalar un ejemplo: la persona que recién ingresada a la carrera laboral, en primera instancia, sus competencias debieron ser evaluadas para el puesto de trabajo; con la supervisión del jefe, esta empezara a desarrollar naturalmente la competencia para ir atravesando una serie de etapas que

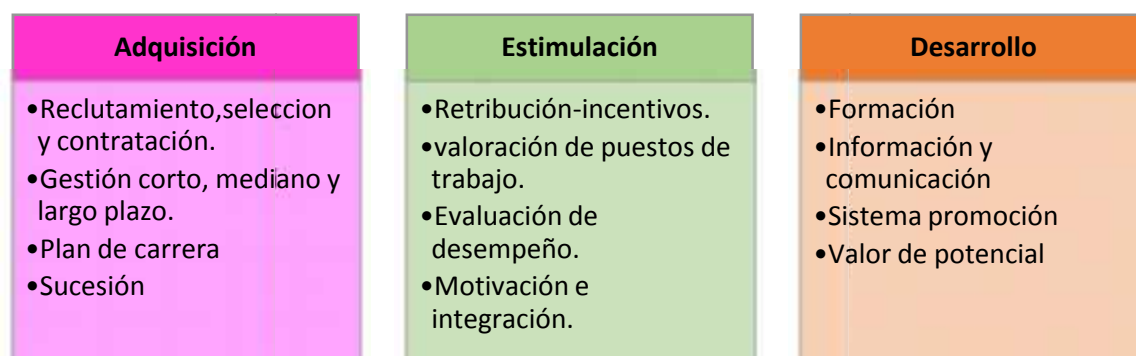
lo lleven a agregar valor; es decir, cuando un individuo analiza el desempeño con el apoyo de sus superiores, es cuando la experiencia permite un mejor desarrollo de la competencia. (Alles, Desarrollo del Talento Humano: Basado en competencias, 2005, pp. 73-78)

2.3.8 Dimensiones de la gestión por competencias:

Esta se encuentra basada en 3 dimensiones:

- a) Adquisición de competencias: Aquí se podrán unificar algunos sistemas de gestión de recursos humanos considerados predominantes. La clave está en el reclutamiento, la selección y la contratación.
- b) Estimulación de competencias: Hace referencia a como motivar el desarrollo de esas competencias para el logro de objetivos. Aquí podría aplicarse el manejo de una política con respecto a los incentivos, valoración del puesto y la ejecución de evaluación de desempeño.
- c) Desarrollo de competencias: formación y desarrollo de potencial de los empleados.

Ilustración 17: Dimensiones de la gestión por competencias



Elaborado por: Arteaga, María

Fuente: (Canós, Guijarro, Santandeur, & Babiloni, 2016, p. 4)

2.3.9 Implantación de un modelo por competencias:

Para la implantación de un modelo por competencias, muchas organizaciones han optado por el modelo ISO en certificación empresarial, el cual aprovecha procesos humanos más sistemáticos, búsqueda de crecimiento y desarrollo de empleados, generando un ambiente que plantee estrategias nuevas en cuanto al manejo del recurso humano.

a) Análisis de la situación actual: Conocimiento a profundidad de toda la institución, desde modelo de recursos humanos, hasta estrategias organizacionales, para que así el modelo se adapte más rápido al tipo de organización.

b) Identificación y descripción de competencias: Selección de competencias acorde a la institución, describiendo el significado de estas para adaptar las actividades realizadas.

c) Determinación de niveles a usar y descripción de los mismos: Cada uno tiene su nivel de exigencia al momento de ser evaluada. El número óptimo para facilitar y completar la evaluación será de 4 a 7 competencias.

Ejemplos de competencias aplicadas a esta investigación:

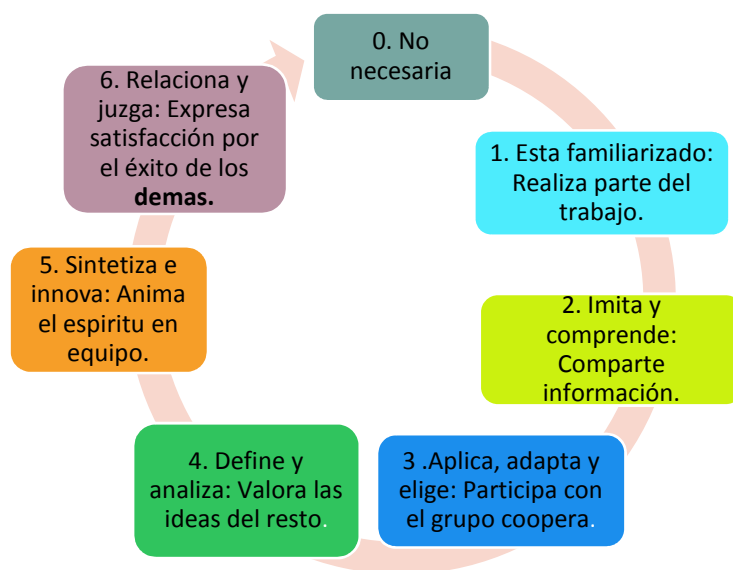
Trabajo en equipo: Capacidad del servidor para desarrollar un ambiente de colaboración entre las personas, con la finalidad de cumplir el objetivo planteado.

Orientación al servicio: Capacidad para identificar la necesidad de la gente, brindando atención oportuna y veraz.

Aprendizaje continuo: Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas. (Cabo, 2017)

Siete niveles de competencias del conocimiento.

Ilustración 18: *Siete niveles de competencias de conocimiento*



Elaborado por: Arteaga, María

Fuente: <https://www.gestion-sanitaria.com/6-implantacion-modelo-competencias-fases.html>

Las competencias, una vez definidos sus conceptos, se deben manejar de manera estandarizada para toda la organización, con esto se evitan interpretaciones erróneas con respecto a lo que se pretende lograr bajo este modelo.

Para la selección del puesto de trabajo se definen dos fases:

- Selección de puestos en los que se definirá los perfiles: Forma individualizada de ver cada puesto, mediante competencias conductuales y técnicas. Se pueden agrupar de acuerdo a características similares.

Análisis y descripción de puestos de trabajo:

Metodología:

1. Observación
2. Entrevista al ocupante del puesto
3. Reunión con expertos
4. Cuestionario de preguntas abiertas
5. Registro de puestos disponibles

Elementos para la descripción del puesto de trabajo:

1. Identificar el puesto
2. Descripción de la misión para este puesto
3. Identificar cuáles son las actividades principales que este desempeña
4. Definición de las dimensiones del puesto, es decir: responsabilidades, subordinados, equipos, etc.
5. Descripción del contexto del puesto con el entorno, condiciones y factores que afectan a la consecución de las actividades.

El desarrollo de actividades laborales resulta mucho más sencillo cuando el empleado sabe lo que la Organización espera de su trabajo, y para esto sus resultados serán medidos y evaluados con la finalidad de detectar falencias y así las futuras capacitaciones irán dirigidas a para prever y solucionar estos inconvenientes.

2.4 Análisis y estructura de puestos de trabajo

Para esta investigación es necesario definir que todos los cargos existentes son regulados a través del Ministerio de Relaciones Laborales y la respectiva aprobación de las reformas vigentes en cuanto al manejo del recurso humano.

Según el autor (Carrasco, 2009) dice que:

Los problemas evidenciados a lo largo de la historia con las empresas y organizaciones, son en gran parte por temas de relaciones humanas dentro de las empresas, más que por temas productivos. El trabajador tiene necesidades psicológicas, emocionales, entre otras, que deben tomarse en cuenta para mejorar su rendimiento.

Al establecer objetivos dentro del análisis de cargos, se aplicarán herramientas de búsqueda, selección y evaluación del personal. El levantamiento de perfiles responde a una necesidad administrativa y organizacional.

2.4.1 Utilidad del análisis de puestos de trabajo

1. Utilidad para el responsable de recursos humanos:

- Facilita el ingreso de nuevo personal en cuanto al proceso de selección. Permite la elaboración de un perfil con las características de la persona idónea que lo ocupara.
- Transparencia para la contratación, para indicar a los postulantes las exigencias y obligaciones en el desempeño del puesto.
- Orienta a la formación del personal en base a los resultados obtenidos para ajustar mejor sus capacidades al puesto que ocupan.
- Gestiona las carreras profesionales y ubica al recurso de acuerdo a la exigencia del puesto de trabajo.
- Instrumento que facilita la evaluación de desempeño.

2. Utilidad para los directivos de la organización:

- Información para el flujo de procesos que se desarrollan dentro de la institución y así tomar decisiones que aporten a la efectividad y productividad en el trabajo.

- Selección del personal con un juicio para que este forme parte de la organización y obtener evaluaciones objetivas de los subordinados.

- Mejor reparto de tareas a los colaboradores evitando colapsos en gestión de algunos empleados.

- Procesos descentralizados, ya que las actividades a realizarse son conocidas por los miembros de la organización.

3. Para los empleados:

- Conocer y comprender los deberes y responsabilidades del puesto de trabajo.

- El resultado obtenido en las evaluaciones puede ser un instrumento que aporte en una mejor distribución de la carga laboral.

- Las especificaciones del puesto pueden ser usadas como experiencia y autodesarrollo.

2.4.2 Planes institucionales a la aplicación de un plan de recursos humanos

La finalidad de lograr los objetivos planteados a través del manejo de recursos y la prestación del servicio acorde a las necesidades de una población determinada, exige competencias y talentos de cada uno de los servidores que forma parte de la institución. La exigencia de competencias será establecida en cada área de trabajo, conjuntamente con el proceso a aplicarse, dando lugar a una estructura de procesos institucionales.

La estructura estará agrupada por actividades en cada puesto de trabajo, obteniendo una distribución de puestos con metodologías y técnicas susceptibles a valoración.

2.4.3 Razones para levantamiento de perfiles de puestos de trabajo

- Inconvenientes con los servidores por desconocimiento de actividades a desempeñar.
- Menor productividad en las actividades.
- Falta de capacitación dentro de las áreas de trabajo.
- Conflictos de autoridad.
- Trabajo fuera de la jornada establecida.
- Desempeño de actividades sin una secuencia.

- Asignación de actividades a colaboradores que no tienen dichas competencias o falta de conocimiento de las mismas.

Al encontrar estos síntomas dentro de las áreas de trabajo, a más de ser una normativa que debe aplicarse en las instituciones y más aún este hospital, que brinda atención los 365 días del año a diversos usuarios con distintas exigencias, la estructura de puestos dinamizará los conflictos y podrá satisfacer el requerimiento en cuanto a políticas de Talento Humano.

Las políticas a aplicarse serán la selección, contratación, remuneración, evaluación de desempeño, planificación del recurso, diseño organizacional, obteniendo beneficios tanto para los directivos como para los colaboradores.

2.5 De la clasificación de puestos

El análisis de puestos de trabajo significa la obtención de información sobre diferentes puestos para organizarlos y evaluarlos. La herramienta básica de acceso para este levantamiento es el organigrama, para conocer gráficamente la ubicación de cada puesto de trabajo, interrelación y comunicación con otras áreas.

También se deberá levantar toda esta información a través de un formato manejado en la institución para ser comparados acorde a resultados de productividad, haciendo que este sea la representación escrita de actividades, características y responsabilidades con la cual cada funcionario responderá por su trabajo.

Los autores (Werther & Keith, 2008) hablan sobre algunos pasos que se deberán tomar en cuenta para clasificar y analizar un puesto de trabajo.

a) Información sobre el análisis de puestos de trabajo

Se tomará en cuenta la relevancia del análisis de puestos de trabajo, la cual estará determinada por las actividades en la administración del talento humano; es decir, al tomar en cuenta candidatos que ocuparán ciertos cargos y requisitos específicos del puesto, incluyendo datos lingüísticos, culturales, etc.

La remuneración que estos obtendrán será más complicada de definir si se carece de información del puesto de trabajo. Esta investigación, al ser realizada en una institución tan grande, deberá considerar únicamente aspectos relevantes.

b) Obtención de información para el análisis de puesto de trabajo

Se deberá informar a los empleados la razón por la cual se lleva a cabo este levantamiento y así también los resultados esperados. Se debe familiarizar con el entorno tanto interno como externo, para alinearse con la estrategia y los procesos llevados en la organización. Una vez socializado el tema del levantamiento se podrá:

- Identificar los puestos a analizar: Conocimiento de puestos dentro de la organización, usando la nómina de empleados o conversaciones con los trabajadores y directivos.
- Cuestionarios para el puesto: Mediante esta herramienta se identificará deberes, responsabilidades, habilidades y el nivel de desempeño. Se deberá usar el mismo cuestionario para puestos similares.

c) Información para el análisis del puesto

Recolección y aplicación de la información obtenida, con el objetivo de ejecutarla en beneficio de la organización y de los empleados.

2.5.1 Valoración de puestos

Para la valoración de puestos se utilizará una metodología con la cual se establece un valor relativo para cada cargo. Con el uso de esta proporcionará información relevante referente a aspectos como: ajustes, desviación de capacidades, estructura organizacional, programas, requerimiento de procesos, entre otros datos relevantes.

El valor relativo determina el peso que ocupa cada actividad dentro del puesto. Esto se debe iniciar con pleno conocimiento de las actividades que se realizan dentro de ese cargo para estimar el valor que este aporta a la institución.

El talento humano es factor clave para la permanencia de una organización. Se requiere un equipo con formación y capacidades apropiadas por lo que a cada área de trabajo debe ser dotada de recursos necesarios.

Los trabajadores forman parte de la organización a cambio de una remuneración, la misma que depende del tipo de trabajo, categoría del funcionario, política salarial, etc.

Las metodologías que pueden ser usadas son las siguientes:

a) Metodología de escala por grados: Según el autor (Consultores, 2008) Número de grados para dividirlos con la mayor precisión posible. Normalmente una buena división se considera con 5 grados, los cuales se definen de acuerdo a la dificultad del puesto. De esta manera será 1 el de menor importancia y así sucesivamente mayor importancia según vaya aumentando el grado.

- Establecer grados de ocupación.
- Establecer definición para cada uno.
- Clasificar acorde a los grados.

Procedimiento

- Agrupar tareas en actividades amplias.
- Fijar los grados
- Formulación de definiciones
- Elaborar la lista de puestos
- Comparar cada lista con las demás sometidas a discusión

Tabla 3: *Ventajas y desventajas de metodología por escala de grados*

VENTAJAS	DESVENTAJAS
-Sencillo y rápido	-Tomar puestos en conjunto sin análisis de factores
-Fácilmente comprensible	-Basado en juicios superficiales
-Costo pequeño para mantenimiento	-Promedio de apreciaciones subjetivas
-Reduce la subjetividad	-No establece verdades jerárquicas
-Facilita el trabajo para evaluación de personal	-Fijación de salarios

Elaborado por. Arteaga, María

Fuente: Cárdenas, Esteban

b) Comparación de factores: En función del esfuerzo, habilidad, responsabilidad, etc.

- Ordenamiento de puestos en función de factores
- Fijar valor monetario o puntos a cada factor
- Condición ponderada para ambos resultados

Procedimiento:

- Conformación de un comité.
- Determinación de los puestos tipo
- Definición de los factores para utilizar.
- Ordenación de los puestos en función de cada factor
- Registro de las series así formadas
- Prorratio del salario a cada puesto entre los distintos factores elegidos
- Registro de las series obtenidas en el prorratio de salarios por su orden de importancia.
- Comparación de las jerarquizaciones
- Fijación de escala de valoración
- Valoración de los demás puestos

Tabla 4: *Ventajas y desventajas de metodología por comparación de factores*

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Estudia cada puesto por factores.	No es fácil comprender.
Al componer el puesto toma en cuenta el esfuerzo.	Dificultades de orden distinto como economía.
Número reducido de factores	No permite apreciación real.
Elimina rigidez en gradación.	Si se usa pocos factores limita objetividad.
Favorece pagos salariales.	

Elaborado por. Arteaga, María

Fuente: Cárdenas, Esteban

c) Valoración por puntos: Determina cantidades por números a cada característica de los puntos.

- Comparar los factores en base a una serie de modelos
- Asignar un valor determinado
- Ordenar cada puesto según escala salarial

Procedimiento:

- Integración del comité devaluación.
- Determinación de los puntos “tipo”.
- Definición de los factores
- Elección y definición de los sub-factores y su ponderación
- Establecimiento y definición de los grados de cada sub-factor

- Asignación de “puntos” a cada grado de cada sub-factor
- Producción del “manual de valuación”.
- Interpretación de los análisis de puestos
- Concentración y clasificación de los datos de la especialización de cada puesto
- Fijación del valor en “puntos”
- Comparación directa de los salarios
- Grafica de dispersión de salarios y puntos
- Determinación de la tendencia (rectilínea o curvilínea) de crecimiento en la gráfica anterior.
- Trazo de la recta (o curva) ideal
- Márgenes de amplitud
- Determinación de las escalas de valuación (Cárdenas, 2012)

2.5.2 Remuneración

Según (Urquijo, 1997) “la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación”.

La remuneración es una medida cuantitativa del valor relativo correspondiente al tiempo empleado para las tareas dentro de una institución. Para un empleado su sueldo tiene relación económica directa con el nivel de vida que lleva, por lo que un empleado bien remunerado será siempre un empleado agradecido y comprometido con la organización.

El Ministerio de Trabajo, conjuntamente con el Ministerio de Finanzas, estableció una escala remunerativa correspondiente al sector público del Ecuador, la cual tiene 20 grupos ocupacionales y ha sido elaborada en base a la LOSEP para determinar la competencia de cada institución. (Ecuador, 2018).

Tabla 5: *Tabla Escala de remuneración Sector Público Ecuador*

GRUPO OCUPACIONAL	GRADO	RMU en USD
Servidor Público de Servicios 1	1	527
Servidor Público de Servicios 2	2	553
Servidor Público de Apoyo 1	3	585
Servidor Público de Apoyo 2	4	622
Servidor Público de Apoyo 3	5	675
Servidor Público de Apoyo 4	6	733
Servidor Público 1	7	817
Servidor Público 2	8	901
Servidor Público 3	9	986
Servidor Público 4	10	1.086
Servidor Público 5	11	1.212
Servidor Público 6	12	1.412
Servidor Público 7	13	1.676
Servidor Público 8	14	1.760
Servidor Público 9	15	2.034
Servidor Público 10	16	2.308
Servidor Público 11	17	2.472
Servidor Público 12	18	2.641
Servidor Público 13	19	2.967
Servidor Público 14	20	3.542

Fuente: Información Ecuador <https://informacionecuador.com/escala-de-remuneracion-sector-publico-ecuador-tabla-de-sueldos-2017/>

2.6 Ley Orgánica del servicio público

Para poder establecer cuáles son las disposiciones a las que se rige el manejo del Talento Humano iniciaremos con la Ley y su respectivo reglamento que define cada artículo en el ámbito de aplicación.

La ley orgánica de servicio público en el Título I Del servicio público. - Capítulo único principios, ámbito y disposiciones fundamentales en su Art.1. Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación,

el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

La ley en el Título II Del régimen interno de la administración del talento humano. - Capítulo 1 de los deberes, derechos y prohibiciones, el Art 22. Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Con este artículo y como se ha venido desarrollando esta investigación al hablar de deberes de los servidores públicos y el cumplimiento de las obligaciones para las cuales fueron contratadas es necesario contar con toda la información del puesto de trabajo para así poder desarrollar mejor las tareas de acuerdo a lo establecido según la remuneración percibida y las capacidades y experiencia con la que cuenta el empleado para el desempeño del trabajo.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables

e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;

Para la aplicación de los derechos que dicta esta ley es necesario que los directivos y el área de talento humano se preocupen por desarrollar las herramientas que permitan a los empleados desempeñarse óptimamente y siendo más productivos.

La Ley orgánica de servicio público señala en el Título IV.- De la administración del talento humano de las y los servidores públicos. - capítulo único de los organismos de la administración del talento humano y remuneración. -
Parágrafo Segundo De las Unidades de Administración del Talento Humano

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;

d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;

e) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;

f) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;

g) Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;

h) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;

n) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;

ñ) Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;

o) Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;

p) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público;

En el título V. -de la administración técnica del talento humano. -capítulo 1 sistema integrado de desarrollo del talento humano del sector público

Art. 53.- Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

Art. 54.- De su estructuración. - El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

Capítulo 2 del subsistema de planificación del talento humano

Art. 55.- Del subsistema de planificación del talento humano. - Es el conjunto de normas, técnicas y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente.

En el Capítulo 3 del subsistema de clasificación de puestos del servicio publico

Art. 61.- Del Subsistema de clasificación de puestos. - El subsistema de clasificación de puestos del servicio público es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Artículo 3 de esta Ley.

Se fundamentará principalmente en el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, ámbito de acción, complejidad, nivel académico y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud, instrucción y experiencia necesarios para su desempeño de los puestos públicos.

La clasificación señalará el título de cada puesto, la naturaleza del trabajo, la distribución jerárquica de las funciones y los requerimientos para ocuparlos.

Capítulo 4.- del subsistema de selección de personal

Art. 63.- Del subsistema de selección de personal. - Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

Para la selección del personal se deberá manejar procesos transparentes para el personal más idóneo al puesto vacante, esto se logrará con la clasificación de puestos.

2.7 Resolución SENRES

En referencia a la Resolución No. SENRES-2005-000141 emitida por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneración del Sector Público la cual hace referencia al Subsistema de Planificación de Recursos Humanos, para lo cual regula el alcance de esta área dentro de las instituciones a más de desarrollar herramientas para el fortalecimiento de puestos de trabajo.

(Trabajo, 2005) El Capítulo II.- De la planificación de Recursos Humanos. - Art 4 De los sustentos de la planificación de Recursos Humanos. – La planificación de Recursos Humanos se sustentará:

- a) Necesidad de estructurar una planificación que analice los requerimientos de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo;
- b) En la distribución orgánica de los puestos con fundamento en la funcionalidad de las diferentes unidades, áreas o procesos institucionales;
- c) En el fortalecimiento de los puestos de los procesos gobernantes y agregados de valor al interior de las instituciones públicas, que deberán asegurar el 70%; y el 30% corresponderá a los puestos de los procesos habilitantes, sobre la base de estándares promedios de encuestas del mercado nacional; y,
- d) En el desarrollo y reconocimiento de los puestos profesionales de las instituciones públicas, que se ubican en los grados 7 al 14 de la Escala Nacional de Remuneraciones mensuales unificadas, los cuales deberán guardar una relación porcentual del 60% frente al 40% de los no profesionales de grado 1 al 6 de la escala nacional.

Art 6. – De la planilla de puestos. – Los responsables de unidades o procesos institucionales, establecerán planillas referenciales con número de puestos indispensables para el eficiente y eficaz funcionamiento, en virtud de los objetivos, productos y servicios institucionales proyectados, determinando los roles, atribuciones y responsabilidades asignados a los puestos de conformidad a los previsto en la Norma Técnica del subsistema de clasificación de puestos.

La Resolución No. SENRES-RH-2005-000042, la cual hace referencia en su Capítulo II De la Clasificación de puestos. - Art. 4. - La valoración y clasificación de puestos se efectuará sobre la base de los siguientes sustentos:

a) La clasificación de puestos se basará en las políticas, normas e instrumentos emitidos por la SENRES, que servirá de sustento para el establecimiento de planes y programas de actividades institucionales de clasificación de puestos;

b) La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá sobre la base de la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales, vinculada a la misión, objetivos y portafolio de productos y servicios;

c) La descripción, valoración y clasificación de puestos debe guardar armonía con la funcionalidad de la estructura organizacional y con el sistema integrado de desarrollo de recursos humanos(..);

Art. 6.- De los roles, atribuciones y responsabilidades de los puestos. - Los roles, atribuciones y responsabilidades se reflejarán en los puestos de trabajo que integran cada unidad o proceso organizacional, considerando los siguientes niveles: (SENRES, NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE CLASIFICACION DE PUESTOS DEL SERVICIO CIVIL, 2005)

Ilustración 19: Roles, atribuciones y responsabilidades de los puestos

NIVEL	ROLES
NO PROFESIONAL	Servicio
	Administrativo
	Técnico
PROFESIONAL	Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico
	Ejecución de procesos
	Ejecución y supervisión de procesos
	Ejecución y coordinación de procesos
DIRECTIVO	Dirección de Unidad Organizacional

Elaborado por: Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público

Fuente: Secretario Nacional Técnico de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Pública

CAPITULO III

ELABORACION Y LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE CARGO.

3.1 Cargos existentes en la Coordinación de Control de Calidad

El organigrama vigente dentro de la institución está establecido en base a la resolución 468 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mismo que establece a la Coordinación de Control de Calidad como área perteneciente a la Dirección Médica.

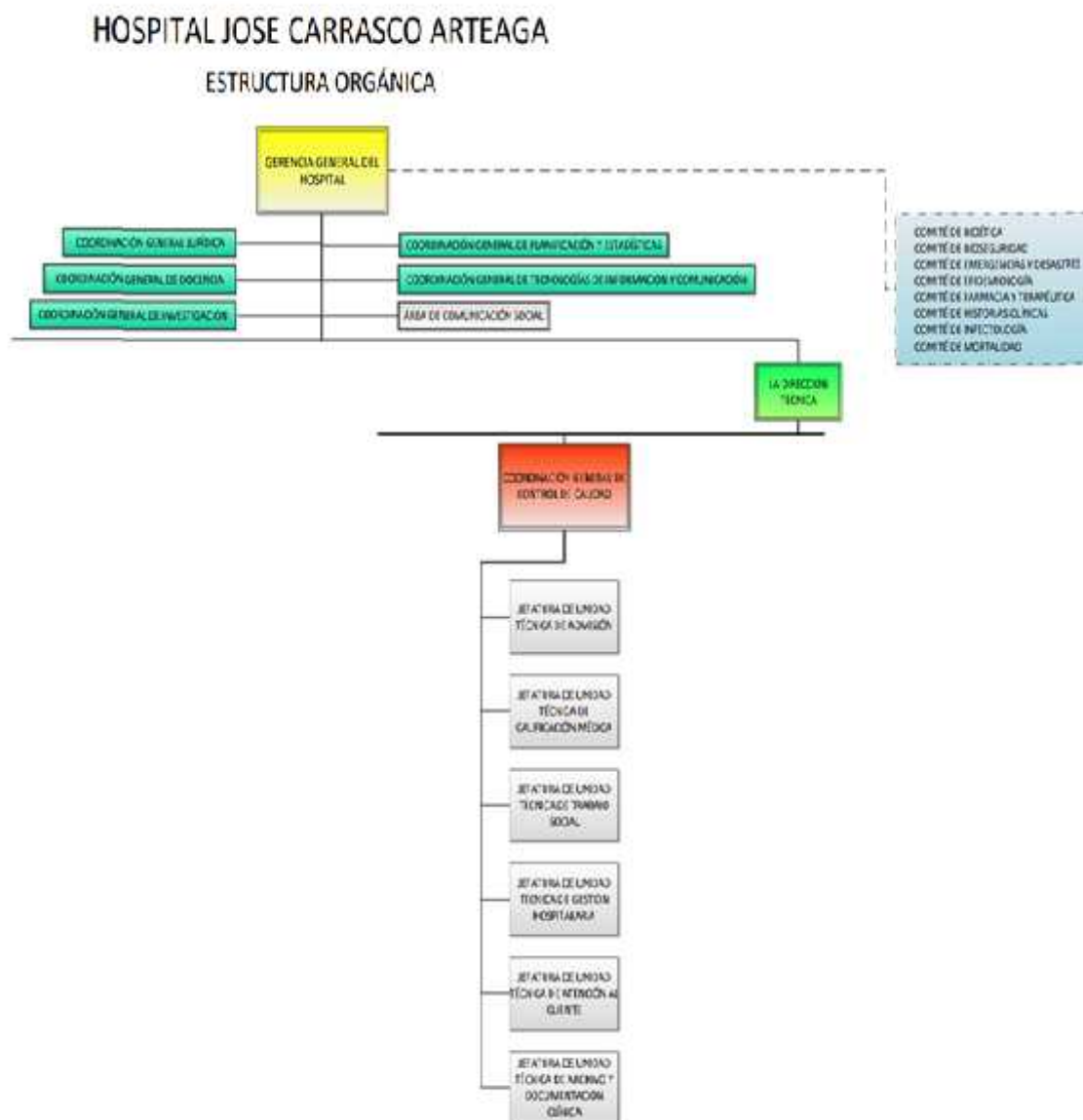
La investigación realizada plantea establecer los perfiles de cargo para el personal perteneciente a esta Coordinación en base a la resolución 468 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en vigencia desde el 2014. Los cargos dentro de esta área serán levantados en base a las necesidades y actividades que se cumplen dentro de cada una de las jefaturas que conforman esta área.

Los cargos existentes han ido aumentando en base a la necesidad de cada área, ya que cada una de estas es medida en base a gestión y productividad; por lo tanto, para lograr los objetivos planteados como Coordinación, en vez de establecer funciones específicas, responsabilidades, capacitación, entre otros factores claves para el éxito en el desarrollo de las actividades, se han contratado más funcionarios que apoyen en ciertas actividades y así lograr los objetivos.

Los datos obtenidos se los realizó en base a una metodología mixta: encuestas y entrevistas al personal que forma parte de esta coordinación.

Los cargos existentes dentro de la coordinación de control de calidad según la resolución 468 citada anteriormente y además bajo estricto cumplimiento de la LOSEP y su reglamento se conforman de la siguiente manera:

1. Coordinador general de Control de Calidad
 - 1.1 Asistente administrativa
 - 1.2 Jefatura de la Unidad Técnica de Admisión
 - 1.2.1 Oficinista
 - 1.2.2 Auxiliar de servicios generales
 - 1.3 Jefatura Técnica de la Unidad Técnica de Calificación Médica
 - 1.3.1 Asistente administrativa
 - 1.3.2 Oficinista
 - 1.3.3 Auxiliar de servicios generales
 - 1.3.4 Jefatura de la Unidad Técnica de Trabajo Social
 - 1.3.5 Trabajador social- consulta externa
 - 1.3.6 Trabajador social emergencia
 - 1.3.7 Auxiliar de servicios generales
 - 1.4 Jefatura de la Unidad Técnica de atención al afiliado
 - 1.4.1 Asistente administrativa
 - 1.4.2 Oficinista- Consulta externa ventanillas
 - 1.4.3 Oficinista información
 - 1.4.4 Auxiliar de servicios generales
 - 1.4.5 Supervisor de servicio de atención al ciudadano
 - 1.5 Jefatura de la Unidad Técnica de Gestión Hospitalaria
 - 1.5.1 Oficinista
 - 1.5.2 Auxiliar de servicios generales
 - 1.6 Jefatura de la Unidad Técnica de Archivo y documentación Médica
 - 1.6.1 Abogado
 - 1.6.2 Oficinista- ventanilla única
 - 1.6.3 Oficinista- Archivo
 - 1.6.4 Auxiliar de servicios generales



a) Coordinación de Control de Calidad

Identificación General	Nombre del cargo: Coordinador General de Control de Calidad. Ubicación de departamento: Departamento de la Coordinación General de Control de Calidad. Unidad o dependencia: Dirección Técnica. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el aseguramiento de calidad en pacientes y procesos institucionales a través del análisis, diseño e implementación de planes de mejora continua, manejo de indicadores con responsabilidad en el cumplimiento de políticas establecidas en el Hospital.
Descripción de tareas	El Coordinador General de Control de calidad deberá identificar riesgos y errores al momento de incumplir normativas vigentes. Elaborar y medir indicadores periódicamente para el manejo del paciente, tanto hospitalizado como de consulta. Verificar el cumplimiento de la normativa para rendir cuentas al órgano regular pertinente y realizar recorridos dentro de la institución con el fin de canalizar dudas y solventar inconvenientes presentados.
Niveles de supervisión	Dirección Técnica y Gerencia General.
Requisitos	Instrucción formal: Cuarto nivel en áreas afines a ciencias económicas o afines. Experiencia: 6 a 7 años en ejecución y supervisión de procesos. Educación complementaria: Administración y Gestión en el sector público, atención al cliente, inglés avanzado y herramienta computacional nivel medio. Competencias: Liderazgo, pensamiento estratégico, orientación al cliente, iniciativa, habilidad analítica, juicio y toma de decisiones, generación de ideas.

Identificación General	Nombre del cargo: Asistente Administrativa. Ubicación de departamento: Departamento de Coordinación General de Control de Calidad. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Realizar y ejecutar todos los procesos administrativos establecidos dentro de la coordinación, y custodio de información confidencial de la institución con el fin de solventar necesidades en cuanto a la prestación efectiva del servicio y afiliados de la Unidad Médica.
Descripción de tareas	La asistente administrativa de esta coordinación deberá consolidar todos los informes presentados por parte de cada una de las jefaturas para luego elaborar matrices en busca de cumplimiento de indicadores, elaboración de oficios y memorandos a las otras áreas de trabajo, manejo de agenda del coordinador, informes de resultados mensuales para mantener la acreditación del Hospital, organización de documentación y manejo de reportes a través del IESS PR.
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción formal: Técnico superior universitario en relación a las ciencias administrativas.. Experiencia: 1 año en ejecución de procesos de apoyo y tecnológico. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática y rápida escritura, habilidad en relaciones humanas, conocimientos en redacción y ortografía, secretariado y manejo de correspondencia. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, destreza matemática, expresión escrita, expresión oral, generación de ideas, operación y control, orientación al cliente, calidad del trabajo.

b) Jefatura de la Unidad Técnica de Admisión

Identificación General	Nombre del cargo: Jefe de la Unidad Técnica de Admisión. Ubicación de departamento: Jefatura de Admisión. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Gestionar de manera eficiente y eficaz los procesos tendientes a mejorar el sistema de ingresos y transferencias de los pacientes a través la cooperación del equipo de trabajo en cuanto al manejo de expedientes de pacientes y disponibilidad de camas para garantizar la accesibilidad ágil hacia el servicio hospitalario.
Descripción de tareas	Realizar censos diarios con respecto a disponibilidad de camas a través de los recorrido a las áreas de hospitalización, gestión de traslado interno al paciente para optimizar dotación de camas, control de censos diarios a las estaciones de enfermería para llevar estadísticas, referencia de pacientes previa valoración médica, consolidación de reportes de producción hospitalaria, planificar, ejecutar y evaluar procesos realizados.
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en áreas médicas o administrativas. Experiencia: 3 años Educación complementaria: Manejo de ofimática, conocimientos de estadística, normativa de manejo de paciente. Competencias: Pensamiento conceptual, generación de ideas, identificación de problemas, juicio y toma de decisiones, liderazgo.

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Jefatura de Admisión. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 2
Misión del Cargo	Brindar orientación de flujo de procesos con atención de calidad al paciente para ingresos a las áreas de hospitalización por procedimientos o cirugías programadas a través del ingreso en el sistema AS400.
Descripción de tareas	Colaboración con la jefatura de admisión con el fin de agilizar las tareas a realizarse, ingreso de historias clínicas al sistema, recepción y archivo de notas de ingreso emitidas por el médico, reporte actualizado de pacientes ingresados durante el turno, registros digitales de pacientes para fines de semana, llamadas a hospitalización para asignación de camas a pacientes en espera.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Admisión.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller, aprobado tercer año de universidad. Experiencia: 6 meses. Educación complementaria: Ofimática, secretaría, inglés básico. Competencias: Comprensión escrita y oral, identificación de problemas, expresión escrita, comunicación efectiva.

Identificación General	Nombre del cargo: Auxiliar de Servicios Generales. Ubicación de departamento: Jefatura de Admisión. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Realizar seguimiento a las funciones realizadas en la jefatura y recorridos a las áreas de hospitalización para censos diarios.
Descripción de tareas	Realizar recorridos diarios a las áreas de hospitalización para los censos de camas, llamadas a pacientes en espera para ingresos diarios, manejo de sistema AS400 para liberación de especialidades con pacientes dados de alta
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Admisión.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller Experiencia: No requerida. Educación complementaria: Ofimática, manejo de documentación, atención al usuario. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, expresión oral, generación de ideas, facilidad de comunicación.

c) Jefatura Técnica de Calificación Médica

Identificación General	Nombre del cargo: Jefe de la Unidad Técnica de Calificación Médica Ubicación de departamento: Jefatura de Calificación Médica. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Brindar atención oportuna con calidad a todos los pacientes que requieran servicios de salud y activación de la Red Pública Integral de Salud, para que su atención sea cubierta en la totalidad a través de la calificación médica.
Descripción de tareas	Coordinación con otras áreas para ejecución de actividades del portafolio institucional a través de la elaboración de informes de producción mensuales en los cuales se detectan presunciones en calificación médica.
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en áreas administrativas. Experiencia: 3 años en ejecución y supervisión de procesos. Educación complementaria: Cursos en proceso de calificación de derecho, ofimática, estadística, inglés básico. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, expresión escrita, expresión oral, operación y control, liderazgo.

Identificación General	Nombre del cargo: Asistente Administrativa Ubicación de departamento: Jefatura de Calificación Médica. Unidad o dependencia: Jefatura técnica de Calificación Médica Número de ocupantes del cargo: 2
Misión del Cargo	Coordinar las actividades administrativas de la jefatura, a través de la revisión, análisis y respuesta ante documentación ingresada en el área acorde a las normativas en función.
Descripción de tareas	Elaboración de informes de producción mensual de toda la jefatura, capacitaciones al resto de funcionarios de la unidad, calificaciones médicas de agendas semanales, detección y reporte de presunciones médicas.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Calificación Médica.

Requisitos	Instrucción formal: Técnico superior universitario en administración o afines. Experiencia: 1 año en ejecución de procesos de apoyo y tecnológico. Educación complementaria: Atención al usuario, ofimática, buena redacción y ortografía. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, expresión escrita, expresión oral.
-------------------	--

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Counter de ingreso a urgencias. Unidad o dependencia: Jefatura técnica de Calificación Médica Número de ocupantes del cargo: 5
Misión del Cargo	Colaborar oportunamente en los procesos de la jefatura prestando apoyo al jefe inmediato con el cumplimiento de tareas, documentación y registro.
Descripción de tareas	Realizar calificaciones médicas al ingreso de pacientes área de emergencia, reportes a la red pública integral de salud por pacientes sin derecho a la atención, entrega de manillas para hospitalización de pacientes, desbloqueo de espacios virtuales para ingreso de nuevos pacientes.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Calificación Médica.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller, aprobado tercer año de universidad. Experiencia: 6 meses. Educación complementaria: Manejo de Windows, atención al usuario. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, expresión escrita, expresión oral.

Identificación General	Nombre del cargo: Auxiliar de servicios generales Ubicación de departamento: Counter de ingreso a urgencias. Unidad o dependencia: Jefatura técnica de Calificación Médica Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Realizar labores de apoyo a la jefatura en cuanto a calificaciones médicas, registro de reportes de producción y transporte de documentación dentro de las áreas del Hospital.
Descripción de tareas	Llevar documentación para calificación de derecho hacia la jefatura, consolidación de reportes mensuales, seguimiento de casos RPIS, archivo de documentos.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Calificación Médica.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller. Experiencia: No requerido. Educación complementaria: Ofimática, servicio al usuario. Competencias: Orientación a resultados, Compromiso con la organización, Orientación al usuario.

d) Jefatura de la Unidad Técnica de Trabajo Social

Identificación General	Nombre del cargo: Jefe de la Unidad Técnica de Trabajo Social Ubicación de departamento: Jefatura de Trabajo Social- Consulta externa. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Orientar y asesorar a los usuarios y demás usuarios de la Red Medica en temas de bienestar socio económico y educación para la salud con el fin de sensibilizar a los pacientes y familiares en las necesidades integrales que han incurrido mediante programas motivacionales y visitas domiciliarias.
Descripción de tareas	Coordinación y derivación de los afiliados hacia los prestadores externos, manejo y verificación de derivaciones realizadas por el equipo de trabajo en el sistema AS 400, visitas y entrevista a usuarios con resolución de inconvenientes de manera inmediata además de brindar seguimiento a cada caso presentado, coordinación de visitas a domicilio, control de órdenes de oxígeno a pacientes crónicos y situaciones catastróficas, coordinación con transporte medicalizado para traslado de pacientes a las afueras de la ciudad.
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en áreas médicas o trabajo social. Experiencia: 3 años en ejecución y supervisión de procesos. Educación complementaria: Manejo de herramienta computacional Windows, inglés básico, cursos de orientación familiar, conocimientos de medicina, atención al usuario. Competencias: Expresión escrita y oral, generación de ideas, identificación de problemas, juicio y toma de decisiones, organización de información, orientación y asesoramiento, pensamiento crítico, planificación y gestión.

Identificación General	Nombre del cargo: Trabajador social Ubicación de departamento: Jefatura de trabajo social-consulta externa. Unidad o dependencia: Jefatura técnica de Calificación Médica Número de ocupantes del cargo: 4
Misión del Cargo	Realizar la gestión de trámites administrativos y asistenciales del paciente desde su ingreso hasta su egreso sirviendo así de enlace entre el médico, usuario y familiares de manera profesional, oportuna y resolutive; identificando los factores que determinan una atención integral para el bienestar de nuestros afiliados.
Descripción de tareas	Recepción de documentos de derivaciones desde las áreas de consulta externa para el envío a clínicas particulares, registro de derivaciones en el sistema del hospital, orientación hacia los beneficios del IESS, entrega de tickets de alimentación para familiar de pacientes en situación vulnerable.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Trabajo Social
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en trabajo social Experiencia: 1 año en ejecución de procesos. Educación complementaria: Manejo de herramienta computacional Windows, inglés básico, orientación familiar y atención al usuario. Competencias: Expresión escrita y oral, generación de ideas, identificación de problemas, juicio y toma de decisiones, organización de información, orientación y asesoramiento, pensamiento crítico, planificación y gestión.

Identificación General	Nombre del cargo: Trabajador social Ubicación de departamento: Trabajo social emergencia. Unidad o dependencia: Jefatura técnica de Calificación Médica Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Realizar la gestión de trámites administrativos y asistenciales del paciente desde su ingreso hasta su traslado a otras unidades o movimientos internos de manera oportuna y resolutive, para el bienestar de nuestros afiliados.
Descripción de tareas	Coordinación y derivación de afiliados que ingresan por emergencia, búsqueda de activación redes internas para traslado de pacientes a otras Unidades Médicas, detección y seguimiento de casos en situación vulnerable, seguimiento de atención de pacientes trasladados y hospitalizados, coordinación y control de visitas domiciliarias a pacientes crónicos, comunicación con clínicas particulares para garantizar la llegada del paciente a estas unidades y así reciban atención de calidad.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Trabajo Social
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en trabajo social Experiencia: 1 año en ejecución de procesos. Educación complementaria: Manejo de herramienta computacional Windows, inglés básico, orientación familiar y atención al usuario. Competencias: Expresión escrita y oral, identificación de problemas, juicio y toma de decisiones, organización de información, orientación y asesoramiento, pensamiento crítico, planificación y gestión, comunicación.

Identificación General	Nombre del cargo: Auxiliar de servicios generales Ubicación de departamento: Trabajo social Unidad o dependencia: Jefatura técnica de Trabajo Social Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Realizar labores de apoyo a la jefatura en cuanto a registros en el sistema informático por derivaciones, registro de reportes de producción y transporte de documentación dentro de las áreas del Hospital.
Descripción de tareas	Atención y orientación de beneficios generales del IESS a los afiliados, traslado de documentación para firmas en derivaciones de prestadores externos.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Trabajo Social.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller. Experiencia: No requerido. Educación complementaria: Ofimática, servicio al usuario. Competencias: Expresión escrita y oral, identificación de problemas, organización de información, gestión y comunicación.

e) Jefatura Técnica de Atención al Afiliado

Identificación General	Nombre del cargo: Jefe de la Unidad Técnica de Atención al afiliado Ubicación de departamento: Jefatura de atención al afiliado Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Orientar a los afiliados y familiares en cualquier aspecto relacionado con la atención en el hospital, además de hacer cumplir sus derechos de acuerdo a la normativa vigente atendiendo cualquier reclamo o sugerencia presentada a través de la encuestas de satisfacción.
Descripción de tareas	Atención y búsqueda de soluciones ante reclamos, quejas o sugerencias de afiliados o familiares, efectuar encuestas de satisfacción para los afiliados que visitan el hospital, reuniones planificadas con el personal para implementación de nuevos procesos, consolidar listados de especialidades disponibles para ingreso al sistema, recorrido a las distintas áreas del hospital.
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción formal: Técnico superior universitario en relación a administración. Experiencia: 3 años de experiencia en ejecución y supervisión de procesos. Educación complementaria: Manejo de ofimática, cursos de relaciones humanas, conocimientos en redacción y ortografía, inglés medio. Competencias: Generación de ideas, pensamiento conceptual, habilidad analítica, juicio y toma de decisiones, monitoreo y control, asesoramiento, identificación de problemas, pensamiento estratégico.

Identificación General	Nombre del cargo: Asistente Administrativa Ubicación de departamento: Jefatura de Atención al Afiliado. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Coordinar todas a las actividades administrativas a realizarse dentro de la jefatura con el fin de cumplir las políticas y normativa establecida dentro de la Coordinación y a nivel institucional.
Descripción de tareas	Consolidación de todos los reportes del área para aplicar indicadores y publicarlos en el IESS PR, brindar atención de calidad a los afiliados que se dirijan a las oficinas a realizar sus reclamos y sugerencias, manejo de Quipux y dar respuesta a oficios y Memorandos enviados.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de atención al afiliado.
Requisitos	Instrucción formal: Técnico superior universitario en relación a administración. Experiencia: 1año en ejecución de procesos de apoyo y tecnológico. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de ofimática, habilidad en relaciones humanas, conocimientos en redacción y ortografía, secretariado y manejo de correspondencia. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, expresión escrita, expresión oral, generación de ideas, habilidad analítica, asesoramiento.

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Ventanillas de Consulta externa. Unidad o dependencia: Jefatura Técnica de Atención al Afiliado. Número de ocupantes del cargo: 5
Misión del Cargo	Brindar atención oportuna y prioritaria a los afiliados que asisten día a día a las instalaciones del hospital, además búsqueda soluciones rápidas ante requerimientos a ser solventados.
Descripción de tareas	Elaboración de reportes diarios en cuanto a pacientes atendidos en las ventanillas, manejo de sistema AS 400 para ingreso de citas médicas, realizar actualización de datos en el sistema y apertura de Historias Clínicas, eliminación de citas programadas en base a solicitud del paciente, ingreso de citas para fines de semana, cambios de cita por ausencias de médicos.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Atención al afiliado.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller, cursado hasta tercer año de universidad. Experiencia: 6 meses. Educación complementaria: Conocimiento de informática y paquete de Windows, rápida escritura, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Expresión oral, identificación de problemas, inspección de servicios, pensamiento crítico, organización de información.

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Counter de información Unidad o dependencia: Jefatura Técnica de Atención al Afiliado. Número de ocupantes del cargo: 2
Misión del Cargo	Actualizar consultorios de médicos, brindar información de citas médicas y de ser el caso dar el acompañamiento al afiliado, transferencia de llamadas a otras dependencias.
Descripción de tareas	Actualización de consultorios de médicos, brindar información de consultorios y de ser el caso dar el acompañamiento al afiliado, transferencia de llamadas a otras dependencias dentro del hospital, confirmaciones de turnos en sistema médico.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Atención al Afiliado.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller, cursado hasta tercer año de universidad. Experiencia: 6 meses. Educación complementaria: Conocimiento de informática y paquete de Windows, rápida escritura, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Comprensión oral, expresión escrita, expresión oral, generación de ideas, identificación de problemas, inspección de producto o servicio.

Identificación General	Nombre del cargo: Auxiliar de servicios generales Ubicación de departamento: Distintos puntos dentro del Hospital Unidad o dependencia: Jefatura Técnica de Atención al Afiliado. Número de ocupantes del cargo: 10
Misión del Cargo	Brindar atención al usuario con calidad y calidez buscando la disminución de los tiempos de espera a través de información veraz y efectiva.
Descripción de tareas	Atender a los afiliados con requerimientos de atención, informar sobre la cartera de servicios que tiene el hospital y los requisitos para ser atendidos, registro de información en formularios sobre la atención recibida, apoyar en la propuesta de mejoramiento de calidad en atención al paciente, apoyar con la elaboración de estadísticas.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Atención al afiliado.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller. Experiencia: No requerida Educación complementaria: Conocimiento de informática, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Comprensión oral, expresión oral, generación de ideas, identificación de problemas, inspección de producto o servicio.

Identificación General	Nombre del cargo: Supervisor de servicio de Atención al ciudadano Ubicación de departamento: Counter de información Unidad o dependencia: Jefatura Técnica de Atención al Afiliado. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Insertar estratégicamente anfitriones de servicio al cliente denominados “chalecos rojos” para mejorar la atención en la institución y en los puntos de asistencia a los usuarios.
Descripción de tareas	Recorridos a las instalaciones del hospital en búsqueda de identificar inconvenientes, atención de casos de desabastecimiento de fármacos o insumos, reportes diarios de actividad realizada por los anfitriones a "chaleco rojo", control de asistencia y seguimiento de labores a los anfitriones de "chaleco rojo", manejo de sistema AS 400 para solución de inconvenientes identificados.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Atención al afiliado.
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en administración o áreas médicas. Experiencia: 1año en ejecución de procesos de apoyo tecnológico. Educación complementaria: Conocimiento de informática y paquete de Windows, rápida escritura, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Comprensión oral y escrita, expresión escrita, expresión oral, generación de ideas, identificación de problemas, inspección de producto o servicio.

f) Jefatura técnica de Gestión Hospitalaria

Identificación General	Nombre del cargo: Jefe de la Unidad Técnica de Gestión Hospitalaria. Ubicación de departamento: Jefatura de Gestión Hospitalaria. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Gestionar que las áreas hospitalarias se encuentren en óptimas condiciones para brindar atención de calidad, además de controlar el flujo de familiares de los pacientes hospitalizados en cada área de esta Unidad de Salud.
Descripción de tareas	Realizar informes mensuales y semanales relacionados a fármacos, insumos, enseres, y laboratorio de las áreas hospitalarias, recorrido a las áreas hospitalarias y reportes de novedades diarias, gestión de reparaciones juntamente con el área de mantenimiento, supervisar la socialización de deberes y derechos.
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en administración o afines Experiencia: 3 años en ejecución y supervisión de procesos. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Comprensión oral, expresión oral, generación de ideas, habilidad analítica, identificación de problemas, juicio y toma de decisiones, orientación.

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Ingreso a visitas Unidad o dependencia: Jefatura Técnica de Gestión Hospitalaria Número de ocupantes del cargo: 4
Misión del Cargo	Difundir protocolos de seguridad en búsqueda de bienestar institucional y seguridad del paciente ingresado en áreas hospitalarias.
Descripción de tareas	Difusión de protocolos en seguridad al paciente y aseo de manos, entrega de tarjetas de visita a familiares de los pacientes, actualización de datos diaria de pacientes ingresados en el hospital, recepción de tarjetas de mantenimiento de todas las áreas del hospital, control de abastecimiento de agua en áreas de consulta y hospitalización, recorridos a hospitalización para identificar inconvenientes.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Gestión Hospitalaria.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller tercer año de universidad aprobado. Experiencia: 6 meses. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Habilidad analítica, expresión oral, generación de ideas, organización de información e identificación de problemas.

Identificación General	Nombre del cargo: Auxiliar de servicios generales Ubicación de departamento: Estación de salida a quirófanos Unidad o dependencia: Jefatura técnica de gestión hospitalaria. Número de ocupantes del cargo: 2
Misión del Cargo	Brindar información de ingreso de pacientes a las áreas de quirófano y control de visitas pre quirúrgico.
Descripción de tareas	Atención de teléfonos por pacientes ingresados a quirófanos, seguimiento de cirugías desde el ingreso hasta la salida de quirófano del paciente, transmisión de información de horarios de pacientes para ingreso a cirugía, recepción de carpetas para visita pre quirúrgica.
Niveles de supervisión	Jefatura Técnica de Gestión Hospitalaria.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller Experiencia: No requerida Educación complementaria: Conocimiento de informática, habilidad en relaciones humanas. Competencias: Comprensión oral, expresión oral, generación de ideas, identificación de problemas, orientación.

g) Jefatura de la Unidad Técnica de Archivo y Documentación Médica.

Identificación General	Nombre del cargo: Jefe de la Unidad Técnica de Archivo y Documentación Médica. Ubicación de departamento: Departamento de Coordinación General de Control de Calidad. Unidad o dependencia: Coordinación General de Control de Calidad. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Gestionar el fondo documental del Hospital José Carrasco Arteaga y promover la conservación adecuada del historial clínico de los afiliados y documentación administrativa, facilitar y agilizar su uso oportuno, mediante la utilización de procedimientos y operaciones para el manejo adecuado del archivo, satisfaciendo eficazmente la necesidad del uso de información en las áreas específicas.
Descripción de tareas	Planificar, dirigir y coordinar la metodología de organización documental utilizada en el archivo, especialmente en relación con el sistema de clasificación, transferencias, elaboración de instrumentos de descripción, preservación y conservación de la documentación, Elaborar las normas o los reglamentos que regulan la organización y el funcionamiento del archivo, Planificar y controlar la preservación y la conservación de la documentación ,
Niveles de supervisión	Coordinación General de Control de Calidad.
Requisitos	Instrucción: Título profesional, áreas administrativas o afines. Experiencia: 3 años de ejecución y supervisión de procesos. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática, habilidad en relaciones humanas.. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, identificación de problemas, Expresión escrita, comunicación efectiva y humana.

Identificación General	Nombre del cargo: Abogado Ubicación de departamento: Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica. Unidad o dependencia: Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Realizar actividades de elaboración de proyectos, informes y opiniones legales a fin resolver los distintos conflictos en documentación y expedientes administrativos que se presenten ante la institución y el área de Archivo y documentación clínica.
Descripción de tareas	Recepción de solicitudes de historial clínico, contacto con afiliados para difusión de normativa en cuanto a entrega de documentación de pacientes, despacho de historias clínicas, respuesta de expedientes administrativos correspondientes al área de archivo.
Niveles de supervisión	Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica.
Requisitos	Instrucción formal: Tercer nivel en derecho. Experiencia: 2 años de ejecución de procesos. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática, rápida escritura, habilidad en relaciones humanas, manejo de correspondencia. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, identificación de problemas, Expresión escrita y oral, comunicación efectiva y humana, juicio y toma de decisiones.

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Ventanilla única de consulta externa. Unidad o dependencia: Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Brindar atención oportuna con calidad y calidez para manejo de correspondencia a cada dependencia del hospital.
Descripción de tareas	Recepción y envío de información a través de sistema de gestión documental Quipux, etiquetado de historias clínicas de afiliados, manejo de reportes por emisión de historial clínico certificado, consolidación de reportes de producción del área.
Niveles de supervisión	Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller, aprobado hasta tercer año de universidad. Experiencia: 6 meses. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática, rápida escritura, habilidad en relaciones humanas, manejo de correspondencia. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, identificación de problemas, Expresión escrita, comunicación efectiva y humana.

Identificación General	Nombre del cargo: Oficinista Ubicación de departamento: Área de archivo y documentación médica. Unidad o dependencia: Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica. Número de ocupantes del cargo: 3
Misión del Cargo	Manejo confidencial de historial clínico de pacientes, depuración de documentación con la respectiva entrega del mismo en servicios hospitalarios que requieran.
Descripción de tareas	Recepción de historias clínicas físicas desde los servicios hospitalarios, foliado de historias clínicas de pacientes ingresados para cirugías, entrega personalizada de historias clínicas en servicios hospitalarias, custodio de documentación confidencial, archivo de historial en orden numérico.
Niveles de supervisión	Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller, aprobado hasta tercer año de universidad. Experiencia: 6 meses.. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes, conocimiento de informática. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, identificación de problemas, Expresión escrita, comunicación efectiva y humana.

Identificación General	Nombre del cargo: Auxiliar de servicios generales. Ubicación de departamento: Área de archivo y documentación médica. Unidad o dependencia: Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica. Número de ocupantes del cargo: 1
Misión del Cargo	Apoyo en actividades de la jefatura con control de archivos y custodio de documentación.
Descripción de tareas	Actividades en ventanilla de admisión para control de historial clínico de pacientes por procedimientos ambulatorios y pre quirúrgicos, control de historial clínico entregado a los distintos servicios, manejo de archivo de historias clínicas.
Niveles de supervisión	Jefatura de la Unidad Técnica de archivo y documentación Médica.
Requisitos	Instrucción formal: Bachiller. Experiencia: No requerida. Educación complementaria: Conocimiento sobre archivo, habilidad para interpretación de informes. Competencias: Comprensión escrita, comprensión oral, identificación de problemas, Expresión escrita, comunicación efectiva y humana.

3.2 Aplicación de metodología para recolección de la información

La metodología usada para esta investigación es cualitativa, razón por la cual se recurrió a realizar entrevistas-semiestructuradas a nivel jerárquico superior. Con este método se abordaron distintos temas, basados en preguntas abiertas para que así la encuestadora pueda extraer la información más relevante y útil para la investigación.

Se aplicaron encuestas al personal que labora dentro de esta coordinación, realizando dos tipos de encuestas:

- 1- Encuesta para identificación de la necesidad de un levantamiento de perfiles de cargo.
- 2- Encuesta para identificación de competencias para cada uno de los cargos; se realizó una encuesta por cada cargo.

Objetivos para realizar encuestas:

-) La finalidad de la primera encuesta fue identificar la necesidad de realizar un levantamiento de perfiles de cargo para esta coordinación.
-) Con la respuesta obtenida se pretende identificar las funciones del personal y el cumplimiento de objetivos.
-) Se identifica si las actividades son realizadas en base a su perfil dentro de la institución.
-) Finalmente, la instrucción formal es un requisito para el desempeño de las actividades encomendadas o la experiencia es el punto de partida para el correcto desempeño.

Aplicación de encuesta 1:

Para el modelo de encuesta aplicado revisar el anexo 4 detallado dentro de esta investigación, las preguntas aplicadas se basaron en la identificación de objetivos para la población existente dentro de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga (Arevalo & Leguizamon, 2009).

Aplicación de encuesta 2:

La aplicación de esta encuesta fue para identificar las destrezas tanto técnicas como conductuales en esta investigación, con los resultados evidenciados se colocó

en cada uno de los cuadros para los perfiles pertinentes dentro de esta Coordinación. (Alles, Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias, el diccionario, 2006)

TABULACION DE ENCUESTAS PARA IDENTIFICACION DE LA PROBLEMÁTICA

Tabla 6: *Respuestas encuesta 1 para identificación de la problemática*

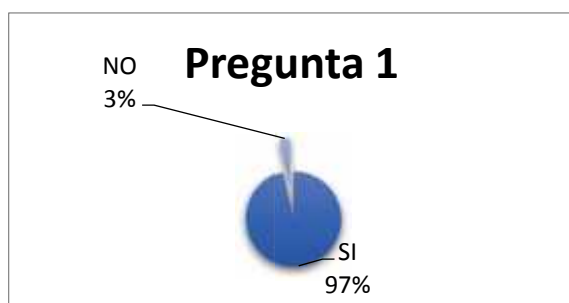
PREGUNTAS	SI	NO	A	B	C	D	E	F	G	TOTAL
1- ¿Usted cree que la implementación de perfiles de cargo es importante para la Coordinación de Control de Calidad del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA?	96,55%	3,45%								100,00%
2- ¿Cree usted que el desconocimiento de las funciones a desempeñar afecte al cumplimiento de objetivos de su área de trabajo?	94,83%	5,17%								100,00%
3- Las actividades que desempeña son de acuerdo a su denominación dentro del área de trabajo.	67,24%	32,76%								100,00%
4-Cree que su perfil profesional es un requisito para desempeñar sus funciones.	58,62%	41,38%								100,00%
5-Cree que su perfil profesional está acorde a las funciones que desempeña.	46,55%	53,45%								100,00%
6- Las actividades que desempeña siguen siendo las mismas que a su ingreso en la institución.	56,90%	43,10%								100,00%
7- Usted se ha desempeñado dentro de otra área de la institución anteriormente.	46,55%	53,45%								100,00%
8-Marque con una X el área en la cual se desempeña actualmente.			2	4	9	9	20	7	7	58

Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 1: ¿Usted cree que la implementación de perfiles de cargo es importante para la Coordinación de Control de Calidad del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA?

Objetivo: Identificación de la importancia y necesidad que significa la implementación de perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad.

Ilustración 20: Gráfica pregunta 1

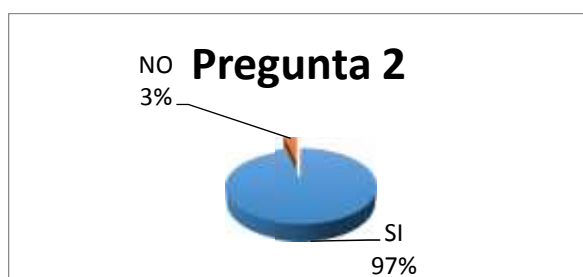


Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 2: ¿Cree usted que el desconocimiento de las funciones a desempeñar afecte al cumplimiento de objetivos de su área de trabajo?

Objetivo: Identificar la entrega de actividades de manera inequitativa que afecta el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por cada área de trabajo.

Ilustración 21: Gráfica pregunta 2

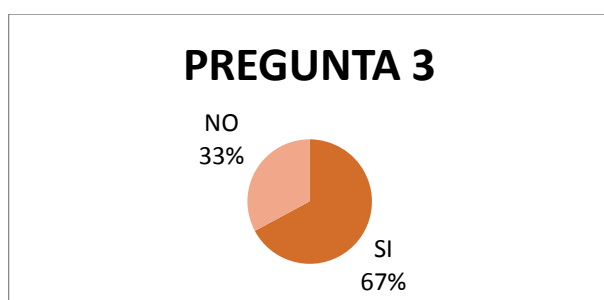


Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 3: Las actividades que desempeña son de acuerdo a su denominación dentro del área de trabajo.

Objetivo: Comparar si las actividades encomendadas a cada uno de los servidores se las ha realizado acorde a su cargo dentro del área de trabajo.

Ilustración 22: *Gráfica pregunta 3*

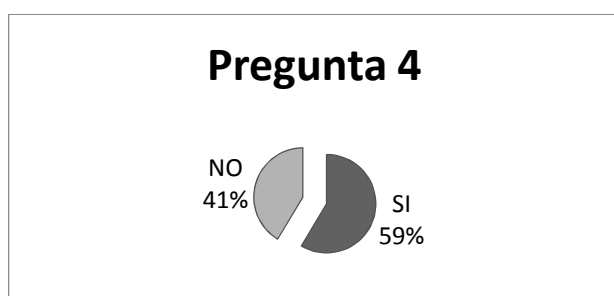


Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 4: Cree que su perfil profesional es un requisito para desempeñar sus funciones.

Objetivo: Precisar si el perfil de cada funcionario es acorde a las funciones que desempeña y nivel de responsabilidades.

Ilustración 23: *Gráfica pregunta 4*



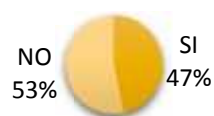
Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 5: Cree que su perfil profesional está acorde a las funciones que desempeña.

Objetivo: Asegurar que el personal este acorde a su perfil y nivel de instrucción, ya que por medio de este percibe una remuneración en base a las responsabilidades encomendadas.

Ilustración 24: *Gráfica pregunta 5*

Pregunta 5



Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 6: Las actividades que desempeña siguen siendo las mismas que a su ingreso en la institución.

Objetivo: Identificación sobre la carga laboral y experticia en las actividades dentro de su área de trabajo.

Ilustración 25: Gráfica pregunta 6

Pregunta 6



Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 7: Usted se ha desempeñado dentro de otra área de la institución anteriormente.

Objetivo: Identificar si el personal ha atravesado cambios administrativos que afecten el desempeño de sus funciones.

Ilustración 26: Gráfica de la pregunta 7

Pregunta 7

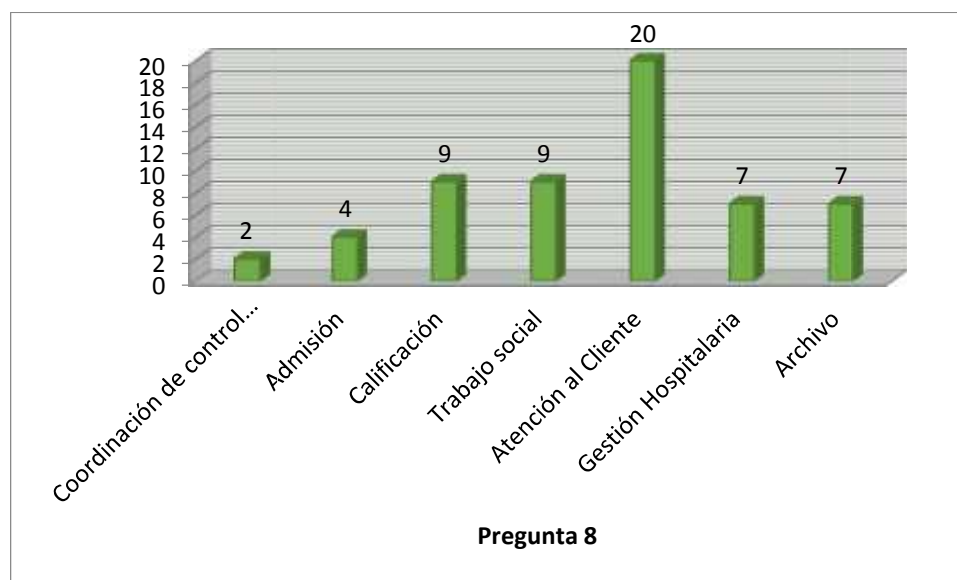


Elaborado por: Arteaga, María

Pregunta 8: Marque con una X el área en la cual se desempeña actualmente.

Objetivo: Identificar si el funcionario efectivamente conoce su área de trabajo y se rige únicamente a esa dependencia.

Ilustración 27: Gráfica pregunta 8



Elaborado por: Arteaga, María

Este levantamiento se realizó en base a las normativas y reglamentos legales vigentes, según el órgano rector que, en este caso, Ministerio de Trabajo.

3.2.1 Descripción de cargos

Hace referencia a la identificación y detalle de cada puesto de trabajo, para lo cual se debe indicar actividades principales, el nivel jerárquico al que pertenece (caso de sector público, escala 20 niveles), destrezas, interfaz (áreas con las que se relaciona el desempeño de sus funciones), conocimientos a cada nivel denominados como alto, medio y bajo, instrucción formal (área de estudio), nivel de instrucción (bachiller, tercer nivel, cuarto nivel, etc), experiencia requerida y competencias, tanto técnicas como conductuales. Esta debe ser identificada y levantada por personas que tengan conocimiento de este campo, ya sea que formen parte del área de talento humano o tenga experiencia con el manejo de la misma. Cabe recalcar que esta identificación se la realiza en base a las actividades que deberían desempeñarse bajo ese cargo, mas no en las que actualmente, por necesidad institucional, se vienen realizando.

Un levantamiento adecuado de perfiles tiene beneficios directos a la institución, tales como agilizar procesos de selección, remuneración acorde a la actividad realizada, estabilidad laboral. En el caso del sector público, con este instrumento se puede levantar más fácilmente concurso de méritos y oposición, y evaluaciones de desempeño medibles según el perfil (Rodríguez A., 2011).

3.2.2 Tipos de descripción de puestos:

- a) Descripciones Genéricas: Detecta grandes rasgos sin una correcta identificación de las tareas. Se da para una visión general de la categoría del cargo.
- b) Descripción de puestos específica: Esta detalla precisamente las tareas y deberes que se cumplen dentro del cargo, indicando la relación con otros cargos:

Análisis de puesto

Evaluación de puesto

Organigrama (RRHH)

La investigación en la Coordinación de Control de Calidad del Hospital “José Carrasco Arteaga”, en cuanto al levantamiento de perfiles de cargo, se realizó en base al Acuerdo Ministerial No. MDT- 2016-0152.

Para las actividades principales que desempeña cada cargo, se realizó una investigación de campo con cada uno de los funcionarios y su jefe inmediato, donde se fue consultada la frecuencia con la que se realizan las actividades, consecuencia de omisión y complejidad para la realización de cada una de estas.

El formato para este levantamiento fue dado por el área de Talento Humano y según los parámetros establecidos por el Ministerio de Trabajo, en esta herramienta se detalla de manera completa cada uno de los perfiles e identifica actividades esenciales.

1- Identificación del puesto:

Aquí se detalla brevemente el puesto, nivel, grado, grupo ocupacional, etc.

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACION DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	---

Institución:		Unidad:	
Nombre del Puesto:		Subproceso:	
Nivel:		Grado:	Código:
Rol del puesto:		Grupo Ocupacional:	

Institución: Nombre de la institución de la cual se levantarán los cargos.

Nombre del Puesto: Cargo al que pertenece el trabajador del cual se identificará sus funciones.

Nivel: Grado de instrucción que requiere el cargo sea este profesional, desde Servidor Público 1 a Servidor Público 9, o no profesional de Servidor Público de Apoyo 1 a Servidor Público de Apoyo 4. Así también existe otra escala en el sector público para los puestos de Nivel Jerárquico Superior.

Grado: Definido en base al grupo ocupacional, en relación a la remuneración percibida dentro del cargo.

Rol del puesto: Se realizó en base al Acuerdo Ministerial No. MRL-2014-0188, en el cual se detalla no profesional (servicios, administrativo, técnico) y profesional (ejecución de procesos de apoyo y tecnológico, ejecución de procesos, ejecución y supervisión de procesos, ejecución y coordinación de proceso).

Unidad: A qué área pertenece la identificación del cargo.

Subproceso: Área inmediata superior a la que pertenece cada cargo.

Código: Es la numeración que la que consta dicho cargo en la institución. De esta manera se podrá identificar más fácilmente dentro de la Coordinación de Talento Humano.

Grupo Ocupacional: Se define por el grupo al que pertenece según la escala de 20 grados o nivel jerárquico superior.

2- Misión

Misión

Aquí se identifica cual es la razón del puesto de trabajo y la actividad específica que cumple dentro del mismo.

3- Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL

Se detalla todas las actividades que debe cumplir la persona en su puesto de trabajo. Luego se obtuvieron las actividades esenciales con la aplicación de la siguiente fórmula:

Frecuencia (F): Con qué frecuencia realiza la actividad.

Consecuencias de omisión (CO): La gravedad de no realizar la actividad.

Complejidad (CM): Cuál es el esfuerzo ya sea físico o intelectual que se requiere para realizar la actividad. (Moreno, 2009)

Se tomará esta fórmula para identificación de actividades esenciales.

Total: $(F + (CO * CM))$

La aplicación de la fórmula, se realizó con el jefe inmediato, servidor involucrado para el levantamiento del cargo y validado por el área de Talento Humano, ya que son estas actividades las cuales requieren mayor valor agregado e implican conocimiento, destreza, aptitudes, entre otros factores relevantes.

Tabla 7: Gradación de escalas

Grado	Frecuencia	Consecuencia por omisión	Complejidad
5	Todos los días	Consecuencias muy graves afectando a la institución	Máxima complejidad: la actividad demanda el mayor grado de

			esfuerzo / conocimientos / habilidades
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves: afectan resultados, procesos o áreas	Alta complejidad: demanda un considerable nivel de esfuerzo/ conocimientos / habilidades
3	Por lo menos cada 15 días.	Considerable afectado resultados de otros	Requiere complejidad media de esfuerzo y conocimiento.
2	Una vez al mes	Menor incidencia en resultado	Baja complejidad, bajo esfuerzo
1	Semestral, anual, bimestral	Poca incidencia en resultados	Mínimo esfuerzo

Fuente: (SENRES-RH-2005-000046, 2005)

Elaborado por: María Gracia Arteaga

Para la obtención de actividades esenciales se tomó de 5 a 7 actividades que, aplicando esta fórmula, se obtenga los resultados más altos.

La detección de actividades esenciales se realizó en base a la información proporcionada por el jefe inmediato, servidor involucrado y Recursos Humanos, ya que para el desempeño de estas se requiere mayor conocimiento, aplicación de competencias, responsabilidades, etc.

4- Interfaz del puesto:

Actividades esenciales	Interfaz

Usuarios internos

Otros departamentos u áreas de trabajo,
Unidad de trabajo.

Usuarios externos	Personas externas (afiliados) y organizaciones regulatorias.
-------------------	--

Se detallan las áreas con las que tiene relación el cargo y el desempeño de sus funciones. Puede ser internas como externas.

Para encontrar el interfaz del cargo se tomó las actividades de mayor relevancia, es decir, actividades esenciales que fueron identificadas al momento de aplicar la formula detallada anteriormente en las actividades del puesto.

5- Conocimientos relacionados

Actividades esenciales	Conocimientos

Cuáles fueron los conocimientos para desempeñar con éxito las actividades esenciales encomendadas.

La aplicación de conocimientos necesarios para el desempeño de las funciones en el Hospital José Carrasco Arteaga se ha ido consolidando en base a los requerimientos encontrados acorde al área de trabajo y perfil del servidor público.

6- Instrucción formal requerida, área de conocimiento:

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento

Se especifica la formación académica que debe tener el individuo para asumir el cargo, es decir: bachiller, tercer nivel, cuarto nivel, etc., título requerido para desempeñarse en el cargo, y el área de conocimiento.

7- Experiencia laboral requerida:

Dimensión de la experiencia	Detalle
Tiempo experiencia	
Especificidad experiencia	

Contenido Experiencia	
-----------------------	--

Tiempo dentro del cual el funcionario desempeñó labores similares al cargo que va a ocupar, área de experiencia.

8- Destrezas (Competencias) técnicas

Destreza técnica	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja

Las destrezas técnicas son características claves para el desempeño de las funciones; muchas de ellas son innatas, otras aprendidas, pero con el desarrollo de las labores de los funcionarios se va adquiriendo mayor destreza.

Para detallar estas competencias se trabajó conjuntamente con el área de recursos humanos, jefes de cada área, y encuesta realizada ya que únicamente los involucrados en este proceso pueden identificar la relevancia para cada competencia.

9- Competencias conductuales

Destreza conductual	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja

No se considera el nivel donde se desempeña el cargo, únicamente las características propias del individuo.

10- Requerimiento de selección y capacitación:

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Liste la Instrucción Formal		

Liste el Contenido de la Experiencia		
Liste las Destrezas Técnicas		
Liste las Destrezas Conductuales		

Se describe si todos los puntos anteriores son una necesidad de selección o capacitación para ocupar el cargo y así desarrollar sus funciones con pleno conocimiento y destreza. Aquí también se identificará la necesidad de capacitar al personal del área.

11- Valoración del puesto

a) **Competencias:** Formación académica del funcionario en la que incluye instrucción formal, experiencia y habilidades, y, gestión y comunicación.

b) **Complejidad del puesto:** Complejidad en el desempeño de las actividades, lo cual se relaciona con condiciones de trabajo y toma de decisiones.

c) **Responsabilidades:** Orientación al cumplimiento de las funciones.

Esta asignación de puntos se realizará en base a la Resolución SENRES-RH-2005-000042, capítulo IV De la Valoración de puestos, en donde detalla el puntaje que se deberá asignar para cada cargo, dependiendo del nivel en el que se encuentre y la complejidad del puesto (SENRES-RH-2005-000042, 2005).

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				

3.2.3 Perfiles de cargo:

Se refiere a las funciones descritas en el plano de tareas en base a las competencias de las personas. El perfil por competencias se deriva del análisis, diseño y descripción del puesto, partiendo de la competencia que amerita ese cargo o denominación dentro de una institución. Estas competencias están relacionadas con

la responsabilidad de dicho cargo, es decir todos los factores que intervienen para el desenvolvimiento de las funciones dentro de su área de trabajo.

Entre las identificaciones que se realizaron están las condiciones de trabajo, haciendo referencia al riesgo del trabajador, higiene, seguridad, entre otras; por ejemplo, de nada sirve realizar un análisis de procesos, mejora de tiempo productivo, nuevas metodologías, si de esta manera se expone al trabajador a una condición que afecte física e intelectualmente.

Los puntos a tomarse en cuenta para la elaboración de perfiles de cargo por competencias deberán usar un formato debidamente validado por la institución donde se va a realizar, y deberá ser coherente con las actividades de la institución y su plan estratégico. (Valle, 2006)

3.3 Levantamiento y construcción de Perfiles de Cargo para la Coordinación de Control de Calidad del Hospital “José Carrasco Arteaga”.

Se detalla el levantamiento de perfiles de cargo por nivel jerárquico superior, servidor público y servidor público de apoyo, donde se especifica información básica del puesto de trabajo, ubicación, rol del puesto, actividades que se realizan, e identificación de actividades esenciales. Luego se presenta los perfiles de cargo elaborados por competencias, en los cuales se detalla un perfil de cargo para nivel jerárquico superior, un servidor público y un servidor públicos de apoyo. Dentro de los anexos de la presente investigación se podrá encontrar todos los perfiles de cargo elaborados y debidamente validados.

Para el levantamiento de los perfiles se uso la metodología propuesta en esta investigación y la información proporcionada por el Area de recursos humanos además la herramienta para este levantamiento se da en base a lo exigido por el Ministerio de Trabajo.

Coordinador General de Control de Calidad- Nivel jerárquico superior

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto:

Institución:	Hospital “José Carrasco Arteaga”	Unidad:	Unidad Administrativa
Nombre del Puesto:	Coordinador General de Control de Calidad	Subproceso:	Dirección Técnica
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 4	Código: 003.6
Rol del puesto:	Ejecución y Coordinación de procesos.	Grupo Ocupacional:	4NJS

2. Misión del puesto:

Dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el aseguramiento de calidad en pacientes y procesos institucionales a través del análisis, diseño e implementación de planes de mejora continua, y manejo de indicadores con responsabilidad en el cumplimiento de políticas establecidas en el Hospital.

3. Actividades del puesto:

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Elaborar y medir periódicamente indicadores para el manejo del paciente, tanto hospitalizado como de consulta.	2	5	5	27
Planificar, controlar y ejecutar indicadores establecidos dentro de las áreas de hospitalización.	2	5	5	27
Seguimiento diario de casos que se enfrenta ya sea por incumplimiento de normativas u otro tipo de omisión.	5	4	4	21

Atender inconvenientes de orden prioritario según se identifique en otras áreas.	5	4	4	21
Realizar reuniones semanales con las jefaturas médicas para el fortalecimiento de agendas y mayor disponibilidad de las mismas.	4	4	4	20
Establecer lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	2	4	4	18
Llevar a cabo reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de resolver inconvenientes prioritarios.	4	4	3	16
Verificar el cumplimiento de la normativa para rendir cuentas al órgano regular pertinente	5	3	3	14
Realizar recorridos dentro de la institución con el fin de canalizar dudas y solventar inconvenientes presentados.	5	3	3	14
Dirigir y supervisar el trabajo realizado por los funcionarios de la Unidad Médica.	5	3	3	14
Aprobar reglamentos y normativas para procedimientos dentro del área.	1	3	4	13
Informar a la Dirección técnica de la Unidad Médica sobre los resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de las Jefaturas a su cargo.	4	3	3	13
Otras actividades designadas por la máxima autoridad y dirección pertinente.	3	3	3	12
Supervisar y hacer seguimiento de medidas tomadas en beneficio al afiliado.	5	3	2	11
Autoriza el manejo de fondos para adquisiciones requeridas dentro de la coordinación.	1	3	3	10

4. Interfaz del puesto:

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Elaborar y medir indicadores periódicamente para el manejo de paciente tanto hospitalizado como de consulta	Áreas médicas y administrativas del Hospital, Unidad de trabajo, otras dependencias, usuarios externos.
Planificar, controlar y ejecutar indicadores establecidos dentro de las áreas de hospitalización.	Unidad de trabajo, Dirección Técnica.
Hacer seguimiento diario de casos que enfrentan ya sea por incumplimiento de normativas u otro tipo de omisión.	Dirección Médica, Dirección General Administrativa.
Atender inconvenientes de orden prioritario según se identifique en otras áreas.	Dirección Médica, Dirección General Administrativa, Jefatura de la Unidad Técnica de Atención al Cliente.
Realizar reuniones semanales con las jefaturas médicas para el fortalecimiento de agendas y mayor disponibilidad de las mismas.	Funcionarios de la Unidad Médica, Dirección Técnica, Jefatura de Clínica, Jefatura de Cirugía, Jefatura de Materno infantil.
Establecer lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Dirección Médica, Jefaturas de la coordinación de control de Calidad, afiliados, SOLCA, hospitales IESS del país o zona 6.
Realizar reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de resolver inconvenientes prioritarios.	Jefaturas de la coordinación de control de calidad, funcionarios pertenecientes a las jefaturas.

5. Conocimientos requeridos:

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Elaborar y medir indicadores periódicamente para el manejo de paciente tanto hospitalizado como de consulta	Gestión Pública, Estadística, Indicadores de Producción, Gestión por procesos, Ley de seguridad social.
Planificar, controlar y ejecutar indicadores establecidos dentro de las áreas de hospitalización.	Indicadores de producción, gestión pública, planificación estratégica estratégico.
Hacer seguimiento diario de casos que enfrentan ya sea por incumplimiento de normativas u otro tipo de omisión.	Ley de seguridad social, Manual de Atención Integral de Salud, Reglamento de la Ley Orgánica de Salud, Procesos.
Atender inconvenientes de orden prioritario según se identifique en otras áreas.	Normativa de atención al afiliado, Reglamento de la Ley orgánica de salud.
Realizar reuniones semanales con las jefaturas médicas para el fortalecimiento de agendas y mayor disponibilidad de las mismas.	Ley Orgánica de Salud, Portafolio de servicios, Manejo de informática.
Establecer lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Manejo de ofimática, Gestión de proyectos, gestión por procesos.
Realizar reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de resolver inconvenientes prioritarios.	Gestión de proyectos, manejo de indicadores.

6. Instrucción formal requerida:

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Cuarto nivel	Gerencia de Salud o Áreas Administrativas.	Administración de empresas, Economía o afines, ciencias médicas (Gerencia de salud).

7. Experiencia Laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6-7 años
Especificidad Experiencia	Específica en ejecución y coordinación de proceso, jefaturas, gerencia o coordinaciones.
Contenido Experiencia	Gestión administrativa en empresas o sector salud.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Pensamiento conceptual	Aplica o crea nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.	x		
Generación de ideas	Generar diversas alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	x		
Identificación de problemas	Identificar cual es la naturaleza del problema	x		

Juicio y toma de decisiones	Es la valoración dada al identificar una acción potencial	x		
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Capacidad para organizar y dirigir el desempeño de los colaboradores, implementando acciones para el desarrollo del recurso con el que se cuenta.	x		
Orientación y asesoramiento	Ofrece las herramientas, guías para mejor desempeño de las funciones.	x		
Pensamiento estratégico	Comprender cambios del entorno con propósito de identificar estrategias con planes, procesos o programas.	x		
Planificación y gestión	Determinar eficazmente las metas propuestas en el área de trabajo para dar seguimiento y verificar si se están cumpliendo.	x		
Habilidad analítica	Reconocer la información significativa para priorizar acciones y elaborar nuevos procedimientos para mejorar acciones futuras.	x		
Pensamiento analítico	Descomponer la información para detectar efectos de normativas o disposiciones no cumplidas.	x		

9. Destrezas habilidades conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.	x		

Conocimientos del entorno organizacional	Capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	x		
Relaciones humanas	Habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.	x		
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.	x		
Orientación a los resultados	Esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.	x		
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.	x		

10. Requerimiento de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
Plan Nacional de Desarrollo	X	X

Código de Planificación y Finanzas Públicas	X	
Administración	X	X
Ley de Seguridad Social	X	
Reglamento para uso y control de bienes del sector público	X	
Liste la Instrucción Formal		
Cuarto Nivel- Gerencia de salud o áreas administrativas afines.	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Gestión administrativa en empresas.	X	
Gestión administrativa sector salud	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Pensamiento conceptual	X	
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Juicio y toma de decisiones	X	
Desarrollo estratégico del Talento Humano	X	X
Orientación y asesoramiento	X	
Pensamiento estratégico	X	
Planificación y gestión	X	X
Habilidad analítica	X	
Pensamiento analítico	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimiento del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
190	88	100	100	60	100	175	80
893							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
María Gracia Arteaga	Ing. Andrés Berrezueta

Oficinista- Servidor Público:

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACION DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Admisión.
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.1.1
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP1

2. Misión del puesto

Brindar orientación de flujo de procesos con atención de calidad al paciente, para ingresos a las áreas de hospitalización por procedimientos o cirugías programadas a través del ingreso en el sistema médico.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Ingreso virtual a pacientes para tratamiento clínico o quirúrgico en áreas de hospitalización.	5	4	4	21
Ingreso virtual a pacientes para ingresos ambulatorios clínicos o quirúrgicos.	5	4	4	21
Búsqueda de cama física para ingreso de pacientes por consulta externa y pacientes crónicos.	5	5	3	20
Recepción de notas de ingreso y elaboración de listado de pacientes que ingresan con fecha posterior.	5	4	3	17
Apertura de nuevas historias clínicas o aquellas que no	5	3	3	14

reposen en el archivo de la Unidad Médica.				
Ingreso virtual de pacientes para el área de emergencia.	5	3	3	14
Elaboración de informes de producción con actualización diaria.	5	3	3	14
Revisión y recepción de llamadas para requerimientos varios	5	3	2	11
Archivo y organización de documentación.	5	2	2	9

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Ingreso virtual a pacientes para tratamiento clínico o quirúrgico en áreas de hospitalización.	Hospitalización de pacientes, Coordinación de Control de Calidad, Dirección Técnica.
Ingreso virtual a pacientes para ingresos ambulatorios clínicos o quirúrgicos.	Áreas de Hospitalización, Coordinación de Control de Calidad, Dirección Técnica.
Solicitar cama física para ingreso de pacientes por consulta externa.	Áreas de hospitalización, Jefaturas médicas, afiliados
Recepción de notas de ingreso y elaborar listado de pacientes que ingresan con fecha posterior.	Médicos de consulta externa, Dirección Técnica, Funcionarios encargados de Kardex.
Apertura de nuevas historias clínicas o aquellas que no reposen en el archivo de la Unidad Médica.	Unidad de trabajo.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Ingreso virtual a pacientes para tratamiento clínico o quirúrgico en áreas de hospitalización.	Manejo de sistema médico, ofimática, Ley de Seguridad Social, portafolio de servicios.
Ingreso virtual a pacientes para ingresos ambulatorios clínicos o quirúrgicos.	Manejo de sistema médico, manejo de ofimática, Ley de Seguridad Social, portafolio de servicios.
Solicitar cama física para ingreso de pacientes por consulta externa.	Atención al usuario, Ley de Seguridad social, Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA
Recepción de notas de ingreso y elaborar listado de pacientes que ingresan con fecha posterior.	Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Reglamento de la Ley orgánica de Salud
Apertura de nuevas historias clínicas o aquellas que no reposen en el archivo de la Unidad Médica.	Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Reglamento de la Ley orgánica de Salud

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, con tercer año de universidad aprobado o sexto semestre.	Bachiller	Ciencias sociales o administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses.
Especificidad Experiencia	General.
Contenido Experiencia	Competencias para un buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.		X	
Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.		X	
Comunicación efectiva	Es la forma de comunicación, logrando que quien transmite el mensaje lo realice de manera clara y entendible para los demás, evitando confusiones, dudas o malas interpretaciones.		X	
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.		X	

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.		x	
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.		X	
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.		X	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley de seguridad social	X	X
LOSEP y su Reglamento	X	X
Código de trabajo	X	X
Normativa interna		X
Reglamento a la Ley Orgánica de salud.		X
Ofimática	X	
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller- aprobado tercer año de universidad.	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Competencias para un buen desempeño.	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	
Comprensión escrita	X	
Expresión escrita	X	
Comunicación efectiva	X	
Identificación de problemas	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	

Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
María Gracia Arteaga	Ing. Andrés Berrezueta

Auxiliar de servicios generales- Servidor Público de apoyo

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACION DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Admisión
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código: 003.6.1.2
Rol del puesto:	Servicios	Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Desempeñar actividades de apoyo para la jefatura, y recorridos a las áreas de hospitalización para censos diarios.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Llamadas a pacientes en espera para ingresos programados.	5	4	4	21
Recorridos diarios a las áreas de hospitalización con el fin de realizar Censos diarios.	5	4	3	17
Manejo del sistema AS400 para ingreso de pacientes.	5	4	3	17
Colocación de manillas de identificación a pacientes.	5	4	3	17

Liberación en el sistema para pacientes dados de alta.	5	3	3	14
Archivo de notas de ingreso diarias de pacientes.	5	3	3	14
Recepción de llamadas telefónicas para atención de requerimientos.	5	2	2	9

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Llamadas a pacientes en espera para ingresos programados.	Áreas de Hospitalización, Coordinación de Control de Calidad, usuarios externos.
Recorridos diarios a las áreas de hospitalización con el fin de realizar Censos diarios.	Áreas de Hospitalización, usuarios internos.
Manejo del sistema AS400 para ingreso de pacientes.	Unidad de trabajo, afiliados
Colocación de manillas de identificación a pacientes.	Unidad de trabajo, Médicos de consulta externa.
Liberación en el sistema para pacientes dados de alta.	Jefatura de la Unidad Técnica de Admisión, funcionarios del área, afiliados.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Llamadas a pacientes en espera para ingresos programados.	Manejo de sistema médico, manejo de ofimática, conocimiento de especialidades médicas.

Recorridos diarios a las áreas de hospitalización con el fin de realizar Censos diarios.	Ley de Seguridad Social, conocimiento de especialidades médicas.
Manejo del sistema AS400 para ingreso de pacientes.	Atención al usuario, manejo de sistemas operativos, Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA
Colocación de manillas de identificación a pacientes.	Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, afiliados
Liberación en el sistema para pacientes dados de alta.	Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, manejo de sistemas operativos.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerida
Especificidad Experiencia	No requerida
Contenido Experiencia	Competencias para buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.			x
Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita			x
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.			x
Comunicación efectiva	Es la forma de comunicación, logrando que quien transmite el mensaje lo realice de manera clara y entendible para los demás, evitando confusiones, dudas o malas interpretaciones.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			X

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras			X

	instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Código de trabajo	X	X
Normativa interna		X
Ofimática	X	
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	

Comprensión escrita	X	
Expresión escrita	X	
Comunicación efectiva	X	
Identificación de problemas	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
María Gracia Arteaga	Ing. Andrés Berrezueta

CONCLUSIONES:

Al finalizar esta investigación se puede apreciar con claridad la importancia de contar con perfiles de cargo bien estructurados y definidos. Para este trabajo se recopiló varia información referente al Marco Teórico, como es: reseña histórica del Hospital, misión, visión, valores institucionales, FODA y sobre todo, la estructura organizacional, indispensable para identificar el personal del cual se hizo el levantamiento de perfiles de cargo y los niveles jerárquicos que ocupan cada uno de estos.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, se solicitó información al área de Talento Humano y en concordancia de las normativas legales vigentes. Toda la información fue recopilada paulatinamente, ya que el Hospital “José Carrasco Arteaga” no cuenta con levantamiento de perfiles de cargo en ninguna de sus dependencias administrativas.

Para ejecutar el levantamiento de perfiles de cargo se utilizó la metodología SENRES (Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público) con el fin de proporcionar a la institución una herramienta útil de aplicación, ya que se encuentra dentro de la normativa obligatoria para el sector público.

El desarrollo de este trabajo está enfocado en el recurso humano de la institución, debido a que este es el encargado del cumplimiento de los objetivos institucionales, y además, el conocimiento de las funciones a desempeñar y las responsabilidades que deben cumplir, son la clave para generar un buen ambiente laboral y la disminución de rotación, puesto que para cada cargo se contratará al personal idóneo, acorde a los perfiles requeridos y con total capacidad de cumplir las actividades encomendadas.

La aplicación de perfiles de cargo por competencias, busca incorporar en el Hospital normativas dadas a través del órgano regular, que en este caso es el Ministerio de Trabajo. Estos permitirán formar parte de un entorno competitivo, tanto a nivel interinstitucional, como para nivel de todos los funcionarios y profesionales que laboran dentro de la institución.

El contar con perfiles por competencias en base a instrucción formal, experiencia, habilidades, complejidad del puesto y responsabilidades a asumir, no garantiza el

éxito total en el desempeño de las funciones, pero si proyecta la mejora de actividades y procesos dentro de un entorno cambiante y competitivo.

Al realizar el levantamiento de perfiles de cargo del personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital “José Carrasco Arteaga”, se obtuvo de manera mas clara y detallada, las actividades y requerimientos para el personal que labora en esta área. Estos resultados proporcionan los beneficios necesarios para que la empresa cumpla los objetivos planteados de manera productiva, eficaz y eficiente.

El Hospital no posee un levantamiento de perfiles de cargo, por lo tanto, la Coordinación de Control de Calidad tampoco cuenta con esta información. Esto ocasiona desconocimiento de responsabilidad por parte del funcionario, quien unicamente realiza las actividades indicadas al momento de su contratación. Si bien es cierto existe cargos dentro de cada jefatura que cuentan con la misma denominacion, las funciones son totalmente distintas en cada area, lo que evidencia la necesidad de la existencia de un documento formal en cuanto a perfiles, que permita que los funcionarios sean responsables en el cumplimiento de sus actividades.

Esta investigación se desarrolló para identificar si el personal que actualmente labora dentro de cada una de las areas que forman parte de la Coordinación de Control de Calidad está acorde a su instrucción, experiencia y competencias del cargo.

RECOMENDACIONES:

La elaboración de los perfiles de cargo de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital “José Carrasco Arteaga” fue un trabajo extenso. La utilidad del mismo sera en beneficio de la institución, para asi poder hacer frente a un entorno competitivo y glabalizado.

Se recomienda lo siguiente:

- Aplicación del levantamiento de perfiles de cargo por competencias, puesto que contribuirá a realizar mejores contrataciones a futuro por mejor selección del perfiles.
- Actualizar la información de esta heramienta periodicamente, ya que su analisis es minucioso y demanda tiempo. Además se debe considerar nuevos factores o disposiciones del sector público.
- Socializar los perfiles de cargo levantados para total conocimiento del personal, y la realización de evaluaciones de desempeño acorde a lo requerido dentro de cada perfil de cargo.
- Dar cumplimiento a las funciones detalladas dentro de estos perfiles de cargo.
- Para las personas que laboran dentro de esta Coordinación y no se encuentren acorde al perfil, se deberá analizar alternativas como: facilidad para culminar sus estudios profesionales y capacitación en cuanto a conocimientos requeridos para sus areas de trabajo.
- Realizar un plan de carrera administrativa para los funcionarios, de manera que puedan adquirir nuevos conocimientos dentro de sus perfiles, fomentado la satisfacción dentro de sus labores.
- Aplicación de un sistema de valoración de puestos, ya que de esta manera se determinará si se aplicó las recomendaciones empleadas en esta investigación.

Bibliografía

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano: Basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias, el diccionario*. Argentina: Garnica.
- Arevalo, Y., & Leguizamon, C. (28 de Abril de 2009). Diseño e implementación del Manual de Funciones de la Empresa Annar Diagnostica Import Ltda. *Diseño e implementación del Manual de Funciones de la Empresa Annar Diagnostica Import Ltda*. Bogota, Colombia.
- Cabo, J. (2017). *Implantación de un modelo de competencias. Fases: Gestión Sanitaria*. Obtenido de Implantación de un modelo de competencias. Fase: <https://www.gestion-sanitaria.com/6-implantacion-modelo-competencias-fases.html>
- Canós, L., Guijarro, E., Santandreu, C., & Babiloni, M. (2016). *La gestión por competencias y gestión por conocimiento: Riunet*. Obtenido de La gestión por competencias y gestión por conocimiento: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68326/Can%C3%B3s%3BGuijarro%3BSantandreu%20-%20La%20gesti%C3%B3n%20por%20competencias%20y%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento.pdf?sequence=1>
- Cárdenas, E. (marzo de 2012). Diseño del sistema de clasificación y valoración de puestos para el personal operativo del cuerpo de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. *Diseño del sistema de clasificación y valoración de puestos para el personal operativo del cuerpo de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador.
- Carrasco, J. (2009). Análisis y descripción de puesto de trabajo en la administración local. *Revista Cemci.org*, 6.
- Carrillo, A. (1988). La Reforma Administrativa en México, Metodología para el estudio del funcionamiento y reforma de la administración Pública. En A. Carrillo, *La Reforma Administrativa en México, Metodología para el estudio del funcionamiento y reforma de la administración Pública* (pág. 27). México: Librero- Editor.
- Castillo, F. (Noviembre de 2010). *Importancia de la Gestión del Talento Humano: PUCP. edu.pe*. Obtenido de PUCP. edu.pe: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Castro, A. (1 de febrero de 2008). *Las Reforma de la Administración Pública: Universidad Complutense Madrid*. Obtenido de Las Reforma de la Administración Pública: <http://eprints.ucm.es/6706/1/0025.pdf>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA SA.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México DF: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano* (pág. 7). México: McGraw Hill- Interamericana SA.
- Chiavenato, I. (Segunda Edición). *Comportamiento organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill Interamericana editores SA.
- Constituyente, A. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador (2008)*. Ecuador: Montecristi: Registro oficial 449 .
- Consultores, A. (2008). *Valoración de puestos de trabajo.Método de puntos por factor:Aiteco Consultores*. Obtenido de Aiteco Consultores: <https://www.aiteco.com/valoracion-de-puestos-de-trabajo/>
- Cruz, X., & Jimenez, V. (2013). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control:Grandes Pymes*. Obtenido de Grandes Pymes: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Ecuador, I. (2018). *Información Ecuador*. Obtenido de <https://informacionecuador.com/escala-de-remuneracion-sector-publico-ecuador-tabla-de-sueldos-2017/>
- Estado, C. G. (29 de diciembre de 2017). REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES E INVENTARIOS DEL SECTOR PÚBLICO. *REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES E INVENTARIOS DEL SECTOR PÚBLICO*. Ecuador.
- Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración Pública. En M. Galindo, *Teoría de la Administración Pública* (págs. 5-6). México: Editorial Porrúa.
- Gonzalez, J. (26 de Octubre de 2014). *Administración de Recursos Humanos:Blog Administración Recursos Humanos*. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: <https://josuetgonzalezp.wordpress.com/>
- Jones, G., & George, J. (2014). Administración Contemporánea. En G. Jones, & G. Jennifer, *Administración Contemporánea* (págs. 5-6). México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Jones, G., & Jennifer, G. (2014). *Administración contemporánea*. México DF: McGraw Hill Interamericana.
- LOSEP. (octubre de 2010). Ley organica del servicio publico . Quito, Ecuador.

- Mertens, L. (Agosto de 2013). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS*. Obtenido de *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS*: www.oei.es/.../etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf
- México, U. A. (2012). *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*. Obtenido de Investigaciones Jurídicas. UNAM: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3143/5.pdf>
- Moreno, J. (2009). *Teorías Contemporáneas Sobre el Desempeño Laboral: Implicaciones para la gestión de recursos humanos*. Octubre.
- Paredes, H. (26 de agosto de 2017). *La gestión del Talento Humano por competencias: El portal del capital humano*. Obtenido de El portal del capital humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/la-gestion-del-talento-humano-por-competencias/>
- Rodas, G. (marzo de 2010). *uasb.edu.ec*. Obtenido de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/380/File/Vision%20historica%20de%20la%20antinomia%20salud-enfermedad.pdf>
- Rodríguez, A. (17 de marzo de 2011). *RRHH Descripción de puestos: rodriguez-peralta*. Obtenido de rodriguez-peralta.blogspot.com: <http://rodriguez-peralta.blogspot.com/2011/03/i.html>
- Rodríguez, C. (1987). *Administración Pública ecuatoriana, Breve Recuento histórico y algunas ideas para planificar su cambio*. Obtenido de Flacso Ecuador: http://www.fes-ecuador.org/fileadmin/user_upload/pdf/341%20ADMPUB1987_0106.pdf
- RRHH, W. (s.f.). *Descripción de puestos:RRHH WEB*. Obtenido de <http://www.rhweb.com/analisisdepuesto4.html>
- Santana, C. (30 de agosto de 2013). *Las ventajas de gestionar el Talento Humano: Acsendo. blog*. Obtenido de Acsendo. blog: <http://blog.acsendo.com/las-ventajas-de-gestionar-el-talento-humano/>
- SENPLADES. (2012). Guía metodológica de planificación institucional . *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*, 13-14.
- SENRES. (2 de Septiembre de 2005). NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE CLASIFICACION DE PUESTOS DEL SERVICIO CIVIL. *SENRES-RH-2005-000042*. Quito, Ecuador.
- SENRES. (2005). SENRES-RH-2005-000046. Ecuador.
- SENRES. (2005). SENRES-RH-2005-000042. *Norma Técnica del Subsistema de Clasificación de puestos*. Ecuador.

- Trabajo, M. d. (Diciembre de 2005). SENRES- 2005-000141: Subsistema de planificación de Recursos Humanos. *SENRES- 2005-000141*. Quito, Ecuador: Editora Nacional.
- Urquijo, J. (1997). *La Administración de sueldos y salarios*. Venezuela.
- V, E., C, A., D, D. I., & G, T. (2017). La Reforma en Salud del Ecuador . *Rev Panam Salud Pública*, 41.
- Valdivieso, S., & Hernán, M. A. (5 de diciembre de 2006). *Una Visión Contemporánea del concepto de administración. Revisión del contexto colombiano*. *Scielo.org*. Obtenido de Scielo.org:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v19n32/v19n32a05.pdf>
- Valle, I. (21 de 04 de 2006). *Perfiles por competencias:Mail x Mail*. Obtenido de Mail x Mail:
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/perfiles_de_competencias._generales_y_t%C9cnicos.pdf
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: La Caracola Editores.
- Werther, W., & Keith, D. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas*. México DF: McGraw- Hill Interamericana.
- White, L. (1964). *Introducción al estudio de la Administración Pública*. México: Compañía General de ediciones S.A México DF.

ANEXOS



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Es copia del original. La copia

MSc. Fausto Arias Lara
Presidente Consejo Directivo

19 JUN 2014

Resolución No. C.D.468
Pag. 2

Que, mediante Resolución No. C.I.056 dictada el 26 de enero de 2000, la Comisión Interventora del IESS expidió el REGLAMENTO GENERAL DE LAS UNIDADES MÉDICAS DEL IESS, que contiene la estructura orgánica de las unidades médicas del IESS, la cual ha sido reformada por las Resoluciones números C.I. 066 de 7 de abril de 2000, C.I. 086 de 2 de agosto de 2000, C.D.114 de 29 de mayo de 2006, C.D.233 de 11 de diciembre de 2008, C.D.258 de 15 de abril de 2009, C.D.311 de 8 de abril de 2010, C.D.377 de 24 de agosto de 2011, C.D.394 de 2 de diciembre de 2011;

Que, mediante Resolución No. C.D.377 expedida por el Consejo Directivo el 24 de agosto de 2011, se aprueba modificaciones a las denominaciones y perfiles de los puestos directivos de las Unidades Médicas del IESS;

Que, la Dirección General del IESS, en uso de las facultades conferidas en la Resolución de Consejo Directivo No. C.D.457, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial No. 45 de 30 de agosto de 2013, fundamenta las razones técnicas, jurídicas y financieras de la propuesta de estructura orgánica de las Unidades Médicas de Nivel III del IESS;

Que, la Procuraduría General del IESS, emite su pronunciamiento sobre la pertinencia legal de la propuesta presentada por la Dirección General, contenida en el Memorando No. IESS-PG-2014-1458-M de 29 de mayo de 2014, para la creación de la nueva estructura orgánica de las Unidades Médicas de Nivel III del IESS; y,

En uso de las facultades que le otorga los literales c) y f) del artículo 27 y artículo 115 de la Ley de Seguridad Social.

RESUELVE:

Expedir el siguiente **Reglamento Interno para la creación de la nueva estructura orgánica de las Unidades Médicas de Nivel III del IESS:**

Art. 1.- Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura orgánica, funciones y perfiles de los diversos órganos de gestión y dependencias que integran las Unidades Médicas de Nivel III, para la prestación de los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 2.- Unidades Médicas de Nivel III.- Son Unidades Médicas de mayor complejidad, de referencia zonal, que prestan atención de salud en hospitalización y ambulatoria en cirugía, clínica y cuidado materno infantil, medicina crítica, trasplantes, enfermería y auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Las Unidades Médicas de Nivel III del IESS, en su calidad de prestadoras de servicios de salud para proteger a los asegurados contra las contingencias de enfermedad y maternidad, se regirán por este Reglamento, en los términos que señala la Ley de Seguridad Social.

Corresponde a la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar la calificación del nivel de complejidad de cada una de las Unidades Médicas del IESS y su acreditación como prestadores de salud.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

Resolución No. C.D. 488
Pag. 3

TÍTULO I ESTRUCTURA ORGÁNICA

Sección Primera De la Dirección de Gobierno de la Unidad Médica

Art. 3.- Órgano de Dirección de Gobierno.- La Gerencia General es el órgano de gobierno de la Unidad Médica de Nivel III.

Art. 4.- Dependencias de la Gerencia General.- Son órganos y dependencias de la Gerencia General de la Unidad Médica, las siguientes:

Órganos de Gestión:

1. La Dirección, que comprende las siguientes coordinaciones:
 - a. La Coordinación General Administrativa
 - b. La Coordinación General Financiera
 - c. La Coordinación General de Talento Humano
2. La Dirección Técnica, que comprende las siguientes coordinaciones:
 - a. La Coordinación General de Hospitalización y Ambulatorio
 - b. La Coordinación General de Trasplantes
 - c. La Coordinación General de Medicina Crítica
 - d. La Coordinación General de Diagnóstico y Tratamiento
 - e. La Coordinación General de Enfermería
 - f. La Coordinación General de Control de Calidad
 - g. La Coordinación General de Auditoría Médica

Órganos de Apoyo:

3. Son órganos de apoyo, las siguientes coordinaciones:
 - a. La Coordinación General Jurídica
 - b. La Coordinación General de Docencia
 - c. La Coordinación General de Investigación
 - d. La Coordinación General de Planificación y Estadísticas
 - e. La Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación
 - f. El Área de Comunicación Social

Sección Segunda De los Órganos de Gestión

Art. 5.- Órganos de Gestión de la Gerencia General.- Son órganos de gestión, dependientes de la Gerencia General de la Unidad Médica, los siguientes:

1. La Dirección
2. La Dirección Técnica

Art. 6.- Órganos de Coordinación General y Jefaturas de la Dirección.- Constituyen dependencias de coordinación y jefatura de unidades, dentro de la Dirección y hacia todas las dependencias de la Unidad Médica, las siguientes:



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Es el más del amor, la caridad

Dr. MSc. Patricio Arias Lara
Presidente Consejo Directivo

19 JUN 2014

Resolución No. C.D.468
Pag. 25

14. Preparar la información para la facturación por la atención de enfermería y entregar a la Jefatura responsable;
15. Dar cumplimiento a las normas y planes de bioseguridad, prevención de riesgos, higiene en el trabajo, seguridad hospitalaria, defensa civil y contingencias para casos de desastres o epidemias;
16. Informar a la Dirección Técnica sobre los resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de la atención de enfermería; y,
17. Las demás funciones y responsabilidades constantes en la ley, reglamentos y las que le sean dispuestas por la máxima autoridad de la Unidad Médica.

Art. 35.- De la Coordinación General de Control de Calidad.- La Coordinación General de Control de Calidad, con las jefaturas señaladas en el artículo 7, numeral 6 de este Reglamento, tendrá las siguientes funciones:

1. Supervisar la organización, establecimiento, actualización y control de un sistema de archivo y documentación clínica;
2. Administrar el sistema de información y atención al beneficiario;
3. Calificar el ingreso del asegurado a la prestación de los servicios de salud;
4. Consolidar los registros estadísticos de los servicios prestados por cada una de las Coordinaciones de la Unidad Médica;
5. Velar por la protección de los derechos y el cumplimiento de los deberes del paciente;
6. Preparar la documentación necesaria para que la Unidad Médica reciba las acreditaciones y licenciamiento que autoricen su funcionamiento;
7. Supervisar y controlar la actualización, consolidación y control de la información sobre el sistema de provisión de fármacos al paciente;
8. Controlar la dispensación de medicamentos psicotrópicos y otras sustancias que causan dependencia o adicción física o síquica;
9. Organizar y supervisar los servicios religiosos requeridos por el usuario o sus familiares;
10. Coordinar la emisión de certificados y demás formularios de nacimientos, defunciones y servicios funerarios;
11. Atender los reclamos del usuario;
12. Preparar indicadores de satisfacción del usuario con la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios de la Unidad Médica;
13. Dar cumplimiento de normas y planes de prevención de riesgos, higiene en el trabajo, seguridad hospitalaria, defensa civil y contingencias para casos de desastres o epidemias;
14. Informar a la Dirección Técnica de la Unidad Médica sobre los resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de las Jefaturas a su cargo; y,
15. Las demás funciones y responsabilidades constantes en la ley, reglamentos y las que le sean dispuestas por la máxima autoridad de la Unidad Médica.

Art. 36.- De la Coordinación General de Auditoría Médica.- La Coordinación de Auditoría Médica se constituye en órgano de apoyo de la Dirección Técnica y tendrá las siguientes funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de Auditoría, con sujeción a la normativa vigente, para aprobación de la Gerencia General de la Unidad Médica;
2. Ejecutar auditorías médicas de conformidad con el Plan Anual;

Anexo 2: Acuerdo Ministerial No. MRL-2013-0139

ACUERDO MINISTERIAL No. MRL – 2013-0139

0139

EL MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

CONSIDERANDO:

Que, el inciso tercero del artículo 100 de la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP señala que las y los servidores públicos que cumplan con las características y requisitos para ser considerados del nivel jerárquico superior serán incorporados en los grados de valoración que les corresponda, previo estudios y el dictamen favorable del Ministerio de Relaciones Laborales y del Ministerio de Finanzas;

Que, el artículo 170 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece que el nivel jerárquico superior estará estructurado por los puestos comprendidos en el artículo 83 de la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP; y que el Ministerio de Relaciones Laborales establecerá la metodología correspondiente para su estructuración y conformación;

Que, el artículo 171 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público determina que los puestos del nivel jerárquico superior serán descritos y valorados para garantizar su clasificación adecuada; equidad en la aplicación del sistema integrado del talento humano en las instituciones del Estado; y, servirá para garantizar el desempeño de los ocupantes de los mismos;

Que, es necesario establecer una metodología de valoración de puestos por puntos, respondiendo a criterios de proporcionalidad relacionados con los factores de Conocimiento, Experiencia y Habilidades, Solución de Problemas y niveles de Responsabilidad requeridos para el ejercicio de los diferentes puestos ubicados en el nivel jerárquico superior de las instituciones pertenecientes a la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el literal a) del artículo 51, y artículo 171 de su Reglamento General,

ACUERDA:

EMITIR LA NORMA TÉCNICA DE VALORACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS DEL NIVEL JERÁRQUICO SUPERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL E INSTITUCIONAL Y QUE DEPENDEN DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA

CAPÍTULO I DEL OBJETO Y ÁMBITO

Art. 1.- Objeto.- Esta norma técnica tiene por objeto establecer la metodología de valoración de puestos por puntos del nivel jerárquico superior de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones de esta norma técnica son de aplicación obligatoria para las y los servidores públicos que se encuentran comprendidos en el nivel





jerárquico superior de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

Están excluidos del ámbito de la presente norma las y los miembros activos de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional y Cuerpo de Bomberos, quienes se regirán por las disposiciones del artículo 115 de la LOSEP; los miembros activos de la Comisión de Tránsito del Ecuador, los docentes del Sistema Nacional de Educación, los docentes e investigadores del Sistema de Educación Superior, las y los obreros bajo el Código de Trabajo y las o los servidores de las empresas públicas.

CAPÍTULO II DE LA METODOLOGÍA PARA LA VALORACIÓN

Art. 3.- De la metodología.- Para efectos de la aplicación de la presente normativa, se establece una metodología de valoración de puestos por puntos con el fin de evaluar a cada uno de los puestos del nivel jerárquico superior dentro del contexto de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente, a través de la comparación con una serie de factores, subfactores y niveles de desarrollo, con el fin de determinar su peso relativo dentro de la Función Ejecutiva.

Art. 4.- De la aplicación.- Es responsabilidad del Ministerio de Relaciones Laborales, la aplicación de las disposiciones establecidas en esta Norma Técnica, relacionadas con la metodología de valoración de puestos por puntos para los puestos del nivel jerárquico superior de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

Art. 5.- De los sustentos de la metodología de valoración de puestos por puntos.- Para la aplicación de la metodología de valoración de puestos por puntos se considerarán los siguientes sustentos:

- 5.1 El trabajo de valoración está orientado a un análisis del puesto, independientemente de las características individuales de su ocupante;
- 5.2 Para la valoración de los puestos se requiere de información común, mínima y básica, que se desprende del Estatuto o Reglamento Orgánico Institucional, del Presupuesto Institucional aprobado por parte del Ministerio de Finanzas e información complementaria que será proporcionada por la institución;
- 5.3 El análisis de cada puesto se realizará tomando en cuenta sus circunstancias actuales;
- 5.4 Considerará una serie de factores, subfactores y niveles de desarrollo que son comunes a todos los puestos, independientemente, de la institución pública, de la persona o el lugar de trabajo en el que se encuentre; y,
- 5.5 Permitirá ejercicios de comparación entre los diferentes puestos del nivel jerárquico superior, que se encuentran ubicados dentro de la Administración Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

Art. 6.- De los factores y subfactores.- La metodología de valoración de puestos por





puntos permite comparar los puestos de acuerdo a tres (3) factores comunes que son: Conocimiento, Experiencia y Habilidades; Solución de Problemas; y, Responsabilidad, los cuales son medidos a través de ocho (8) subfactores, que se detallan a continuación:

FACTORES	SUBFACTORES
CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA Y HABILIDADES	AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DEL CONOCIMIENTO
	COMPETENCIA GERENCIAL
	DESTREZAS EN RELACIONES HUMANAS
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	ÁMBITO DEL PENSAMIENTO
	COMPLEJIDAD DE LOS PROBLEMAS
RESPONSABILIDAD	LIBERTAD PARA ACTUAR
	MAGNITUD
	IMPACTO DEL PUESTO

Cada subfactor contará a su vez con distintos niveles de desarrollo, cuyas exigencias aumentarán progresivamente conforme las características que se analicen.

Art. 7.- Del factor de Conocimiento, Experiencia y Habilidades.- Constituyen el conjunto de conocimiento, experiencia y habilidades requeridas para desempeñar adecuadamente el puesto

Este factor será medido a través de los siguientes subfactores:

- a) **Amplitud y Profundidad del Conocimiento.-** A través de este subfactor se estima el nivel de alcance (variedad) y profundidad (nivel de detalle) de los conocimientos y habilidades que son necesarios para el desempeño óptimo de un puesto dentro del nivel jerárquico superior.

En este análisis se considerarán desde las nociones básicas requeridas en un puesto de trabajo, y a medida que uno recorre en la escala, se proporciona un reconocimiento a la creciente especialización.

- b) **Competencia Gerencial.-** Con este subfactor se medirá el nivel de alcance de las habilidades gerenciales requeridas por el puesto para gestionar los procesos, actividades o recursos (variedad de funciones / cantidad de recursos). Esto incluye la capacidad de administrar las actividades de un grupo de trabajo o institución, utilizando herramientas estratégicas que faciliten anticiparse a eventos futuros.





- c) **Destrezas en Relaciones Humanas:** Para la aplicación de este subfactor se considerará las habilidades de interactuar efectivamente con las personas, dentro o fuera de la institución, para la consecución de los objetivos.

Se analizará el interfaz o nivel de interacción necesaria para relacionarse con autoridades, servidores, subordinados y/o clientes externos, y producir los resultados finales que requiere la institución.

En la Tabla No. 1 "*Guía para medir el Conocimiento, Experiencia y Habilidades (C.E.H.)*", se encontrarán descritos los distintos niveles de desarrollo y sus definiciones para cada uno de los subfactores mencionados, los cuales serán comparados con el grado de complejidad que se requiera para el puesto.

Asimismo, se adjunta la Tabla No. 1-A "*Lenguaje Estándar y Ampliado*", a fin de proveer una explicación al detalle de cada uno de los niveles de desarrollo, en caso que se requiera.

Art. 8.- Del factor Solución de Problemas.- Considera la calidad y autonomía del pensamiento requerido por el puesto, a fin de obtener soluciones adecuadas a las diversas situaciones de trabajo.

Este factor será medido a través de los siguientes subfactores:

- a) **Ámbito del Pensamiento.-** Este subfactor permite medir la autonomía que posee el puesto para identificar, definir y resolver problemas para el cumplimiento de las responsabilidades determinadas dentro del marco institucional.
- b) **Complejidad de los Problemas.-** Considera la naturaleza de los problemas encontrados y la complejidad del proceso mental requerido para construir soluciones a los mismos.

Los niveles de desarrollo que presenta este subfactor miden desde problemas simples hasta problemas muy complejos.

En la Tabla No. 2 "*Guía para medir la Solución de Problemas (S.P.)*" se encontrarán descritos los distintos niveles de desarrollo y sus definiciones para cada uno de los subfactores, los cuales serán comparados con el grado de complejidad que se requiera para el puesto.

Así también, se adjunta la Tabla No. 2-A "*Lenguaje Estándar y Ampliado*", a fin de brindar una explicación al detalle de cada uno de los niveles de desarrollo para los dos subfactores mencionados.

Art. 9.- Del factor de Responsabilidad.- Toma en cuenta la condición de responder o ser responsable por acciones, decisiones y consecuencias dentro de la institución. Implica la medición del aporte del puesto en los resultados finales.

Este factor será medido a través de los siguientes subfactores:

- a) **Libertad para Actuar.-** Mide el grado o nivel de autonomía que mantiene el puesto



Anexo 3: SENRES-RH-2005-000042

No. SENRES-RH-2005-000042

EL SECRETARIO NACIONAL TECNICO DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y REMUNERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO

Considerando:

Que, el artículo 124 de la Constitución Política de la República, en su inciso segundo dispone que la ley garantizará los derechos y establecerá las obligaciones de los servidores públicos y regulará su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación;

Que, la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público - LOSCCA, publicada en el Registro Oficial N° 16 de 12 de mayo del 2005, establece que el sistema integrado de desarrollo de recursos humanos del servicio civil estará conformado, entre otros, por el subsistema de clasificación de puestos;

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 2474, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 505 de 17 de enero del 2005, fue expedido el Reglamento de la LOSCCA, instrumento legal que norma la clasificación de puestos;

Que, los artículos 3 y 101 de la LOSCCA y artículo 1 de su reglamento, precisan las instituciones, entidades, organismos y empresas que se encuentran comprendidas en su ámbito;

Que, de acuerdo con el literal b) del artículo 6, y literal b) del artículo 24 de la LOSCCA, para ingresar al servicio civil se requiere cumplir con los requerimientos de preparación académica, experiencia y demás competencias exigibles, previstas en el Manual genérico de clasificación de puestos del servicio civil y en los manuales de clasificación de puestos de cada entidad. Y que, de acuerdo con la misma norma, uno de los deberes de los servidores públicos es desempeñar personalmente las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia y con diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

Que, los artículos 66, 67 y 68 de la LOSCCA, facultan a la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, SENRES, elaborar y administrar el Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Civil y sus reformas, que será de uso obligatorio en todo movimiento de personal;

Que, el artículo 138 del Reglamento de la LOSCCA señala que, para establecer la clasificación de puestos, su nomenclatura y valoración, prevista en el artículo 67 de la ley (actual 66), se reconocerá principalmente el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, complejidad y responsabilidad;

Que, la valoración y clasificación de puestos se realizará con base en la descripción de puestos elaborada por cada una de las Unidades de Administración de Recursos Humanos-UARHs institucionales, a cuyo efecto es necesario dotarles de políticas, normas e instrumentos técnicos para valorar y clasificar los puestos del servicio civil; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere los artículos 54 literal c) y 57 literal b) de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público y artículo 138 inciso primero de su reglamento,

CAPITULO II

DE LA CLASIFICACION DE PUESTOS

Art. 4.- De los sustentos de la clasificación de puestos.- La valoración y clasificación de puestos se efectuará sobre la base de los siguientes sustentos;

- a) La clasificación de puestos se basará en las políticas, normas e instrumentos emitidos por la SENRES, que servirá de sustento para el establecimiento de planes y programas de actividades institucionales de clasificación de puestos;
- b) La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá sobre la base de la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales, vinculada a la misión, objetivos y portafolio de productos y servicios;
- c) La descripción, valoración y clasificación de puestos debe guardar armonía con la funcionalidad de la estructura organizacional y con el sistema integrado de desarrollo de recursos humanos del servicio civil;

descripción, valoración y clasificación de puestos, garantizando igualdad de oportunidades de ingreso, ascenso, régimen interno, desarrollo de carrera del recurso humano, y el establecimiento del sistema de remuneraciones; y,

e) La relevancia de los factores, sub-factores y competencias para la descripción y valoración estarán determinados por las características operativas de gestión que ejecutan los puestos de trabajo en cada unidad o proceso organizacional, en función del portafolio de productos y servicios específicos y su grado de incidencia en la misión institucional.

Art. 5.- De las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado.- Determinarán, al interior de cada una de ellas, el portafolio de productos y servicios, unidades o procesos organizacionales y los puestos específicos necesarios para su funcionamiento.

Art. 6.- De los roles, atribuciones y responsabilidades de los puestos.- Los roles, atribuciones y responsabilidades se reflejarán en los puestos de trabajo que integran cada unidad o proceso organizacional, considerando los siguientes niveles:

NIVEL	ROLES
NO PROFESIONAL	Servicio
	Administrativo
	Técnico
PROFESIONAL	Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico
	Ejecución de procesos
	Ejecución y supervisión de procesos
	Ejecución y coordinación de procesos
DIRECTIVO	Dirección de Unidad Organizacional

³Art. 7.- De los niveles estructurales y grupos ocupacionales.- Cada nivel estructural y grupo ocupacional estará conformado por un conjunto de puestos específicos con similar valoración, independientemente de los procesos institucionales en los que actúan. Los niveles estructurales y grupos ocupacionales se organizan de la siguiente manera:

CAPITULO IV DE LA VALORACION DE PUESTOS

Art. 15.- De los factores para la valoración de puestos.- La valoración de puestos se realizará considerando factores de: competencia, complejidad del puesto y responsabilidad, los que han sido jerarquizados y ponderados de la siguiente manera:

FACTORES	SUBFACTORES	PONDERACION	SUBTOTAL
COMPETENCIAS	INSTRUCCION FORMAL	200	500
	EXPERIENCIA	100	
	HABILIDADES DE GESTION	100	
	HABILIDADES DE COMUNICACION	100	
COMPLEJIDAD DEL PUESTO	CONDICIONES DE TRABAJO	100	200
	TOMA DE DECISIONES	100	
RESPONSABILIDAD	ROL DEL PUESTO	200	300
	CONTROL DE RESULTADOS	100	
TOTAL PUNTOS		1000	1000

Art. 16.- De las competencias.- Son conocimientos asociados a la instrucción formal, destrezas y habilidades adicionales que se requieren para el ejercicio de los puestos a través de los sub-factores de:

a) Instrucción formal.- Conjunto de conocimientos requeridos para el desempeño del puesto, adquiridos a través de estudios formales, competencia necesaria para que el servidor se desempeñe eficientemente en el puesto:

Anexo 4: Modelo de encuesta 1

ENCUESTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE CARGO DENTRO DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL JOSE CARRASCO ARTEAGA.

Estimado/a funcionario/a de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga, responder el siguiente cuestionario según su criterio y desempeño de actividades diarias dentro de sus áreas de trabajo.

1- ¿Usted cree que la implementación de perfiles de cargo es importante para la Coordinación de Control de Calidad del HJCA?

SI	NO
----	----

2- ¿Cree usted que el desconocimiento de las funciones a desempeñar afecte al cumplimiento de objetivos de su área de trabajo?

SI	NO
----	----

3- Las actividades que desempeña son de acuerdo a su denominación dentro del área de trabajo.

SI	NO
----	----

4- Cree que su perfil profesional es un requisito para desempeñar sus funciones.

SI	NO
----	----

5- Cree que su perfil profesional está acorde a las funciones que desempeña.

SI	NO
----	----

6- Las actividades que desempeña siguen siendo las mismas que a su ingreso en la institución.

SI	NO
----	----

7- Usted se ha desempeñado dentro de otra área de la institución anteriormente.

SI	NO
----	----

8- Marque con una X el área en la cual se desempeña actualmente.

Atención al cliente	Archivo y Documentación	Admisión	Calificación Médica	Trabajo Social	Gestión Hospitalaria

Anexo 5: Modelo de encuesta 2

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICACION DE PERFIL POR COMPETENCIAS

Este cuestionario está compuesto por preguntas relacionadas con las competencias que pueden ser relevantes para el desarrollo de las funciones y responsabilidades incluidas en su cargo.

DATOS DE IDENTIFICACION

Área: _____ Cargo: _____

PERFIL DE EXIGENCIAS DEL CARGO

1- DETERMINACION DE COMPETENCIAS PRINCIPALES DEL CARGO

Usted encontrará el tipo de competencias que se ha considerado forman parte de su perfil de cargo para el desempeño de sus actividades.

Las competencias son consideradas como técnicas y conductuales para el desarrollo de sus funciones.

Para identificación de las competencias es importante que se ubique en las funciones que desarrolla y realizarse la pregunta ¿Necesito esa competencia para el desarrollo de mis funciones?

Luego señale la columna de SI y NO según su criterio.

Además identifique la importancia de esas competencias que señalo con SI anteriormente, es decir señale si la importancia es alta, media o baja.

Si considera que existe otra competencia que no ha sido citada en el listado escribala en "otras".

COMPETENCIA CLAVE		IMPORTANCIA			COMPETENCIAS TÉCNICAS
SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA	
					Orientación y asesoramiento
					Planificación y gestión
					Generación de ideas
					Habilidad analítica
					Organización de información
					Recopilación de información
					Manejo de recursos materiales
					Pensamiento crítico
					Pensamiento analítico
					Identificación de problemas
					Destreza matemática
					Comprensión oral
					Expresión oral
					Expresión escrita
					Juicio y toma de decisiones
					Comprensión escrita
					Otra:

COMPETENCIA CLAVE		IMPORTANCIA			COMPETENCIAS CONDUCTUALES
SI	NO	ALTA	MEDIA	BAJA	
					Trabajo en equipo
					Orientación al servicio
					Orientación a resultados
					Flexibilidad
					Construcción de relaciones
					Conocimiento del entorno organizacional
					Iniciativa
					Aprendizaje continuo
					Otra:

CONOCIMIENTOS CLAVE PARA EL CARGO

A continuación señale los conocimientos que debería tener para el desarrollo de sus funciones dentro de su área de trabajo.

SI	NO	CONOCIMIENTO
		Constitución de la República del Ecuador
		Ley de Seguridad Social
		LOSEP Y Reglamento
		Código de trabajo
		Normativa interna
		Olimética
		Código de la Niñez y la adolescencia
		MAISI Modelo de atención Integral de Salud)
		Planificación estratégica
		Resolución 4934 MSP
		Ley orgánica de salud
		Reglamento para uso y control de bienes del sector Público
		Flujos internos de procesos
		Modelo de atención integral de salud
		Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente
		Ley orgánica de discapacidades
		Otros:

Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 6: Evidencia de encuestas realizadas



Cargo encuestado: Oficinista
Atención al Cliente.



Cargo encuestado: Trabajadora
social Emergencia.



Cargo encuestado: Jefe
Administrativo de Calificación
Médica.



Cargo encuestado: Trabajador social
Consulta externa.



Cargo encuestado: Abogada
Archivo y Documentación.



Cargo encuestado: Auxiliar de
servicios generales Gestión
Hospitalaria.

Anexo 7: Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos Hospital José Carrasco Arteaga

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto:

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Unidad Administrativa
Nombre del Puesto:	Coordinador General de Control de Calidad	Subproceso:	Dirección Técnica
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 4	Código: 003.6
Rol del puesto:	Ejecución y Coordinación de procesos.	Grupo Ocupacional:	4NJS

2. Misión del puesto:

Dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el aseguramiento de calidad en pacientes y procesos institucionales a través del análisis, diseño e implementación de planes de mejora continua, manejo de indicadores con responsabilidad en el cumplimiento de políticas establecidas en el Hospital.

3. Actividades del puesto:

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Elaborar y medir indicadores periódicamente para el manejo de paciente tanto hospitalizado como de consulta	2	5	5	27
Planificación, control y ejecución de indicadores establecidos dentro de las áreas de hospitalización.	2	5	5	27
Seguimiento diario de casos que enfrentan ya sea por incumplimiento de normativas u otro tipo de omisión.	5	4	4	21
Atención de inconvenientes de orden prioritario según se identifique en otras áreas.	5	4	4	21
Reuniones con las jefaturas médicas para fortalecimiento de agendas semanales y mayor disponibilidad de agendas.	4	4	4	20
Establece lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	2	4	4	18
Reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de resolver inconvenientes prioritarios.	4	4	3	16

Verificar el cumplimiento de la normativa para rendir cuentas al órgano regular pertinente	5	3	3	14
Realizar recorridos dentro de la institución con el fin de canalizar dudas y solventar inconvenientes presentados.	5	3	3	14
Dirige y supervisa el trabajo realizado por las funcionarias y funcionarios de la Unidad Médica.	5	3	3	14
Aprobación de reglamentos y normativas para procedimientos dentro del área.	1	3	4	13
Informar a la Dirección técnica de la Unidad Médica sobre los resultados de la organización y gestión de la producción, productividad y calidad de las Jefaturas a su cargo.	4	3	3	13
Otras actividades designadas por la máxima autoridad y dirección pertinente.	3	3	3	12
Supervisión y seguimiento de medidas tomadas en beneficio al afiliado.	5	3	2	11
Autoriza el manejo de fondos para adquisiciones requeridas dentro de la coordinación.	1	3	3	10

4. Interfaz del puesto:

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Elaborar y medir indicadores periódicamente para el manejo de paciente tanto hospitalizado como de consulta	Áreas médicas y administrativas del Hospital, Unidad de trabajo, otras dependencias, usuarios externos.
Planificación, control y ejecución de indicadores establecidos dentro de las áreas de hospitalización.	Unidad de trabajo, Dirección Técnica.
Seguimiento diario de casos que enfrentan ya sea por incumplimiento de normativas u otro tipo de omisión.	Dirección Médica, Dirección General Administrativa.
Atención de inconvenientes de orden prioritario según se identifique en otras áreas.	Dirección Médica, Dirección General Administrativa, Jefatura de la Unidad Técnica de Atención al Cliente.
Reuniones con las jefaturas médicas para fortalecimiento de agendas semanales y mayor disponibilidad de agendamientos.	Funcionarios de la Unidad Médica, Dirección Técnica, Jefatura de Clínica, Jefatura de Cirugía, Jefatura de Materno infantil.
Establece lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Dirección Médica, Jefaturas de la coordinación de control de Calidad, afiliados, SOLCA, hospitales IESS del país o zona 6.
Reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de resolver inconvenientes prioritarios.	Jefaturas de la coordinación de control de calidad, funcionarios pertenecientes a las jefaturas.

5. Conocimientos requeridos:

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Elaborar y medir indicadores periódicamente para el manejo de paciente tanto hospitalizado como de consulta	Gestión Pública, Estadística, Indicadores de Producción, Gestión para procesos, Ley de seguridad social.
Planificación, control y ejecución de indicadores establecidos dentro de las áreas de hospitalización.	Ley de seguridad social, Indicadores de producción, gestión pública, plan estratégico.
Seguimiento diario de casos que enfrentan ya sea por incumplimiento de normativas u otro tipo de omisión.	Ley de seguridad social, MAIS, Reglamento de la Ley Orgánica de Salud, Procesos.
Atención de inconvenientes de orden prioritario según se identifique en otras áreas.	Normativa para atención al afiliado, Reglamento de la Ley orgánica de salud.
Reuniones con las jefaturas médicas para fortalecimiento de agendas semanales y mayor disponibilidad de ingresos a citas.	Ley Orgánica de Salud, Cartera de servicios, Manejo de informática.
Establece lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Manejo de ofimática, Gestión de proyectos, gestión por procesos.
Reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de resolver inconvenientes prioritarios.	Gestión de proyectos, manejo de indicadores.

6. Instrucción formal requerida:

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Cuarto Nivel	Gerencia de Salud o áreas administrativas.	Administración de empresas, Economía o afines, ciencias médicas (Gerencia de salud).

7. Experiencia Laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6-7 años
Especificidad Experiencia	Específica
Contenido Experiencia	Ejecución y Coordinación de procesos con otras áreas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Pensamiento conceptual	Aplica o crea nuevos conceptos para la solución de problemas complejos, así como para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Incluye la utilización de razonamiento creativo, inductivo o conceptual.	x		
Generación de ideas	Generar diversas alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.	x		
Identificación de problemas	Identificar cual es la naturaleza del problema	x		
Juicio y toma de decisiones	Es la valoración dada al identificar una acción potencial	x		
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Capacidad para organizar y dirigir el desempeño de los colaboradores, implementando acciones para el desarrollo del recurso con el que se cuenta.	x		
Orientación y asesoramiento	Ofrece las herramientas, guías para mejor desempeño de las funciones.	x		
Pensamiento estratégico	Comprender cambios del entorno con propósito de identificar estrategias con planes, procesos o programas.	x		
Planificación y gestión	Determinar eficazmente las metas propuestas en el área de trabajo para dar seguimiento y verificar si se están cumpliendo.	x		
Habilidad analítica	Reconocer la información significativa para priorizar acciones y elaborar nuevos procedimientos para mejorar acciones futuras.	x		
Pensamiento analítico	Descomponer la información para detectar efectos de normativas o disposiciones no cumplidas.	x		

9. Destrezas habilidades conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.	x		

Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	x		
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.	x		
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.	x		
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.	x		
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.	x		

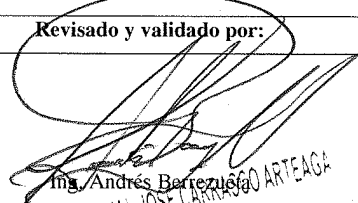
10. Requerimiento de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
Plan Nacional de Desarrollo	X	X
Código de Planificación y Finanzas Públicas	X	
Administración	X	X
Ley de seguridad social	X	
Reglamento para uso y control de bienes del sector público	X	
Liste la Instrucción Formal		
Especialidad- gerencia de salud o áreas administrativas afines.	X	
Gestión administrativa sector salud	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Pensamiento conceptual	X	
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Juicio y toma de decisiones	X	
Desarrollo estratégico del Talento Humano	X	X

Orientación y asesoramiento	X	
Pensamiento estratégico	X	
Planificación y gestión	X	X
Habilidad analítica	X	
Pensamiento analítico	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
190	88	100	100	60	100	175	80
893							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Barreza

HOSPITAL REGIONAL JOSE CARRASCO ARTEAGA

IESS

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación de datos:

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Unidad Administrativa
Nombre del Puesto:	Asistente Administrativa	Subproceso:	Coordinación Control de Calidad
Nivel:	Servidor público	Grado:	11
		Código:	003.6.0
Rol del puesto:	Administrativo- Ejecución de procesos de apoyo o tecnológico.	Grupo Ocupacional:	SP5

2. Misión del puesto:

Realizar y ejecutar todos los procesos administrativos establecidos dentro de la Coordinación y custodio de información confidencial con el fin de solventar necesidades en cuanto a la prestación efectiva del servicio con los funcionarios y afiliados de la Unidad Médica.

3. Actividades del puesto:

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Reporte del IESS PR, indicar cumplimiento de protocolos y prácticas clínicas.	2	5	4	22
Consolidación de transferencias a prestador externo.	5	4	4	21
Seguimiento de formatos, protocolos, matrices, indicadores de acreditación Canadá.	3	4	4	19
Informe de resultados subidos en la página de acreditación Canadá.	3	4	4	19
Consolidación de informes mensuales de las jefaturas de control de calidad.	2	3	4	14
Consolidación de encuestas realizadas en el área de consulta externa y hospitalización.	2	3	3	11
Recibir información para su transcripción.	5	3	2	11
Elaboración de oficios y memorandos vía Quipux, informar y reasignar los recibidos.	5	2	2	9
Archivo y organización de documentación.	5	2	2	9
Elaboración y envío vía Quipux.	5	2	1	7

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Reporte del IESS PR, indicar cumplimiento de protocolos y prácticas clínicas.	Unidad de trabajo, otras dependencias.
Consolidación de transferencias a prestador externo.	Unidad de trabajo, Trabajo social, dirección técnica.
Seguimiento de formatos, protocolos, matrices, indicadores de acreditación Canadá.	Unidad de trabajo, funcionarios de otras dependencias.
Informe de resultados subidos en la página de acreditación Canadá.	Dirección Técnica, Gerencia General, Dirección administrativa, Unidad de trabajo.
Consolidación de informes mensuales de las jefaturas de control de calidad.	Unidad de trabajo, dirección técnica.
Establece lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Jefaturas médicas, dirección técnica, coordinación administrativa.

5. Conocimientos requeridos.

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Reporte del IESS PR, indicar cumplimiento de protocolos y prácticas clínicas.	Gestión Pública, Estadística, Gestión para procesos de calidad, Ley de seguridad social.
Consolidación de transferencias a prestador externo.	Ley de seguridad social, MAIS, gestión pública.
Seguimiento de formatos, protocolos, matrices, indicadores de acreditación Canadá.	Ley de seguridad social, MAIS, Reglamento de la Ley Orgánica de Salud.
Informe de resultados subidos en la página de acreditación Canadá.	Reglamento de la Ley orgánica de salud, Manejo de ofimática.
Consolidación de informes mensuales de las jefaturas de control de calidad.	Cartera de servicios, Manejo de Ofimática.
Establece lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Manejo de ofimática, Gestión pública, Ley de seguridad social.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Profesional- 5 años	Ingeniero(a) Licenciado (a)	Administración de empresas o afines.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	1 año
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Secretariado, manejo de archivos, manejo de sistemas públicos gestión documental.

8. Destrezas técnicas requeridas.

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.			X
Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita		X	
Destreza matemática	Utilizar las matemáticas para ejecutar actividades y solucionar problemas.			X
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.		X	
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.	X		
Generación de ideas	Generar varias formas o alternativas para desarrollar planes, programas, proyectos y solucionar problemas.			X
Operación y control.	Control del funcionamiento y manejo de equipos, sistemas, redes y otros			X

9. Destrezas/ Habilidades conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X

Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.		X	
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.		X	

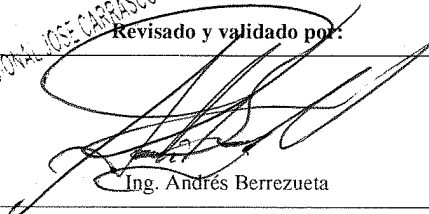
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
LOSEP y su Reglamento	X	X
Código de trabajo	X	X
Normativa interna	X	X
Ofimática	X	X
Gestión Pública	X	
Reglamento a la Ley Orgánica de Salud		X
MAIS		X
Liste la Instrucción Formal		
Administración de empresas, secretariado o afines.	X	
Manejo de sistemas públicos gestión documental.	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	
Comprensión escrita	X	
Destreza matemática	X	

Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Generación de ideas	X	
Operación y control.	X	X
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	50	60	60	40	40	100	60
565							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Unidad Administrativa
Nombre del Puesto:	Jefe Técnico de la Unidad de Admisión	Subproceso:	Dirección Técnica
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 3	Código: 003.6.1
Rol del puesto:	Ejecución y supervisión de procesos	Grupo Ocupacional:	3NJS

2. Misión del puesto

Gestionar de manera eficiente y eficaz los procesos tendientes a mejorar el sistema de ingresos y transferencias de los pacientes a través la cooperación del equipo de trabajo en cuanto al manejo de expedientes de pacientes y disponibilidad de camas para garantizar la accesibilidad ágil hacia el servicio hospitalario.

3. Actividades del puesto

Actividad del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Coordina, regula, controla y realiza las actividades necesarias para los ingresos, traslados internos y externos tanto desde el área de emergencia, consulta externa, prestadores externos, Instituciones de salud privadas e instituciones de salud integradas a la Red Pública Interinstitucional de Salud del Ecuador (RPIS)	5	5	5	30
Gestión de transferencias de pacientes desde otras Unidades Médicas hacia el HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, previa valoración del paciente a través de análisis de epicrisis.	4	5	5	29
Comunicación de actividades a la jefatura inmediata para la aprobación.	4	5	4	24
Coordinación con el Servicio de Oncología la dotación de camas a los pacientes que van a ser sometidos a Quimioterapia; con el propósito de evaluar los casos que más ameriten el ingreso del día.	5	4	4	21
Traslado interno de pacientes entre servicios de hospitalización con el propósito de optimizar la dotación de camas.	5	4	3	17
Planificar, ejecutar y evaluar los procesos propuestos	3	3	4	15
Controla y verifica la disponibilidad de camas en todos departamentos del hospital.	5	4	2	13
Colaboración con el personal en la atención del usuario que acude a ventanilla en las horas pico para que la atención sea ágil y disminuyan los tiempos de espera.	4	3	3	13

Controlar que los pacientes que hayan sido dados de alta, abandonen el hospital sin retrasos.	4	3	3	13
Supervisar el cumplimiento de las actividades del personal a su cargo	4	3	3	13
Reportar mensualmente a la Coordinación General de Control de Calidad los indicadores de gestión: número de camas, días camas disponible, número de egresos, días de estada, promedio días de estada por egreso, porcentaje de ocupación, giro de cama, intervalo de giro, tasa cruda de mortalidad, tasa neta de mortalidad.	2	2	4	10
Retira de todas las estaciones de enfermería el censo diario	5	4	1	9
Adquisición de insumos y materiales de oficina para realizar las actividades	3	2	1	5
Solicitud de arreglos de muebles o enceres averiados al Departamento de mantenimiento	1	3	1	4

4. Interfaz del puesto

Actividades esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Coordina, regula, controla y realiza las actividades necesarias para los ingresos, traslados internos y externos tanto desde el área de emergencia, consulta externa, prestadores externos, Instituciones de salud privadas e instituciones de salud integradas a la Red Pública Interinstitucional de Salud del Ecuador(RPIS)	Coordinación de Control de Calidad, SOLCA, clínicas particulares, Hospitales IESS del país.
Gestión de transferencias de pacientes desde otras Unidades Médicas hacia el HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, previa valoración del paciente a través de análisis de epicrisis.	Coordinación de Control de Calidad, Usuarios externos.
Comunicación de actividades a la jefatura inmediata para la aprobación.	Coordinación de Enfermería, Coordinación de Control de Calidad.
Coordinación con el Servicio de Oncología la dotación de camas a los pacientes que van a ser sometidos a Quimioterapia; con el propósito de evaluar los casos que más ameriten el ingreso del día.	Unidad de Trabajo, Coordinación de Control de Calidad.
Traslado interno de pacientes entre servicios de hospitalización con el propósito de optimizar la dotación de camas.	Jefatura de Atención al Cliente, Unidad de Trabajo.
Planificar, ejecutar y evaluar los procesos propuestos	Unidad de Trabajo, Coordinación de Control de Calidad.

5. Conocimientos requeridos

Actividades esenciales	Conocimientos
Coordina, regula, controla y realiza las actividades necesarias para los ingresos, traslados internos y externos tanto desde el área de emergencia, consulta externa, prestadores externos, Instituciones de salud privadas e instituciones de salud integradas a la Red Pública Interinstitucional de Salud del Ecuador(RPIS)	Ley de Seguridad Social, Reglamento a la Ley Orgánica de salud, Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Gestión para procesos de calidad
Gestión de transferencias de pacientes desde otras Unidades Médicas hacia el HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, previa valoración del paciente a través de análisis de epicrisis.	Ley de Seguridad Social, Reglamento a la Ley Orgánica de salud, Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA
Comunicación de actividades a la jefatura inmediata para la aprobación.	Reglamento a la Ley Orgánica de salud, Planificación
Coordinación con el Servicio de Oncología la dotación de camas a los pacientes que van a ser sometidos a Quimioterapia; con el propósito de evaluar los casos que más ameriten el ingreso del día.	Código de Trabajo, LOSEP, Plan nacional para el buen vivir, Planificación
Traslado interno de pacientes entre servicios de hospitalización con el propósito de optimizar la dotación de camas.	Conocimiento del proyecto Chalecos Rojos, Plan estratégico Institucional
Planificar, ejecutar y evaluar los procesos propuestos	Código de Trabajo, LOSEP, Normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción Formal	Título requerido	Indique el área de conocimientos formales
Profesional 5 años	Ingeniero, Médico o Licenciado/a.	Áreas Económicas, Administrativas o Médicas

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	3 años
Especificidad Experiencia	Relacionada a las actividades de la jefatura- Ejecución y supervisión de procesos.
Contenido Experiencia	Gestión administrativa en el sector de salud.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Pensamiento Conceptual	Analiza situaciones presentes utilizando conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos adquiridos para solucionar problemas en ejecución de programas, proyectos u otros.		X	
Generación de ideas	Desarrolla estrategias para la optimización de recursos humanos, materiales y económicos.		X	
Identificación de problemas	Identifica problemas en la entrega de productos o servicios que genera la unidad		X	
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos de los productos o servicios y la experiencia previa		X	

9. Destrezas conductuales

Destrezas conductuales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		x	
Conocimientos de entorno organizacional	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		x	
Relaciones Humanas	Construye relaciones tanto dentro como fuera de la institución que le provee información. Establece información cordial con personas desconocidas desde el primer encuentro.		x	

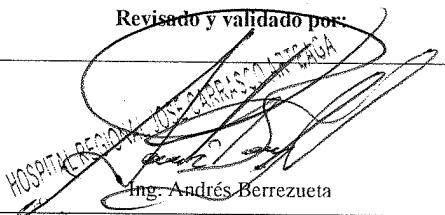
Actitud al cambio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas, decide que hacer en función de la situación		x	
Orientación a resultados	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		x	
Orientación de servicio	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.		x	

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
Plan Nacional del Buen Vivir	X	X
Código de Planificación y Finanzas Públicas	X	
Normativa interna		X
Código de trabajo	X	
Reglamento para uso y control de bienes del sector público	X	
Liste la Instrucción Formal		
Ingeniero(a), médico o Licenciado	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Dirección y gestión administrativa en el sector público	X	
Formación complementaria relacionada a la Unidad	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Pensamiento Conceptual	X	
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Juicio y toma de decisiones	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos de entorno organizacional	X	
Relaciones Humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a resultados	X	
Orientación de servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	75	80	100	60	80	150	80
780							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

HOSPITAL REGIONAL
 Ing. Andrés Berrezueta
 IESS

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Admisión.
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.1.1
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Brindar orientación de flujo de procesos con atención de calidad al paciente para ingresos a las áreas de hospitalización por procedimientos o cirugías programadas a través del ingreso en el sistema AS400.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Ingreso virtual a pacientes para tratamiento clínico o quirúrgico en áreas de hospitalización.	5	4	4	21
Ingreso virtual a pacientes para ingresos ambulatorios clínicos o quirúrgicos.	5	4	4	21
Solicitar cama física para ingreso de pacientes por consulta externa.	5	5	3	20
Recepción de notas de ingreso y elaborar listado de pacientes que ingresan con fecha posterior.	5	4	3	17
Apertura de nuevas historias clínicas o aquellas que no reposen en el archivo de la Unidad Médica.	5	3	3	14
Ingreso virtual de pacientes para el área de emergencia.	5	3	3	14
Elaboración de informes de producción con actualización diaria.	5	3	3	14
Revisión y recepción de llamadas para requerimientos varios	5	3	2	11
Archivo y organización de documentación.	5	2	2	9

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Ingreso virtual a pacientes para tratamiento clínico o quirúrgico en áreas de hospitalización.	Áreas de Hospitalización, Coordinación de Control de Calidad, Dirección Técnica.
Ingreso virtual a pacientes para ingresos ambulatorios clínicos o quirúrgicos.	Áreas de Hospitalización, Coordinación de Control de Calidad, Dirección Técnica.
Solicitar cama física para ingreso de pacientes por consulta externa.	Áreas de hospitalización, Jefaturas médicas, afiliados
Recepción de notas de ingreso y elaborar listado de pacientes que ingresan con fecha posterior.	Médicos de consulta externa, Dirección Técnica, Licenciadas de Kardex
Apertura de nuevas historias clínicas o aquellas que no reposen en el archivo de la Unidad Médica.	Jefatura de la Unidad Técnica de Admisión, funcionarios del área

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Ingreso virtual a pacientes para tratamiento clínico o quirúrgico en áreas de hospitalización.	Manejo de sistema médico, manejo de ofimática, Ley de Seguridad Social, conocimiento de especialidades médicas.
Ingreso virtual a pacientes para ingresos ambulatorios clínicos o quirúrgicos.	Manejo de sistema médico, manejo de ofimática, Ley de Seguridad Social, conocimiento de especialidades médicas.
Solicitar cama física para ingreso de pacientes por consulta externa.	Atención al usuario, Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA
Recepción de notas de ingreso y elaborar listado de pacientes que ingresan con fecha posterior.	Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Reglamento de la Ley orgánica de Salud
Apertura de nuevas historias clínicas o aquellas que no reposen en el archivo de la Unidad Médica.	Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Reglamento de la Ley orgánica de Salud

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, tercer año aprobado de universidad o sexto semestre.	Bachiller	Ciencias sociales o especialidades administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Áreas administrativas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.		X	
Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita		X	
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.		X	
Comunicación efectiva	Es la forma de comunicación, logrando que quien transmite el mensaje lo realice de manera clara y entendible para los demás, evitando confusiones, dudas o malas interpretaciones.		X	
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.		X	

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.		X	
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.		X	
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.		X	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.		X	
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.		X	

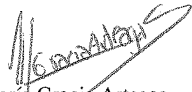
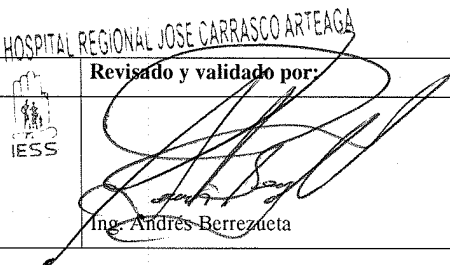
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley de seguridad social	x	X
LOSEP y su Reglamento	X	X
Código de trabajo	X	X
Normativa interna		X
Reglamento a la Ley Orgánica de salud.		X
Ofimática	X	
Liste la Instrucción Formal		

Bachiller- aprobado tercer año de universidad	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo en áreas administrativas	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	
Comprensión escrita	X	
Expresión escrita	X	
Comunicación efectiva	X	
Identificación de problemas	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:		Revisado y validado por:	
 María Gracia Arteaga		 Ing. Andrés Berrezueta	

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales		Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Admisión
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código:	003.6.1.2
Rol del puesto:	Actividades de apoyo		Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Desempeñar actividades de apoyo para la jefatura, y recorridos a las áreas de hospitalización para censos diarios.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Llamadas a pacientes en espera para ingresos programados.	5	4	4	21
Recorridos diarios a las áreas de hospitalización con el fin de realizar Censos diarios.	5	4	3	17
Manejo del sistema AS400 para ingreso de pacientes.	5	4	3	17
Colocación de manillas de identificación a pacientes.	5	4	3	17
Liberación en el sistema para pacientes dados de alta.	5	3	3	14
Archivo de notas de ingreso diarias de pacientes.	5	3	3	14
Recepción de llamadas telefónicas para atención de requerimientos.	5	2	2	9

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Llamadas a pacientes en espera para ingresos programados.	Áreas de Hospitalización, Coordinación de Control de Calidad, afiliado.

Recorridos diarios a las áreas de hospitalización con el fin de realizar Censos diarios.	Áreas de Hospitalización, funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA.
Manejo del sistema AS400 para ingreso de pacientes.	Unidad de Admisión, afiliados
Colocación de manillas de identificación a pacientes.	Unidad de Admisión, Médicos de consulta externa
Liberación en el sistema para pacientes dados de alta.	Jefatura de la Unidad Técnica de Admisión, funcionarios del área, afiliados.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Llamadas a pacientes en espera para ingresos programados.	Manejo de sistema médico, manejo de ofimática, conocimiento de especialidades médicas.
Recorridos diarios a las áreas de hospitalización con el fin de realizar Censos diarios.	Ley de Seguridad Social, conocimiento de especialidades médicas.
Manejo del sistema AS400 para ingreso de pacientes.	Atención al usuario, manejo de sistemas operativos, Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA
Colocación de manillas de identificación a pacientes.	Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, afiliados
Liberación en el sistema para pacientes dados de alta.	Ley de Seguridad social, normativa interna del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, manejo de sistemas operativos.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerido
Especificidad Experiencia	No requerido
Contenido Experiencia	Competencias para un buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.			x
Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita			x
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.			x
Comunicación efectiva	Es la forma de comunicación, logrando que quien transmite el mensaje lo realice de manera clara y entendible para los demás, evitando confusiones, dudas o malas interpretaciones.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x

9. Destrezas conductuales

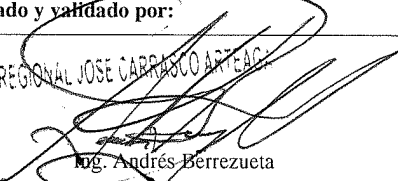
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.		X	
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley de seguridad social	X	X
Código de trabajo	X	X
Normativa interna		X
Ofimática	X	
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Necesaria para desarrollar el cargo		X
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	
Comprensión escrita	X	
Expresión escrita	X	
Comunicación efectiva	X	
Identificación de problemas	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta HOSPITAL REGIONAL JOSE CARRASCO ARTEAGA IESS

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Unidad Administrativa
Nombre del Puesto:	Jefe Técnico de la Unidad de Calificación Médica		Subproceso:	Coordinación de Control de Calidad
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 3	Código:	003.6.2
Rol del puesto:	Ejecución y supervisión de procesos		Grupo Ocupacional:	3NJS

2. Misión del puesto

Brindar atención oportuna con calidad a todos los pacientes que requieran servicios de salud y activación de la Red Pública Integral de Salud, para que su atención sea cubierta en su totalidad a través de la calificación médica.

3. Actividades del puesto

Actividad del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Coordinación con distintos departamentos para la ejecución actividades interdisciplinarias para lograrlos objetivos del portafolio institucional.	5	5	5	30
Justificativos Técnicos para acreditación de trasplante para INDOT.	3	5	5	28
Ingreso periódico de datos en la herramienta informática IESSPR.	2	5	5	27
Velar por la aplicación de conocimientos, habilidades y técnicas a las actividades de proyecto de la Unidad Técnica de Calificación Médica para dar cumplimiento al mismo.	5	4	5	25
Coordinar sesiones para planificación y evaluación de actividades de la Unidad Técnica de Calificación Médica.	4	4	5	24
Elaboración y ejecución del POA.	1	4	5	21
Detección de dificultades presentadas en el área con el fin de buscar soluciones óptimas, y así realizar el control integrado de cambios.	4	4	4	20
Monitoreo, control y seguimiento de las actividades que realizan los funcionarios de esta unidad.	4	4	4	20

Consolidación y entrega de informes a las autoridades sobre la producción de la unidad.	2	4	4	18
Gestionar las capacitaciones necesarias para el desenvolvimiento del personal de calificación médica, coordinando Talento Humano.	1	4	4	17
Gestión de capacitaciones sobre procesos adyacentes a los de la Unidad de Calificación Médica.	2	4	3	14
Planificación y elaboración de cronograma de las actividades a realizar por parte del personal de esta unidad.	2	3	3	11

4. Interfaz del puesto

Actividades esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Coordinación con distintos departamentos para la ejecución actividades interdisciplinarias para lograrlos objetivos del portafolio institucional.	Red Pública Integral de salud, Admisión, Coordinación de control de calidad, Unidad de trabajo.
Justificativos Técnicos para acreditación de trasplante para INDOT.	Coordinación de Trasplante, Coordinación de Calidad.
Ingreso periódico de datos en la herramienta informática IESSPR.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de Calidad.
Velar por la aplicación de conocimientos, habilidades y técnicas a las actividades de proyecto de la Unidad Técnica de Calificación Médica para dar cumplimiento al mismo.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de Calidad.
Coordinar sesiones para planificación y evaluación de actividades de la Unidad Técnica de Calificación Médica.	Coordinación de control de calidad.
Elaboración y ejecución del POA.	Coordinación General de planificación y estadísticas, Coordinación de control de calidad.
Detección de dificultades presentadas en el área con el fin de buscar soluciones óptimas, y así realizar el control integrado de cambios.	Unidad de trabajo.

5. Conocimientos requeridos

Actividades esenciales	Conocimientos
Coordinación con distintos departamentos para la ejecución actividades interdisciplinarias para lograrlos objetivos del portafolio institucional.	Ley orgánica de servidores públicos, manual de procesos calificación del derecho, Reglamento para atención de salud integral, Ley de seguridad social
Justificativos Técnicos para acreditación de trasplante para INDOT.	MAIS, Ley orgánica de servidores públicos, Resolución CD 334, Resolución CD 357, Resolución CD 304, Ley orgánica de donación y trasplante de órganos, tejidos y células
Ingreso periódico de datos en la herramienta informática IESSPR.	Ley orgánica de servidores públicos, manual de procesos calificación del derecho, Reglamento para atención de salud integral, Ley de seguridad social, Resoluciones relacionas con la afiliación, recaudación por pago de servicios de salud en casos emergentes.
Velar por la aplicación de conocimientos, habilidades y técnicas a las actividades de proyecto de la Unidad Técnica de Calificación Médica para dar cumplimiento al mismo.	Ley orgánica para servidores públicos, MAIS, Ley de seguridad social, Resoluciones relacionas con la afiliación, recaudación por pago de servicios de salud en casos emergentes.
Coordinar sesiones para planificación y evaluación de actividades de la Unidad Técnica de Calificación Médica.	Ley orgánica para servidores públicos
Elaboración y ejecución del POA.	Planificación estratégica.
Detección de dificultades presentadas en el área con el fin de buscar soluciones óptimas, y así realizar el control integrado de cambios.	MAIS, Manual de procesos de calificación médica.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales
Tercer nivel	Profesional - 5 años	Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Economía o especialidad médica

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	3 años
Especificidad de la experiencia	Específica
Contenido de la experiencia	Dirección y gestión administrativa en el sector público.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Manejo de bioseguridad	Cumple y ejecuta acciones para hacer cumplir las normas y técnicas de bioseguridad del servicio		x	
Generación de ideas	Desarrolla estrategias para la optimización de recursos humanos, materiales y económicos.		x	
Pensamiento Conceptual	Analiza situaciones presentes utilizando conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos adquiridos para solucionar problemas en ejecución de programas, proyectos u otros.		x	
Habilidad analítica	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos		x	
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos de los productos o servicios y la experiencia previa.		x	
Monitoreo y control	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.		x	
Orientación asesoramiento	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.			
Identificación de problemas	Identifica problemas en la entrega de productos o servicios que genera la unidad.		x	
Instrucción	Instruye sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad		x	

9. Destrezas conductuales

Destrezas conductuales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		x	
Conocimientos de entorno organizacional	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		x	

Relaciones Humanas	Construye relaciones tanto dentro como fuera de la institución que le provee información. Establece información cordial con personas desconocidas desde el primer encuentro.		x	
Actitud al cambio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas, decide que hacer en función de la situación		x	
Orientación a resultados	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		x	
Orientación de servicio	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.		x	

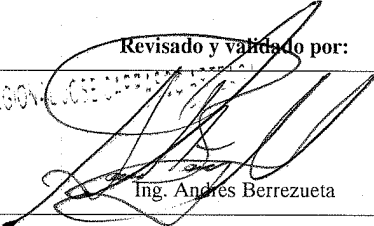
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
LOSEP y su Reglamento	X	X
Código de trabajo	X	
Normativa interna	X	
MAIS		X
Ofimática	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Economía o especialidad médica	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Dirección y gestión administrativa en el sector público	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Manejo de bioseguridad	X	X
generación de ideas	X	
Habilidad analítica	X	
Juicio y toma de decisiones	X	
Monitoreo y control	X	
Orientación/ asesoramiento	X	
Identificación de problemas	X	
Instrucción	X	
Liste las Destrezas Conductuales		

Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos de entorno organizacional	X	
Relaciones Humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a resultados	X	
Orientación de servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	75	80	100	60	80	150	80
780							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Asistente Administrativa		Subproceso:	Jefatura de la Unidad Técnica de Calificación Médica
Nivel:	Servidor público 5	Grado: 11	Código:	003.6.2.1
Rol del puesto:	Administrativo Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico		Grupo Ocupacional:	SP5

2. Misión del puesto

Coordinar las actividades administrativas de la jefatura, a través de la revisión, análisis y respuesta ante documentación ingresada en el área acorde a las normativas en función.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Calificaciones médicas ingresadas semanalmente.	5	5	4	25
Detección y reporte de presunciones médicas detectadas.	5	5	4	25
Elaboración de informes de producción mensual.	2	4	5	22
Calificaciones médicas para ingresos a procedimientos	5	4	4	21
Reportes consolidados con la Red Pública Integral de Salud por pacientes sin derecho.	3	4	4	19
Capacitaciones al resto de funcionarios de la Unidad	3	4	3	15
Elaboración de oficios y memorandos vía Quipux, informar y reasignar los recibidos.	5	2	2	9
Consolidación de turnos entregados en emergencia y consulta externa.	2	3	2	8

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Calificaciones médicas ingresadas semanalmente.	Consulta externa, Unidad de calificación, afiliados.
Detección y reporte de presunciones médicas detectadas.	Coordinación de control de Calidad, Trabajo social, dirección técnica, Unidad de trabajo.
Elaboración de informes de producción mensual.	Coordinación de control de calidad, funcionarios
Calificaciones médicas para ingresos a procedimientos	Dirección Técnica, jefaturas médicas, Coordinación de control de calidad.
Reportes consolidados con la Red Pública Integral de Salud por pacientes sin derecho.	Red Pública Integral de salud, Coordinación de control de calidad.
Capacitaciones al resto de funcionarios de la Unidad	Funcionarios, unidad de trabajo

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Calificaciones médicas ingresadas semanalmente.	Gestión Pública, Reglamento para atención integral de salud, Ley de seguridad social.
Detección y reporte de presunciones médicas detectadas.	MAIS, Ley orgánica de servidores públicos, Resolución CD 334, Resolución CD 357, Resolución CD 304,
Elaboración de informes de producción mensual.	Estadística, Manejo de sistemas de Windows Office.
Calificaciones médicas para ingresos a procedimientos	Gestión Pública, Reglamento para atención integral de salud, Ley de seguridad social.
Reportes consolidados con la Red Pública Integral de Salud por pacientes sin derecho.	MAIS, Ley orgánica de servidores públicos, Resolución CD 334, Resolución CD 357, Resolución CD 304,
Capacitaciones al resto de funcionarios de la Unidad	Normativa interna, Ley de Seguridad social, reglamento para atención integral al asegurado.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Profesional- 5 años	Ingeniero(a) Licenciado (a)	Administración de empresas, secretariado o afines.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	1 año
Especificidad Experiencia	Específica
Contenido Experiencia	Secretariado, manejo de archivos, manejo de sistemas públicos gestión documental.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad de escuchar y comprender información o ideas presentadas.			X
Comprensión escrita	La capacidad de leer y entender información e ideas presentadas de manera escrita			X
Expresión escrita	Es la capacidad de comunicar información o ideas por escrito de modo que otros entiendan.		X	
Expresión oral	Es la capacidad de comunicar información o ideas en forma hablada de manera clara y comprensible.			X

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X

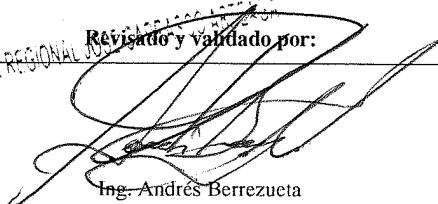
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	x	X
MAIS	X	x
Reglamento interno para la atención integral de salud	X	x
Normativa interna	X	X
Ofimática	X	
Liste la Instrucción Formal		
Administración de empresas, secretariado, archivo.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	
Comprensión escrita	X	
Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	50	60	60	40	40	100	60
565							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Calificación Médica.
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.2.2
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Colaborar oportunamente en los procesos de la jefatura prestando apoyo al jefe inmediato con el cumplimiento de tareas, documentación y registro.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Realizar calificaciones médicas al ingreso de pacientes área de emergencia	5	5	4	25
Reportes a la red pública integral de salud por pacientes sin derecho a la atención	5	5	4	25
Entrega de manillas para hospitalización de pacientes	5	4	4	21
Desbloqueo de espacios virtuales para ingreso de nuevos pacientes	5	4	3	17
Elaboración de informes de producción actualizados diariamente por ingresos de afiliados.	5	3	3	14
Entrega de carpetas para historial clínico durante fines de semana y turnos nocturnos.	5	3	3	14
Atención telefónica por ingreso de pacientes a hospitalización	4	3	3	13

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Realizar calificaciones médicas al ingreso de pacientes área de emergencia	Jefatura de la Unidad de Calificación Médica, Red Pública Integral de Salud, afiliados, Jefatura de facturación.
Reportes a la red pública integral de salud por pacientes sin derecho a la atención	Redes Pública Integral de salud, Jefatura de la Unidad de Calificación, afiliados.
Entrega de manillas para hospitalización de pacientes	Jefatura de la Unidad de Calificación Médica, afiliados, jefatura técnica de Admisión.
Desbloqueo de espacios virtuales para ingreso de nuevos pacientes	Áreas de hospitalización, Jefatura de Calificación Médica.
Elaboración de informes de producción actualizados diariamente por ingresos de afiliados.	Jefatura de la Unidad técnica de Calificación Médica, Coordinación de Control de Calidad.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Realizar calificaciones médicas al ingreso de pacientes área de emergencia	Constitución del Ecuador, Manual de procesos de calificación de derecho, Reglamento para atención de salud integral, Resoluciones relacionadas con afiliación, MAIS.
Reportes a la red pública integral de salud por pacientes sin derecho a la atención	MAIS, Recaudación por pago de servicios de salud en casos emergentes, Reglamento para la atención integral de salud.
Entrega de manillas para hospitalización de pacientes	Ley de seguridad social, protocolo para seguridad del paciente.
Desbloqueo de espacios virtuales para ingreso de nuevos pacientes	Sistema informático AS400, Ley de seguridad social, MAIS.
Elaboración de informes de producción actualizados diariamente por ingresos de afiliados.	Procesos, Sistema Informático.
Establece lineamientos para el control de casos encontrados en la atención de los afiliados.	Ley de seguridad social, procesos, recaudación por pago de servicios de salud casos emergentes.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, cursando tercer año de universidad	Bachiller	Ciencias sociales o áreas administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Áreas administrativas o afines.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.		X	
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.		X	
Expresión escrita	Capacidad para comunicar de manera escrita para que los demás puedan entender.			X
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.		X	

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		X	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X

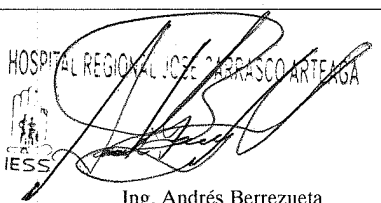
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X
-------------------------	---	--	--	---

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
MAIS		X
Recaudación por pagos en servicios de salud, casos emergentes.		X
Procesos de calificación de derecho		X
Reglamento para atención integral de salud	X	X
Resoluciones relacionadas con afiliación.		X
Sistema informático	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller en ciencias sociales o administrativas	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo en áreas administrativas	X	
Administrativo	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
--	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales		Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Calificación Médica
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código:	003.6.2.3
Rol del puesto:	Actividades de apoyo		Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Realizar labores de apoyo a la jefatura en cuanto a calificaciones médicas, registro de reportes de producción y transporte de documentación dentro de las áreas del Hospital.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Seguimiento de Casos RPIS (Red Pública Integral de Salud) reportados.	5	5	4	25
Consolidación de reportes mensuales de los demás funcionarios del área.	2	4	5	22
Informe a pacientes por casos ingresados con citas médicas sin derecho a la atención.	5	3	3	14
Archivo de documentación.	5	3	2	11
Revisión de derechos calificados en el área de emergencia.	5	2	3	11
Transporte de documentación desde emergencia a la jefatura para consolidar reportes.	5	2	2	9

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Seguimiento de Casos RPIS (Red Pública Integral de Salud) reportados.	Jefatura de la Unidad técnica de Calificación Médica, Coordinación de Control de Calidad.
Consolidación de reportes mensuales de los demás funcionarios del área.	Funcionarios de la Unidad de Calificación médica.

Informe a pacientes por casos ingresados con citas médicas sin derecho a la atención.	Red pública integral de salud, Jefatura de la Unidad Técnica de Calificación Médica.
Archivo de documentación.	Jefatura de la Unidad técnica de Calificación Médica, Coordinación de Control de Calidad.
Revisión de derechos calificados en el área de emergencia.	Red pública integral de salud, afiliados, coordinación de control de calidad.
Transporte de documentación desde emergencia a la jefatura para consolidar reportes.	Funcionarios de la Unidad de Calificación médica.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Seguimiento de Casos RPIS (Red Pública Integral de Salud) reportados.	Constitución del Ecuador, Manual de procesos de calificación de derecho, MAIS.
Consolidación de reportes mensuales de los demás funcionarios del área.	Sistema informático, procesos.
Informe a pacientes por casos ingresados con citas médicas sin derecho a la atención.	Ley de seguridad social, MAIS
Archivo de documentación.	Conocimientos de archivo
Revisión de derechos calificados en el área de emergencia.	Procesos, Sistema Informático.
Transporte de documentación desde emergencia a la jefatura para consolidar reportes.	Custodio de documentación

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerida
Especificidad Experiencia	No requerida
Contenido Experiencia	Competencias necesaria para un buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			x
Manejo de recursos materiales	Cuidar cualquier bien que le sea encomendado para realizar una actividad			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x

9. Destrezas conductuales

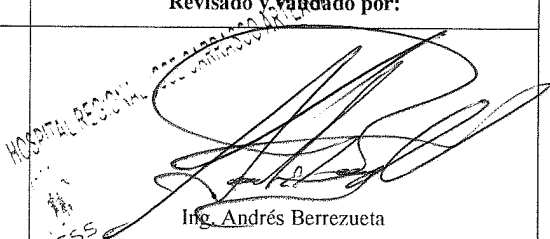
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	X
Sistema informático		X
Procesos de calificación de derecho		X
MAIS	X	X
Resoluciones relacionadas con afiliación.		X
Custodio de documentación	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller en ciencias sociales o administrativas.	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo en áreas administrativas	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Manejo de recursos materiales	X	
Expresión oral	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Dirección Técnica
Nombre del Puesto:	Jefe Técnico de la Unidad de Trabajo Social	Subproceso:	Coordinación General de Control de Calidad
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 3	Código: 003.6.3
Rol del puesto:	Ejecución y supervisión de procesos	Grupo Ocupacional:	3NJS

2. Misión del puesto

Orientar y asesorar a los usuarios y demás usuarios de la Red Médica en temas de bienestar socio económico y educación para la salud con el fin de sensibilizar a los pacientes y familiares en las necesidades integrales que han incurrido mediante programas motivacionales y visitas domiciliarias.

3. Actividades del puesto

Actividad del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Supervisar la ejecución de planes, programas y procesos de trabajo social, en función de la problemática hospitalaria como son: consulta externa-emergencia-hospitalización, en pro de las actividades diarias de los funcionarios de dicha área.	5	5	5	30
Verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes y sus familiares mediante el seguimiento social de casos específicos.	4	5	5	29
Coordinar y apoyar al plan de atención integral de pacientes crónicos-catastróficos-adultos mayores-discapacidad, con el fin de que esta población reciba atención con prioridad y calidad.	5	5	4	25
Resolver casos sociales hospitalarios complejos y coordinar de manera multidisciplinaria con los profesionales de salud y otras áreas para la atención oportuna.	4	5	4	24
Integrar y gestionar planes de acción específicos, solicitados por el equipo multidisciplinario que conforma la Coordinación General de Control de Calidad.	4	5	4	24
Atender y buscar alternativas de solución inmediata frente a quejas y sugerencias de atención del paciente hospitalizado-consulta externa y emergencia.	4	5	4	24

Dar seguimiento y cumplimiento con los planes y actividades programadas dentro del equipo de trabajo social.	4	4	4	20
Asesorar al afiliado sobre los beneficios, derechos y obligaciones que otorga el IEES a sus afiliados.	5	4	3	17
Consolidación de informes de productividad del área de trabajo social.	2	3	3	11
Consolidación de datos de productividad y subirlos al IEESPR(IEES por resultados)	2	3	3	11

4. Interfaz del puesto

Actividades esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Supervisar la ejecución de planes, programas y procesos de trabajo social, en función de la problemática hospitalaria como son: consulta externa-emergencia-hospitalización, en pro de las actividades diarias de los funcionarios de dicha área.	Unidad de trabajo, Coordinación de hospitalización y ambulatoria, Coordinación de diagnóstico y tratamiento, Jefatura de emergencia y Coordinación de control de calidad.
Verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes y sus familiares mediante el seguimiento social de casos específicos.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad.
Coordinar y apoyar al plan de atención integral de pacientes crónicos-catastróficos-adultos mayores-discapacidad, con el fin de que esta población reciba atención con prioridad y calidad.	Coordinación de diagnóstico y tratamiento, Coordinación de control de calidad, afiliado.
Resolver casos sociales hospitalarios complejos y coordinar de manera multidisciplinaria con los profesionales de salud y otras áreas para la atención oportuna.	Coordinación de hospitalización y ambulatoria, Coordinación de diagnóstico y tratamiento, Coordinación de control de calidad
Integrar y gestionar planes de acción específicos, solicitados por el equipo multidisciplinario que conforma la Coordinación General de Control de Calidad.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad.
Atender y buscar alternativas de solución inmediata frente a quejas y sugerencias de atención del paciente hospitalizado-consulta externa y emergencia.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad.

5. Conocimientos requeridos

Actividades esenciales	Conocimientos
Supervisar la ejecución de planes, programas y procesos de trabajo social, en función de la problemática hospitalaria como son: consulta externa-emergencia-hospitalización, en pro de las actividades diarias de los funcionarios de dicha área.	Ley Orgánica de servidores Públicos, Normativa del ministerio de Salud Pública, Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente, MAIS, Normativa IESS
Verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes y sus familiares mediante el seguimiento social de casos específicos.	Ley Orgánica de servidores Públicos, Normativa del ministerio de Salud Pública, Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente, MAIS, Normativa IESS, Ley orgánica de discapacidades
Coordinar y apoyar al plan de atención integral de pacientes crónicos-catastróficos-adultos mayores-discapacidad, con el fin de que esta población reciba atención con prioridad y calidad.	Normativa del IESS, MAIS, Ley orgánica de discapacidades
Resolver casos sociales hospitalarios complejos y coordinar de manera multidisciplinaria con los profesionales de salud y otras áreas para la atención oportuna.	Normativa del ministerio de salud Pública, MAIS, Normativa IESS
Integrar y gestionar planes de acción específicos, solicitados por el equipo multidisciplinario que conforma la Coordinación General de Control de Calidad.	Normativa IESS, Ley de servidores Públicos
Atender y buscar alternativas de solución inmediata frente a quejas y sugerencias de atención del paciente hospitalizado-consulta externa y emergencia.	Word, Excel, Ley Orgánica de servidores Públicos

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Profesional- Tercer nivel	Profesional 4-5 años	Trabajo social, Profesional en áreas médicas

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2- 3 años
Especificidad Experiencia	Específica
Contenido Experiencia	Gestión en el sector de salud

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Expresión oral	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores.		X	
Expresión escrita	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa.			X
Generación de ideas	Desarrolla estrategias para la optimización de recursos humanos, materiales y económicos.		X	
Identificación de problemas	Identifica problemas en la entrega de productos o servicios que genera la unidad.		X	
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos de los productos o servicios y la experiencia previa		X	
Organización de la información	Clasifica documentos para su registro			X
Orientación	Orienta a un compañero para realizar ciertas actividades de complejidad			X
Pensamiento crítico	Discrimina, prioriza entre las actividades asignadas aplicando lógica			X
Planificación y gestión	Establece objetivos y plazos para realizar las tareas o actividades, define prioridades			X

9. Destrezas conductuales

Destrezas conductuales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.			X
Conocimientos de entorno organizacional	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.			X

Relaciones Humanas	Construye relaciones tanto dentro como fuera de la institución que le provee información. Establece información cordial con personas desconocidas desde el primer encuentro.			X
Actitud al cambio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas, decide que hacer en función de la situación			X
Orientación a resultados	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.			X
Orientación de servicio	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.			X

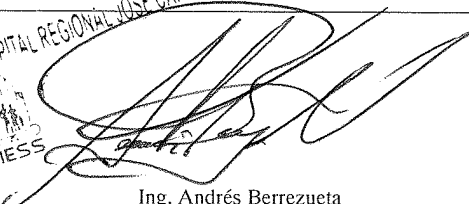
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley de Seguridad social	X	
LOSEP y su reglamento	X	
Código de trabajo	X	
Normativa Interna	X	
OFIMATIC	X	
Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente	X	X
MAIS	X	
Liste la Instrucción Formal		
Trabajo social o profesional en áreas médicas	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Dirección y gestión administrativa en el sector público	X	
Formación complementaria relacionada a la Unidad	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Expresión oral	X	
Expresión escrita	X	
Generación de ideas	X	X
Identificación de problemas	X	

Juicio y toma de decisiones	X	X
Organización de la información	X	
Orientación	X	
Pensamiento crítico	X	
Planificación y gestión	X	X
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimientos de entorno organizacional	X	X
Relaciones Humanas	X	
Actitud al cambio	X	
Orientación a resultados	X	
Orientación de servicio	X	X

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	75	80	100	80	100	150	80
820							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Trabajador Social- Consulta externa	Subproceso:	Jefatura de la Unidad Técnica de Trabajo social
Nivel:	Servidor Público 6	Grado: 12	Código: 003.6.3.1
Rol del puesto:	Ejecución de procesos	Grupo Ocupacional:	SP6

2. Misión del puesto

Gestionar trámites administrativos y asistenciales del paciente desde su ingreso hasta su egreso, sirviendo así de enlace entre el médico, usuario y familiares de manera profesional, oportuna y resolutive; identificando los factores que determinan una atención integral para el bienestar de nuestros afiliados.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Recepción de documentos de derivaciones desde las áreas de consulta externa para el envío a clínicas particulares	5	5	4	25
Registro de derivaciones en el sistema del hospital	5	5	4	25
Atención prioritaria a casos emergentes con seguimiento oportuno	5	5	4	25
Verificación de derivaciones ingresadas por lo médicos de consulta externa.	5	4	4	21
Entrevistas con pacientes hospitalizados que requieran resolución de conflictos.	4	4	4	20
Orientación hacia los beneficios del IESS	5	4	3	17
Coordinación con transporte medicalizado por casos de pacientes en situación vulnerable.	5	3	3	14
Coordinación con áreas médicas para atención prioritaria de pacientes.	5	3	3	14
Entrega de tickets de alimentación para familiar de pacientes en situación vulnerable	5	3	2	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Recepción de documentos de derivaciones desde las áreas de consulta externa para el envío a clínicas particulares	Funcionarios del Área Médica, Jefatura de trabajo social, Clínicas particulares y hospitales IESS del país.
Registro de derivaciones en el sistema del hospital	Jefatura de trabajo social, Coordinación de Control de Calidad, Dirección Técnica.
Atención prioritaria a casos emergentes con seguimiento oportuno	Jefaturas Médicas, Afiliados, Jefatura de Atención al Cliente, Coordinación de Control de Calidad.
Verificación de derivaciones ingresadas por lo médicos de consulta externa.	Médicos de especialidades del área de consulta externa, jefatura de trabajo social.
Entrevistas con pacientes hospitalizados que requieran resolución de conflictos.	Enfermeras del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Coordinación de control de Calidad, Dirección Técnica.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Recepción de documentos de derivaciones desde las áreas de consulta externa para el envío a clínicas particulares	Normativa del ministerio de Salud Pública, Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente, Ley orgánica de discapacidades
Registro de derivaciones en el sistema del hospital	MAIS, Normativa IESS, Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente.
Atención prioritaria a casos emergentes con seguimiento oportuno	Ley orgánica de discapacidades, Normativa IESS, Ley de seguridad Social.
Verificación de derivaciones ingresadas por lo médicos de consulta externa.	Sistema informático AS400, Normativa IESS, Normativa del ministerio de salud pública.
Entrevistas con pacientes hospitalizados que requieran resolución de conflictos.	Ley de seguridad social, Normativas internas de seguridad al paciente.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Tercer nivel	Profesional 5 años	Trabajo social, Profesional en áreas médicas

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2 años
Especificidad Experiencia	Específica
Contenido Experiencia	Sector salud o áreas de ayuda social.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar alternativas para desarrollar las tareas, proyectos o programas			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza del problema para buscar su solución.			x
Expresión escrita	Capacidad para comunicar de manera escrita para que los demás puedan entender.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Juicio y toma de decisiones	Capacidad para valorar las ventajas o desventajas de acciones presentadas durante los labores.			x
Organización de la información	Diseñar una estructura para manejo de información priorizando la misma.			x
Orientación y asesoramiento	Ofrecer guías a los demás para toma de decisiones			x
Pensamiento Crítico	Utilizar el análisis para identificar debilidades o fortalezas de ciertas acciones			x
Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar metas y prioridades de planes o proyectos, señalando la acción, plazos y recursos requeridos.			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		x	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.		x	
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

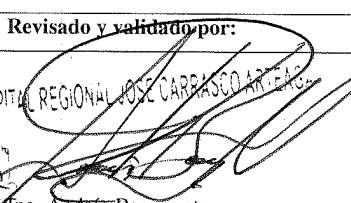
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	
MAIS	X	X
Normativa del Ministerio de Salud Pública	X	X
Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente.	X	X
Reglamento a la ley orgánica de salud	X	X
Ley orgánica de discapacidades	X	X

Sistema informático	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Trabajador social	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Áreas de ayuda social	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Juicio y toma de decisiones	X	X
Organización de la información	X	
Orientación y asesoramiento	X	X
Pensamiento Crítico	X	X
Planificación y gestión	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	63	60	80	60	80	150	60
708							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 HOSPITAL REGIONAL JOSE CARRASCO ARTEAGA IES Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACION DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Trabajador Social-Emergencia	Subproceso:	Jefatura de la Unidad Técnica de Trabajo social
Nivel:	Servidor Público 6	Grado: 12	Código: 003.6.3.2
Rol del puesto:	Ejecución de procesos	Grupo Ocupacional:	SP6

2. Misión del puesto

Realizar la gestión de trámites administrativos y asistenciales del paciente desde su ingreso hasta su traslado a otras unidades o movimientos internos de manera oportuna y resolutive, para el bienestar de nuestros afiliados.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Coordinación y derivación de afiliados que ingresan por emergencia	5	5	5	30
Detección y seguimiento de casos en situación vulnerable ingresados en emergencia.	3	5	4	23
Comunicación con Policía Nacional o Dinapen por pacientes con casos de investigación.	3	4	5	23
Búsqueda de activación redes internas para traslado de pacientes a otras Unidades Médicas por su ingreso a emergencia.	5	4	4	21
Comunicación con clínicas particulares para garantizar la llegada del paciente a estas unidades y así reciban atención de calidad	5	4	4	21
Seguimiento de atención de pacientes trasladados y hospitalizados	5	3	3	14
Coordinación y control de visitas domiciliarias a pacientes crónicos para curaciones o entrega de medicación.	5	3	3	14

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Coordinación y derivación de afiliados que ingresan por emergencia	Funcionarios del Área Médica, Jefatura de trabajo social, Clínicas particulares y hospitales IESS del país, Dirección Técnica
Detección y seguimiento de casos en situación vulnerable ingresados en emergencia.	Jefatura de trabajo social, Coordinación de Control de Calidad, Dirección Técnica.
Comunicación con Policía Nacional o Dinapen por pacientes con casos de investigación.	Jefaturas Médicas, Afiliado, Jefatura de trabajo social, Coordinación de Control de Calidad, Instituciones externas.
Búsqueda de activación redes internas para traslado de pacientes a otras Unidades Médicas por su ingreso a emergencia.	Dirección Técnica, Red integral de salud
Comunicación con clínicas particulares para garantizar la llegada del paciente a estas unidades y así reciban atención de calidad	Transporte medicalizado, Jefatura de trabajo social.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Coordinación y derivación de afiliados que ingresan por emergencia	Normativa del ministerio de Salud Pública, Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente, MAIS
Detección y seguimiento de casos en situación vulnerable ingresados en emergencia.	Constitución de la República del Ecuador, MAIS, Normativa IESS, Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente.
Comunicación con Policía Nacional o Dinapen por pacientes con casos de investigación.	Ley orgánica de discapacidades, Normativa IESS, Ley de seguridad Social.
Búsqueda de activación redes internas para traslado de pacientes a otras Unidades Médicas por su ingreso a emergencia.	Normativa IESS, Ley de seguridad social, Procesos internos.
Comunicación con clínicas particulares para garantizar la llegada del paciente a estas unidades y así reciban atención de calidad	Ley de seguridad social, Normativas internas de seguridad al paciente.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Tercer nivel	Profesional 5 años	Trabajo social, Profesional en áreas médicas

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2 años
Especificidad Experiencia	Específica
Contenido Experiencia	Sector salud o áreas de ayuda social.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar alternativas para desarrollar las tareas, proyectos o programas			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza del problema para buscar su solución.		x	
Expresión escrita	Capacidad para comunicar de manera escrita para que los demás puedan entender.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Juicio y toma de decisiones	Capacidad para valorar las ventajas o desventajas de acciones presentadas durante los labores.		x	
Organización de la información	Diseñar una estructura para manejo de información priorizando la misma.			x
Orientación y asesoramiento	Ofrecer guías a los demás para toma de decisiones			x
Pensamiento Crítico	Utilizar el análisis para identificar debilidades o fortalezas de ciertas acciones		x	

Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar metas y prioridades de planes o proyectos, señalando la acción, plazos y recursos requeridos.			x
-------------------------	---	--	--	---

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.		x	
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.		x	
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.		x	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.		x	
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

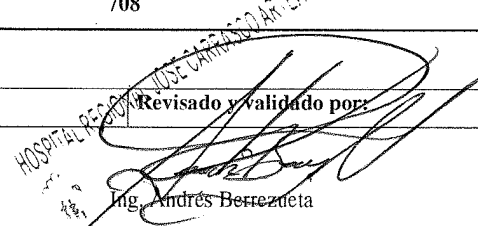
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	x	
MAIS	x	x
Código de la niñez y la adolescencia	X	x

Norma del instructivo Red Pública derechos y amparo al paciente	X	X
Ley de la Policía Nacional		X
Normativas para seguridad del paciente	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Trabajador social	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Sector salud	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Juicio y toma de decisiones	X	X
Organización de la información	X	
Orientación y asesoramiento	X	X
Pensamiento Crítico	X	X
Planificación y gestión	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	63	60	80	60	80	150	60
708							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 Maria Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales		Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Trabajo Social
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código:	003.6.3.3
Rol del puesto:	Actividades de apoyo		Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Realizar labores de apoyo a la jefatura en cuanto a registros en el sistema informático por derivaciones, registro de reportes de producción y transporte de documentación dentro de las áreas del Hospital.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Atención y orientación de beneficios generales del IESS a los afiliados.	5	4	3	17
Entrega de documentos completos a los afiliados para trámite en clínicas particulares.	5	3	3	14
Traslado de documentación para firmas en derivaciones de prestadores externos	5	3	2	11
Atención en ventanilla a los afiliados	5	2	3	11
Información a médicos para códigos de transferencias	5	3	2	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Atención y orientación de beneficios generales del IESS a los afiliados.	Jefatura de trabajo social, Coordinación de control de calidad
Entrega de documentos completos a los afiliados para trámite en clínicas particulares.	Afiliados, Jefatura de Trabajo social

Traslado de documentación para firmas en derivaciones de prestadores externos	Dirección técnica, jefatura de Clínica, Jefatura de trabajo social.
Atención en ventanilla a los afiliados	Afiliados, Jefatura de Trabajo social
Información a médicos para códigos de transferencias	Médicos consulta externa, dirección técnica

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Atención y orientación de beneficios generales del IESS a los afiliados.	Ley de seguridad social, MAIS, Procesos internos, seguridad del paciente.
Entrega de documentos completos a los afiliados para trámite en clínicas particulares.	Sistema informático, procesos.
Traslado de documentación para firmas en derivaciones de prestadores externos	Ley de seguridad social, MAIS
Atención en ventanilla a los afiliados	Atención al afiliado, Ley de seguridad social
Información a médicos para códigos de transferencias	Codificación Ministerio de Salud Pública, Ley de seguridad social

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerido
Especificidad Experiencia	No requerido
Contenido Experiencia	Competencias para un buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar alternativas para desarrollar las tareas, proyectos o programas			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza del problema para buscar su solución.			x
Expresión escrita	Capacidad para comunicar de manera escrita para			x

	que los demás puedan entender.			
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Juicio y toma de decisiones	Capacidad para valorar las ventajas o desventajas de acciones presentadas durante los labores.			x
Organización de la información	Diseñar una estructura para manejo de información priorizando la misma.			x
Orientación y asesoramiento	Ofrecer guías a los demás para toma de decisiones			x
Pensamiento Crítico	Utilizar el análisis para identificar debilidades o fortalezas de ciertas acciones			x
Planificación y gestión	Es la capacidad de determinar metas y prioridades de planes o proyectos, señalando la acción, plazos y recursos requeridos.			x

9. Destrezas conductuales

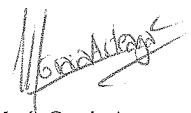
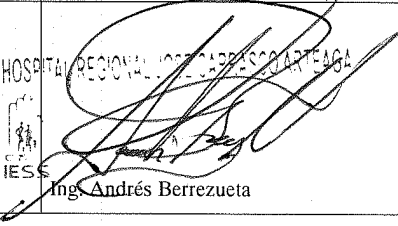
Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	
MAIS		X
Procesos internos		X
Atención al afiliado	X	X
Ley de seguridad social	X	X
Sistema informático		X
Normativas para seguridad del paciente	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Áreas administrativas u hospitalarias.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Juicio y toma de decisiones	X	X
Organización de la información	X	
Orientación y asesoramiento	X	X
Pensamiento Crítico	X	X
Planificación y gestión	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 HOSPITAL REGIONAL JOSE GABRIEL ARTEAGA IESS Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Unidad administrativa
Nombre del Puesto:	Jefe de la Unidad Técnica de Gestión Hospitalaria	Subproceso:	Coordinación de Control de Calidad
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 3	Código: 003.6.4
Rol del puesto:	Ejecución y supervisión de procesos	Grupo Ocupacional:	NJS3

2. Misión del puesto

Gestionar que las áreas hospitalarias se encuentren en óptimas condiciones para brindar atención de calidad, además de controlar el flujo de familiares de los pacientes hospitalizados en cada área de esta Unidad de Salud.

3. Actividades del puesto

Actividad del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Informe de fármacos, insumos, enseres, lencería, laboratorio, semanal y mensualmente.	3	5	4	23
Elaboración diaria de informe sobre falencias y novedades del Hospital, mediante correo.	5	4	4	21
Gestión y trámite de solicitud para: arreglo, reparación, retiro, colocación etc mediante (tarjeta amarilla).	5	5	3	20
Elaboración y seguimiento a proyecto en GPR - IESS.	3	4	4	19
Informe mensual de entrega de Kits a usuarios externos en los Servicios de Ginecología y Pediatría.	2	4	4	18
Velar por la socialización de deberes y derechos de los pacientes hospitalizados	5	4	3	17
Supervisar la administración del sistema de información y atención al afiliado	5	4	3	17
Elaboración, ejecución y seguimiento de proyectos para una óptima calidad en el servicio al afiliado	2	3	5	17
Elaboración de Informe de encuestas aplicadas a usuarios externos mensualmente.	2	4	3	14
Elaboración de Horarios para personal que labora bajo esta jefatura.	2	3	2	8

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
Informe de fármacos, insumos, enseres, lencería, laboratorio, semanal y mensualmente.	Jefatura de Farmacia, Jefatura de alimentación-esterilización y lavandería, Jefatura de laboratorio, Coordinación de control de calidad
Elaboración diaria de informe sobre falencias y novedades del Hospital, mediante correo.	Coordinación de control de calidad
Gestión y trámite de solicitud para: arreglo, reparación, retiro, colocación etc mediante (tarjeta amarilla).	Jefatura de mantenimiento, Coordinación de control de calidad
Elaboración y seguimiento a proyecto en GPR - IESS.	Unidad de trabajo
Informe mensual de entrega de Kits a usuarios externos en los Servicios de Ginecología y Pediatría.	Unidad de trabajo
Velar por la socialización de deberes y derechos de los pacientes hospitalizados.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad

5. Conocimientos requeridos

Actividades esenciales	Conocimientos
Informe de fármacos, insumos, enseres, lencería, laboratorio, semanal y mensualmente.	Normativa interna
Elaboración diaria de informe sobre falencias y novedades del Hospital, mediante correo.	Excel, Reglamento para servidores Públicos
Gestión y trámite de solicitud para: arreglo, reparación, retiro, colocación etc mediante (tarjeta amarilla).	Reglamento para uso y control de bienes del sector Público
Elaboración y seguimiento a proyecto en GPR - IESS.	Constitución del Ecuador, MAIS, Normativa IESS
Informe mensual de entrega de Kits a usuarios externos en los Servicios de Ginecología y Pediatría.	Normativa interna, Control de bienes.
Velar por la socialización de deberes y derechos de los pacientes hospitalizados	Planificación Estratégica, Normativa interna.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Profesional- Tercer Nivel	Profesional - 5 años	Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Economía o afines

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2-3 años
Especificidad de la experiencia	Relacionada
Contenido de la experiencia	Dirección y gestión administrativa en el sector público

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Expresión oral	Comunica información relevante. Organiza la información para que sea comprensible a los receptores		x	
Comprensión oral	Escucha y comprende con los requerimientos de los usuarios internos o externos y elabore informes		x	
Generación de ideas	Desarrolla estrategias para la optimización de recursos humanos, materiales y económicos.		x	
Identificación de problemas	Identifica problemas en la entrega de productos o servicios que genera la unidad		x	
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos de los productos o servicios y la experiencia previa		x	

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Gestión Hospitalaria
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.4.1
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Difundir protocolos de seguridad en búsqueda de bienestar institucional y seguridad del paciente ingresado en áreas hospitalarias.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Difusión de protocolos en seguridad al paciente y aseo de manos.	5	4	4	21
Recepción de tarjetas de mantenimiento de todas las áreas del hospital.	5	4	4	21
Entrega de tarjetas de visita a familiares de los pacientes.	5	4	3	17
Actualización de datos diaria de pacientes ingresados en el hospital.	5	4	3	17
Recorridos a hospitalización para identificar inconvenientes.	5	3	3	14
Matriz de seguimiento de mantenimientos realizados tanto en áreas administrativas como hospitalarias.	2	4	3	14
Control de abastecimiento de agua en áreas de consulta y hospitalización	5	3	2	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Difusión de protocolos en seguridad al paciente y aseo de manos	Familiares de Afiliados, funcionarios y afiliados de hospitalización, Jefatura de Gestión Hospitalaria.
Recepción de tarjetas de mantenimiento de todas las áreas del hospital.	Jefatura de mantenimiento, Coordinación Administrativa, funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA.
Entrega de tarjetas de visita a familiares de los pacientes	Familiares de afiliados, jefatura de gestión hospitalaria, personal de enfermería hospitalización.
Actualización de datos diaria de pacientes ingresados en el hospital.	Familiares afiliados, Coordinación de Calidad, Jefatura de la Unidad de Gestión Hospitalaria
Recorridos a hospitalización para identificar inconvenientes.	funcionarios, Jefatura de la Unidad de Gestión Hospitalaria

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Difusión de protocolos en seguridad al paciente y aseo de manos	Normativa de seguridad del paciente, Acreditación Canadá.
Recepción de tarjetas de mantenimiento de todas las áreas del hospital	Normativa interna para mantenimiento de instalaciones y bienes muebles.
Entrega de tarjetas de visita a familiares de los pacientes	Ley orgánica de seguridad social, Políticas internas
Actualización de datos diaria de pacientes ingresados en el hospital	Sistema informático AS400, Normativa IESS, Normativa del ministerio de salud pública.
Recorridos a hospitalización para identificar inconvenientes	Portafolio de servicios de la Unidad Médica, manejo de sistema informático

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, aprobado tercer año de universidad o sexto semestre	Bachiller	Ciencias sociales o especialidades administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Apoyo en áreas administrativas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar alternativas para desarrollar las tareas, proyectos o programas			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza del problema para buscar su solución.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Juicio y toma de decisiones	Capacidad para valorar las ventajas o desventajas de acciones presentadas durante los labores.			x
Organización de la información	Diseñar una estructura para manejo de información priorizando la misma.			x
Habilidad analítica	Capacidad para reconocer información significativa y coordinar datos relevantes			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X

Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X

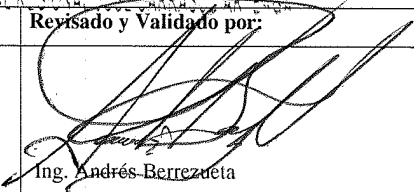
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	X	
Normativa de seguridad del paciente		X
Portafolio de servicios		X
Conocimientos informáticos	X	X
Ley de seguridad social		X
Acreditación Canadá		X
Normativas para seguridad del paciente	X	X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Administrativo	X	
Apoyo en áreas administrativas u hospitalarias.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	X	
Juicio y toma de decisiones	X	x
Organización de la información	X	
Habilidad analítica	X	x
Liste las Destrezas Conductuales		

Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	HOSPITAL REGIONAL JOSÉ GARCÍA ARTEAGA IES	Revisado y Validado por:
 María Gracia Arteaga		 Ing. Andrés Berrezuela

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Gestión Hospitalaria
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código: 003.6.4.2
Rol del puesto:	Servicios	Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Brindar información de ingreso de pacientes a las áreas de quirófano y control de visitas pre quirúrgico.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Atención de teléfonos por pacientes ingresados a quirófanos, seguimiento de cirugías desde el ingreso hasta la salida de quirófano del paciente	5	4	4	21
Gestión de tiempo de atención en visita pre quirúrgica.	5	3	4	17
Recepción de carpetas para visita pre quirúrgica.	5	3	3	14
Transmisión de información de horarios de pacientes para ingreso a cirugía	5	3	2	11
Reporte por incumplimiento de visitas fuera del horario.	5	2	2	9

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Atención de teléfonos por pacientes ingresados a quirófanos, seguimiento de cirugías desde el ingreso hasta la salida de quirófano del paciente	Jefatura de la Unidad de gestión hospitalaria, afiliados
Gestión de tiempo de atención en visita pre quirúrgica.	Área de anestesiología, Jefatura de gestión hospitalaria

Recepción de carpetas para visita pre quirúrgica.	Jefatura de Archivo y documentación, afiliados
Transmisión de información de horarios de pacientes para ingreso a cirugía	Familiares de afiliados
Reporte por incumplimiento de visitas fuera del horario.	Funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, Jefatura de gestión hospitalaria

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Atención de teléfonos por pacientes ingresados a quirófanos, seguimiento de cirugías desde el ingreso hasta la salida de quirófano del paciente	Normativa Interna, ley de seguridad social
Gestión de tiempo de atención en visita pre quirúrgica.	Flujos de procesos dentro del hospital, protocolo de atención
Recepción de carpetas para visita pre quirúrgica.	Constitución de la República del Ecuador, Ley de seguridad social
Transmisión de información de horarios de pacientes para ingreso a cirugía	Normativa interna
Reporte por incumplimiento de visitas fuera del horario.	Normativa interna, sistema informático

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerida
Especificidad Experiencia	No requerida
Contenido Experiencia	Competencias necesarias para un buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Generar alternativas para desarrollar las tareas, proyectos o programas			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza del problema para buscar su solución.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Juicio y toma de decisiones	Capacidad para valorar las ventajas o desventajas de acciones presentadas durante los labores.			x
Organización de la información	Diseñar una estructura para manejo de información priorizando la misma.			x
Habilidad analítica	Capacidad para reconocer información significativa y coordinar datos relevantes			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			X
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X

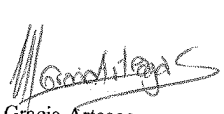
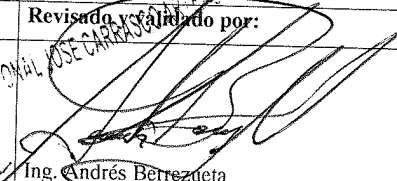
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X
-------------------------	---	--	--	---

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Flujos de procesos internos	X	
Normativa de seguridad del paciente		X
Protocolo de atención		X
Sistema informático	X	X
Ley de seguridad social		X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo de áreas administrativas u hospitalarias.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Generación de ideas	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	X	
Juicio y toma de decisiones	X	X
Organización de la información	X	
Habilidad analítica	X	X
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Bertréueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Dirección Técnica
Nombre del Puesto:	Jefe de la Unidad Técnica de Atención al Cliente	Subproceso:	Coordinación General de Control de Calidad
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 3	Código: 003.6.5
Rol del puesto:	Ejecución y supervisión de procesos	Grupo Ocupacional:	3NJS

2. Misión del puesto

Orientar a los afiliados y familiares en cualquier aspecto relacionado con la atención, además hacer cumplir sus derechos de acuerdo a la normativa vigente, atendiendo cualquier reclamo o sugerencia presentada a través de las encuestas de satisfacción.

3. Actividades del puesto

Actividad del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Atender y buscar solución a reclamos, quejas y sugerencias de pacientes, familiares y acompañantes.	5	5	4	25
Efectuar reporte de encuestas de satisfacción realizadas por los chalecos azules, información y ventanillas.	2	5	4	22
Atender turnos emergentes, dependiendo de la necesidad de cada paciente.	5	5	3	20
Realizar reuniones con el área de trabajo, para controlar actividades.	4	4	4	20
Actualizar listado de todas las especialidades disponibles a ser ingresadas en las ventanillas del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, con las fechas probables de citas.	3	4	4	19
Reportar al área pertinente del hospital los reclamos presentados por los afiliados	5	4	3	17
Dar información personalizada sobre ubicación de pacientes ingresados y temas generales de información de citas de pacientes, respetando las normas vigentes en cuanto a la confidencialidad de los datos.	5	3	3	14
Atender casos de afiliados que no pueden descargar medicación especial por falta de turno con el especialista	4	3	3	13
Derivar hacia el hospital del día de Azogues a pacientes que no pueden esperar sus turnos agendados en el HOSPITAL JOSÉ CARRASCO	4	3	3	13

ARTEAGA.				
Realizar reportes consolidados de reclamos, quejas y sugerencias.	2	3	3	11
Recorrer las distintas áreas del hospital, para verificar que la atención a los afiliados se desenvuelva de manera correcta.	5	3	2	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
Atender y buscar solución a reclamos, quejas y sugerencias de pacientes, familiares y acompañantes.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad, Coordinación de hospitalización y ambulatoria, Coordinación de diagnóstico y tratamiento.
Efectuar reporte de encuestas de satisfacción realizadas por los chalecos azules, información y ventanillas.	Coordinación de control de calidad
Atender turnos emergentes, dependiendo de la necesidad de cada paciente.	Coordinación de control de calidad, Coordinación de hospitalización y ambulatoria, Call Center
Realizar reuniones con el área de trabajo, para controlar actividades.	Unidad de trabajo
Actualizar listado de todas las especialidades disponibles a ser ingresadas en las ventanillas del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, con las fechas probables de citas.	Dirección Técnica, Unidad de Trabajo
Reportar al área pertinente del hospital los reclamos presentados por los afiliados	Coordinación de control de calidad
Dar información personalizada sobre ubicación de pacientes ingresados y temas generales de información de citas de pacientes, respetando las normas vigentes en cuanto a la confidencialidad de los datos.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad

5. Conocimientos requeridos

Actividades esenciales	Conocimientos
Atender y buscar solución a reclamos, quejas y sugerencias de pacientes, familiares y acompañantes.	Modelo de Atención Integral de salud, Normativa Vigente, Ley de seguridad social, MAIS
Efectuar reporte de encuestas de satisfacción realizadas por los chalecos rojos, información y ventanillas.	Office
Atender turnos emergentes, dependiendo de la necesidad de cada paciente.	Normativa Vigente, MAIS, Ley de seguridad social

Realizar reuniones con el área de trabajo, para controlar actividades.	Motivación, Relaciones humanas.
Actualizar listado de todas las especialidades disponibles a ser ingresadas en las ventanillas del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, con las fechas probables de citas.	Sistema AS400, Normativa interna vigente
Reportar al área pertinente del hospital los reclamos presentados por los afiliados	Planificación estratégica, Office
Dar información personalizada sobre ubicación de pacientes ingresados y temas generales de información de citas de pacientes, respetando las normas vigentes en cuanto a la confidencialidad de los datos.	Normativa interna.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales
Tercer nivel	Profesional- 5 años	Ingeniería comercial, Economía o afines.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2-3 años
Especificidad de la experiencia	Relacionada
Contenido de la experiencia	Dirección y gestión administrativa en el sector público

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Generación de ideas	Desarrolla estrategias para la optimización de recursos humanos, materiales y económicos.		x	
Pensamiento Conceptual	Analiza situaciones presentes utilizando conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos adquiridos para solucionar problemas en ejecución de programas, proyectos u otros.		x	

Habilidad analítica	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos		x	
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos de los productos o servicios y la experiencia previa		x	
Monitoreo y control	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos		x	
Orientación asesoramiento	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.			
Identificación de problemas	Identifica problemas en la entrega de productos o servicios que genera la unidad		x	
Pensamiento estratégico	Comprende los cambios del entorno y está en capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo		x	

9. Destrezas conductuales

Destrezas conductuales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		x	
Conocimientos de entorno organizacional	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		x	
Relaciones Humanas	Construye relaciones tanto dentro como fuera de la institución que le provee información. Establece información cordial con personas desconocidas desde el primer encuentro.	x		
Actitud al cambio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas, decide que hacer en función de la situación	x		

Orientación a resultados	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		x	
Orientación de servicio	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	x		

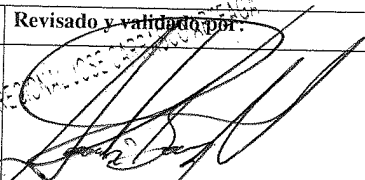
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley Orgánica de Salud	x	X
LOSEP y su Reglamento	X	X
Código de trabajo	X	
Normativa interna	X	
Ofimática	x	x
Liste la Instrucción Formal		
Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Economía.	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Dirección y gestión administrativa en el sector público	X	
Formación complementaria relacionada a la Unidad	x	x
Liste las Destrezas Técnicas		
Generación de ideas	x	
Pensamiento conceptual	x	
Habilidad analítica	X	
Juicio y toma de decisiones	x	
Monitoreo y control	x	
Orientación/ asesoramiento	x	
Identificación de problemas	X	
Pensamiento estratégico	X	x
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimientos de entorno organizacional	X	
Relaciones Humanas	X	X
Actitud al cambio	X	

Orientación a resultados	X	
Orientación de servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	75	80	100	80	100	150	100
840							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 HOSPITAL REGIONAL LOS RIOS Ing. Andres Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Asistente administrativa		Subproceso:	Jefatura de la Unidad Técnica de Atención al afiliado
Nivel:	Servidor público 5	Grado: 11	Código:	003.6.5.1
Rol del puesto:	Ejecución de procesos apoyo y tecnológico		Grupo Ocupacional:	SP5

2. Misión del puesto

Coordinar todas las actividades administrativas a realizarse dentro de la jefatura con el fin de cumplir las políticas y normativa establecida dentro de la Coordinación y a nivel institucional.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Consolidación de todos los reportes del área para aplicación de indicadores e ingreso al IESSPR.	2	4	5	22
Brindar atención de calidad a los afiliados que se acerquen a las oficinas a realizar sus reclamos.	5	4	4	21
Coordinación con trabajo social por casos emergentes.	4	4	4	20
Manejo de sistema gestión documental, y dar respuesta ante oficios y Memorandos.	5	4	3	17
Seguimiento de encuestas diarias dentro del sistema por parte del resto de funcionarios.	5	3	3	14
Manejo de agendas de IESS Azogues y Hospital del Día.	5	2	3	11
Notificaciones de mantenimientos del área de consulta externa.	4	3	2	10

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Consolidación de todos los reportes del área para aplicación de indicadores e ingreso al IESSPR.	Jefatura de Atención al Cliente, Coordinación de Calidad, Dirección Técnica, Planificación.
Brindar atención de calidad a los afiliados que se acerquen a las oficinas a realizar sus reclamos.	Afiliados, Jefatura de Atención al Cliente, Dirección Técnica.
Coordinación con trabajo social por casos emergentes.	Trabajo social, Jefatura de Atención al Cliente, Personal médicos del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA.
Manejo de sistema gestión documental, y dar respuesta ante oficios y Memorandos.	Jefatura de Atención al Cliente.
Seguimiento de encuestas diarias dentro del sistema por parte del resto de funcionarios.	Funcionarios de Atención al cliente, Coordinación de Calidad.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Consolidación de todos los reportes del área para aplicación de indicadores e ingreso al IESSPR.	Sistema informático, flujo de procesos, Normativa Interna.
Brindar atención de calidad a los afiliados que se acerquen a las oficinas a realizar sus reclamos.	Protocolo de Atención al afiliado, Ley de seguridad social.
Coordinación con trabajo social por casos emergentes.	Ley de seguridad social, MAIS, Normativa Ministerio de Salud Pública.
Manejo de sistema gestión documental, y dar respuesta ante oficios y Memorandos.	Sistema Gestión documental, secretariado.
Seguimiento de encuestas diarias dentro del sistema por parte del resto de funcionarios.	Sistema informático, procesos internos.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Profesional- 5 años	Ingeniero(a) Licenciado (a)	Administración de empresas, secretariado o afines.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	1 año
Especificidad Experiencia	Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico.
Contenido Experiencia	Secretariado, manejo de archivos, manejo de sistemas públicos gestión documental.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Inspección de productos y servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad del servicio prestado.			x
Orientación/asesoramiento	Ofrecer guías sugerencias para los demás			x
Pensamiento crítico	Utiliza un análisis para identificar fortalezas o debilidades de ciertas situaciones.			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la			x

	institución.			
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

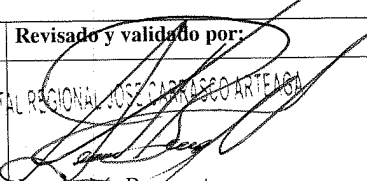
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Flujo de procesos		X
Objetivos institucionales		X
Sistema informático	X	X
Ley de seguridad social	X	X
MAIS	X	X
Secretariado		X
Normativa interna		X
Liste la Instrucción Formal		
Ingeniero o Licenciado	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico	X	
Secretariado y manejo de archivos	x	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	

Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	x	
Inspección de productos y servicios	x	x
Orientación/ asesoramiento	x	x
Pensamiento crítico	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	50	60	60	40	40	100	60
565							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 HOSPITAL REGIONAL JOSE CARASSO ARTEAGA Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga		Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista- ventanillas consulta externa		Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Atención al Cliente
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código:	003.6.5.2
Rol del puesto:	Administrativo		Grupo Ocupacional:	SP1

2. Misión del puesto

Brindar atención oportuna y prioritaria a los afiliados que asisten día a día a las instalaciones del hospital, además búsqueda soluciones rápidas ante requerimientos a ser solventados.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Manejo de sistema AS 400 para administración de citas médicas.	5	5	4	25
Elaboración de reportes diarios en cuanto a pacientes atendidos en las ventanilla	5	4	4	21
Realizar actualización de datos en el sistema y apertura de Historias Clínicas	5	4	4	21
Búsqueda de nuevas citas por ausencias de médicos	3	4	4	19
Eliminación de citas programadas en base a solicitud del paciente	5	4	3	17
Ingreso de citas para fines de semana RVE.	4	4	3	16

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Manejo de sistema AS 400 para administración de citas médicas.	Afiliados ,Jefatura de Atención al Cliente.
Elaboración de reportes diarios en cuanto a pacientes atendidos en las ventanilla.	Funcionarios de la Jefatura de Atención al Cliente.
Realizar actualización de datos en el sistema y apertura de Historias Clínicas.	Centro de Cómputo, afiliados.
Búsqueda de nuevas citas por ausencias de médicos.	Jefaturas médicas, afiliados, Jefatura de Atención al cliente.
Eliminación de citas programadas en base a solicitud del paciente.	Afiliados, funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA.
Ingreso de citas para fines de semana RVE.	Centro de Cómputo, afiliados.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Manejo de sistema AS 400 para ingreso de citas médicas.	Software de Citas Médicas, Normativa interna.
Elaboración de reportes diarios en cuanto a pacientes atendidos en las ventanilla.	Sistema informático, Normativa interna.
Realizar actualización de datos en el sistema y apertura de Historias Clínicas.	Software de Citas Médicas, Ley de seguridad social.
Cambio de citas por ausencias de médicos.	Objetivos institucionales, Software citas médicas.
Eliminación de citas programadas en base a solicitud del paciente.	Software citas médicas.
Ingreso de citas para fines de semana RVE.	Software citas médicas.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, aprobado tercer año de universidad	Bachiller	Ciencias sociales o especialidades administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Apoyo en áreas administrativas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Inspección de productos y servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad del servicio prestado.			x
Orientación/asesoramiento	Ofrecer guías sugerencias para los demás			x
Pensamiento crítico	Utiliza un análisis para identificar fortalezas o debilidades de ciertas situaciones.			x
Organización de información	Clasifica los documentos para un correcto registro			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x

Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

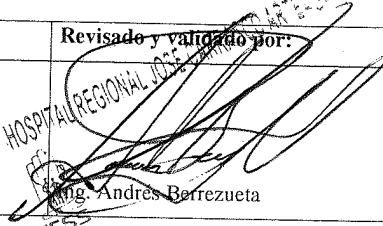
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Flujo de procesos		x
Objetivos institucionales		X
Sistema informático	X	x
Ley de seguridad social	X	x
MAIS	X	X
Normativa interna		x
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller cursado hasta tercer año de universidad	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		

Administrativo	X	
Apoyo en áreas administrativas	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	X	
Inspección de productos y servicios	X	x
Orientación/ asesoramiento	X	x
Pensamiento crítico	X	
Organización de información		
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 Maria Gracia Arteaga	 Ing. Andres Berrezueta HOSPITAL REGIONAL JOSE MANUEL GARCIA IESS

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista- Información	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Atención al Cliente
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.5.3
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Actualización de consultorios de médicos, brindar información de consultorios y de ser el caso dar el acompañamiento al afiliado, transferencia de llamadas a otras dependencias dentro del hospital, confirmaciones de turnos en sistema médico.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Llamadas telefónicas para confirmación de citas médicas.	5	4	4	21
Gestión de entregas mensuales de audífonos a pacientes crónicos.	2	4	4	18
Actualización de base de datos consultorios médicos.	5	4	3	17
Brindar información de consultorios y de ser el caso acompañamiento.	5	3	3	14
Transferencia de llamadas a otras dependencias del hospital.	5	3	3	14
Llamadas por cambio de citas.	5	3	3	14

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Llamadas telefónicas para confirmación de citas médicas.	Afiliados, Jefatura de Atención al Cliente.
Gestión de entregas mensuales de audífonos a pacientes crónicos.	Jefatura de Otorrinolaringología, Jefatura de Atención al cliente
Actualización de base de datos consultorios médicos	Jefatura de Consulta externa

Brindar información de consultorios y de ser el caso acompañamiento.	Afiliados, Jefatura de Atención al Cliente
Transferencia de llamadas a otras dependencias del hospital	Funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Llamadas telefónicas para confirmación de citas médicas.	Software de Citas Médicas, Vocalización
Gestión de entregas mensuales de audífonos a pacientes crónicos.	Normativa interna, objetivos institucionales
Actualización de base de datos consultorios médicos.	Sistema informático
Brindar información de consultorios y de ser el caso acompañamiento.	Objetivos institucionales, Sistema informático, protocolo de atención al afiliado
Transferencia de llamadas a otras dependencias del hospital.	Habilidades comunicativas, habilidad lingüística

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, aprobado tercer año de universidad o sexto semestre	Bachiller	Administración de empresas, secretariado o afines.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Apoyo en áreas administrativas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.	x		

Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.	x		
Inspección de productos y servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad del servicio prestado.			x
Orientación/ asesoramiento	Ofrecer guías sugerencias para los demás			x
Pensamiento crítico	Utiliza un análisis para identificar fortalezas o debilidades de ciertas situaciones.			x
Organización de información	Clasifica los documentos para un correcto registro			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			X
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			X
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			X
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			X

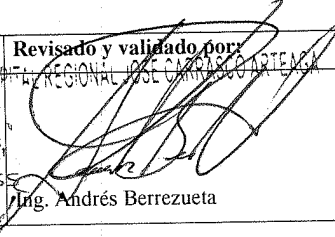
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			X
-------------------------	---	--	--	---

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Flujo de procesos		x
Objetivos institucionales		X
Sistema informático	x	x
Ley de seguridad social	x	x
MAIS	x	X
Normativa interna		x
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller, aprobado tercer año de universidad		
Liste el Contenido de la Experiencia		
Administrativo	X	
Apoyo en áreas administrativas	x	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	X	
Inspección de productos y servicios	x	
Orientación/ asesoramiento	x	x
Pensamiento crítico	x	x
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Atención al Cliente
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código: 003.6.5.4
Rol del puesto:	Actividades de apoyo	Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Brindar atención al usuario con calidad y calidez buscando la disminución de los tiempos de espera a través de información veraz y efectiva.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Gestión en cuanto a solución de inconvenientes inmediatamente a través de denuncias en teléfono rojo.	5	5	4	25
Informar sobre la cartera de servicios que tiene el hospital y los requisitos para ser atendidos.	5	4	3	17
Reportes por desabastecimiento de fármacos e insumos.	3	4	3	15
Atender a los afiliados con sus requerimientos.	5	3	3	14
Apoyar en la propuesta de mejoramiento de calidad en atención al paciente	5	3	3	14
Re direccionamiento de afiliados en trámites a realizar.	5	3	3	14
Registro de información en formularios sobre la atención recibida	5	3	2	11
Apoyar con la elaboración de estadísticas	4	2	3	10

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Gestión en cuanto a solución de inconvenientes inmediatamente a través de denuncias en teléfono rojo	Dirección Nacional de Atención al ciudadano, Jefatura de atención al cliente, Coordinación de control de calidad
Informar sobre la cartera de servicios que tiene el hospital y los requisitos para ser atendidos	Afiliados, Coordinación de control de calidad
Reportes por desabastecimiento de fármacos e insumos.	Dirección Nacional de Atención al ciudadano, Jefatura de atención al cliente, Coordinación de control de calidad
Atender a los afiliados con sus requerimientos.	afiliados, jefatura de atención al cliente
Apoyar en la propuesta de mejoramiento de calidad en atención al paciente	Coordinación de control de calidad, jefatura de atención al cliente

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Gestión en cuanto a solución de inconvenientes inmediatamente a través de denuncias en teléfono rojo.	Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado, Normativa interna.
Informar sobre la cartera de servicios que tiene el hospital y los requisitos para ser atendidos.	Objetivos institucionales, procesos internos.
Reportes por desabastecimiento de fármacos e insumos.	Sistema informático, Contratación Pública.
Atender a los afiliados con sus requerimientos.	Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado, Normativa interna.
Apoyar en la propuesta de mejoramiento de calidad en atención al paciente.	Objetivos institucionales, procesos y flujos de atención al cliente.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerido
Especificidad Experiencia	No requerido

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Recopilación de información	Conocimiento de información esencial para solución de inconvenientes.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.		x	
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.		x	
Inspección de productos y servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad del servicio prestado.			x
Orientación/ asesoramiento	Ofrecer guías sugerencias para los demás			x
Pensamiento crítico	Utiliza un análisis para identificar fortalezas o debilidades de ciertas situaciones.			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones			x

	afectarán a las personas y grupos de la institución.			
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Trabajo en equipo	Cooperación con los demás.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x
Construcción de relaciones	Habilidad para mantener relaciones cordiales con los que nos rodean			x

10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Flujo de procesos		x
Objetivos institucionales		X
Sistema informático	x	x
Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado	x	x
Contratación Pública	x	X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	x	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo en áreas administrativas	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Recopilación de información	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	x	

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Supervisor de Anfitriones de Chaleco Rojo	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Atención al Cliente.
Nivel:	Servidor Público 6	Grado: 12	Código: 003.6.5.5
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP6

2. Misión del puesto

Insertar estratégicamente anfitriones de servicio al cliente denominados "chalecos rojos" para mejorar la atención en la institución y en los puntos de asistencia al usuario.

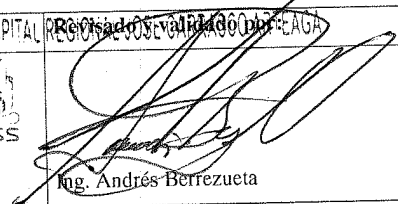
3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Notificación y seguimiento a Chalecos rojos por casos de desabastecimiento de fármacos o insumos.	5	4	4	21
Manejo de sistema AS 400 para solución de inconvenientes identificados.	5	4	4	21
Reportes a la Dirección Nacional por novedades de la Unidad Médica.	3	4	4	19
Recorridos a las instalaciones del hospital en búsqueda de identificar inconvenientes.	5	3	3	14
Consolidación de reportes diarios de actividad realizada por los anfitriones a "chaleco rojo".	5	3	2	11
Control de asistencia y seguimiento de labores a los anfitriones de "chaleco rojo".	5	3	2	11
Reuniones mensuales con el personal de chaleco rojo para inducción de nuevos temas en cuanto a la atención.	2	4	2	10

Inspección de productos y servicios	x	x
Orientación/ asesoramiento	x	x
Pensamiento crítico	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Trabajo en equipo	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	HOSPITAL REGIONAL DE CALABAGUA
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Notificación y seguimiento a Chalecos rojos por casos de desabastecimiento de fármacos o insumos.	Dirección Nacional de Atención al ciudadano, Jefatura de atención al cliente, Coordinación de control de calidad.
Manejo de sistema AS 400 para solución de inconvenientes identificados.	Afiliados, jefatura de atención al cliente.
Reportes a la Dirección Nacional por novedades de la Unidad Médica	Dirección Nacional de Atención al ciudadano, Jefatura de atención al cliente, Coordinación de control de calidad, Gerencia General.
Recorridos a las instalaciones del hospital en búsqueda de identificar inconvenientes.	Afiliados, Servidores de Chaleco rojo.
Consolidación de reportes diarios de actividad realizada por los anfitriones a "chaleco rojo"	Jefatura de atención al cliente, Dirección nacional de atención al asegurado

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Notificación y seguimiento a Chalecos rojos por casos de desabastecimiento de fármacos o insumos.	Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado, Normativa interna, sistema informático
Manejo de sistema AS 400 para solución de inconvenientes identificados.	Objetivos institucionales, procesos internos
Reportes a la Dirección Nacional por novedades de la Unidad Médica.	Normativa interna, portafolio de servicios
Recorridos a las instalaciones del hospital en búsqueda de identificar inconvenientes.	Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado, Normativa interna
Consolidación de reportes diarios de actividad realizada por los anfitriones a "chaleco rojo".	Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Profesional- 5 años	Ingeniero(a) Licenciado (a)	Administración de empresas, afines o áreas médicas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2 años
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Liderar un grupo de funcionarios, trámites administrativos.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Recopilación de información	Conocimiento de información esencial para solución de inconvenientes.		x	
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.		x	
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión oral	Capacidad como comunicar información de forma verbal, siendo el mensaje claro y conciso.			x
Inspección de productos y servicios	Inspeccionar y evaluar la calidad del servicio prestado.			x
Orientación/ asesoramiento	Ofrecer guías sugerencias para los demás.			x
Pensamiento crítico	Utiliza un análisis para identificar fortalezas o debilidades de ciertas situaciones.			x
Iniciativa	Predisposición para actuar de manera proactiva es decir desde concretar soluciones a búsqueda de alternativas.			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Trabajo en equipo	Cooperación con los demás.		x	
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.		x	
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x
Construcción de relaciones	Habilidad para mantener relaciones cordiales con los que nos rodean			x

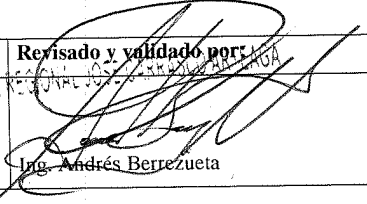
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Flujo de procesos		x
Objetivos institucionales		X
Sistema informático	X	x
Protocolo de la Dirección Nacional de Atención al asegurado	X	x
Contratación Pública	X	X

Liste la Instrucción Formal		
Ingeniero o Licenciado	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico.	X	
Liderar un grupo de funcionarios, trámites administrativos.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Recopilación de información	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión oral	X	
Inspección de productos y servicios	X	x
Orientación/ asesoramiento	X	x
Pensamiento crítico	X	
Iniciativa	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Trabajo en equipo	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	
Construcción de relaciones	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	50	80	80	40	60	100	60
625							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Dirección Técnica
Nombre del Puesto:	Jefe de la Unidad Técnica de Archivo y Documentación	Subproceso:	Coordinación de Control de Calidad.
Nivel:	Jerárquico Superior	Grado: 3	Código: 003.6.6
Rol del puesto:	Ejecución y supervisión de procesos	Grupo Ocupacional:	3NJS

2. Misión del puesto

Gestionar el fondo documental del Hospital José Carrasco Arteaga y promover la conservación adecuada del historial clínico de los afiliados y documentación administrativa. Facilitar y agilizar su uso oportuno, mediante la utilización de procedimientos y operaciones para el manejo adecuado del archivo satisfaciendo eficazmente la necesidad del uso de información en las áreas específicas.

3. Actividades del puesto

Actividad del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Planificar, dirigir y coordinar la metodología de organización documental utilizada en el archivo, especialmente en relación con el sistema de clasificación, transferencias, elaboración de instrumentos de descripción, preservación y conservación de la documentación.	5	5	5	30
Elaborar las normas o los reglamentos que regulan la organización y el funcionamiento del archivo y, también, aquellas otras de aplicación a todas las áreas, departamentos o servicios del organismo a las que pertenece el archivo, referidas a la consulta y préstamo de la documentación.	1	5	5	26
Promover un buen método de trabajo entre el personal del archivo para establecer un sistema de corresponsabilización funcional de acuerdo con la formación y los objetivos que se les haya asignado.	5	5	4	25
Planificar y controlar la preservación y la conservación de la documentación y velar por la seguridad del archivo	4	5	4	24
Planificar y coordinar las charlas informativas al personal de la institución de acuerdo con la definición del sistema integral de exigencia y organización de la documentación.	2	4	5	22

Velar, gestionar e implementar los sistemas de control necesarios para dar estricto cumplimiento al adecuado manejo del Archivo de Historias Clínicas Físicas.	1	4	5	21
Elaborar y proponer las normas de accesos a la documentación de acuerdo con la normativa vigente, para que, una vez aprobadas por la Comisión correspondiente, puedan ser de aplicación en el uso y consulta de la documentación.	1	4	4	17
Presentar informes a la Coordinación General de Control de Calidad así como los indicadores que estime precisos para la valoración del funcionamiento de la Unidad Técnica de Archivo y Documentación Clínica	2	3	3	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
Planificar, dirigir y coordinar la metodología de organización documental utilizada en el archivo, especialmente en relación con el sistema de clasificación, transferencias, elaboración de instrumentos de descripción, preservación y conservación de la documentación.	Coordinación de Control de calidad, Unidad de trabajo, Jefatura de Admisión
Elaborar las normas o los reglamentos que regulan la organización y el funcionamiento del archivo y, también, aquellas otras de aplicación a todas las áreas, departamentos o servicios del organismo a las que pertenece el archivo, referidas a la consulta y préstamo de la documentación.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad, Jefatura de Admisión, Red Pública Integral de Salud
Promover un buen método de trabajo entre el personal del archivo para establecer un sistema de corresponsabilización funcional de acuerdo con la formación y los objetivos que se les haya asignado.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad
Planificar y controlar la preservación y la conservación de la documentación y velar por la seguridad del archivo	Unidad de trabajo
Planificar y coordinar las charlas informativas al personal de la institución de acuerdo con la definición del sistema integral de exigencia y organización de la documentación.	Unidad de trabajo, Coordinación de control de calidad
Velar, gestionar e implementar los sistemas de control necesarios para dar estricto cumplimiento al adecuado manejo del Archivo de Historias Clínicas Físicas.	Coordinación de Control de calidad, Unidad de trabajo, Jefatura de Admisión

Presentar informes a la Coordinación General de Control de Calidad así como los indicadores que estime precisos para la valoración del funcionamiento de la Unidad Técnica de Archivo y Documentación Clínica	Coordinación de Control de calidad
---	------------------------------------

5. Conocimientos requeridos

Actividades esenciales	Conocimientos
Planificar, dirigir y coordinar la metodología de organización documental utilizada en el archivo, especialmente en relación con el sistema de clasificación, transferencias, elaboración de instrumentos de descripción, preservación y conservación de la documentación.	Ley orgánica de salud, Ley orgánica de servidores públicos, Resolución 4934 MSP
Elaborar las normas o los reglamentos que regulan la organización y el funcionamiento del archivo y, también, aquellas otras de aplicación a todas las áreas, departamentos o servicios del organismo a las que pertenece el archivo, referidas a la consulta y préstamo de la documentación.	Resolución 4934 MSP, Ley orgánica de salud, Constitución del Ecuador
Promover un buen método de trabajo entre el personal del archivo para establecer un sistema de corresponsabilización funcional de acuerdo con la formación y los objetivos que se les haya asignado.	Ley orgánica para servidores públicos, Código de trabajo
Planificar y controlar la preservación y la conservación de la documentación y velar por la seguridad del archivo.	Normativa vigente, MAIS, Ley de seguridad social
Planificar y coordinar las charlas informativas al personal de la institución de acuerdo con la definición del sistema integral de exigencia y organización de la documentación.	MAIS, Ley de seguridad social, Normativa vigente, Resolución 4934 MSP, Ley orgánica para servidores públicos
Velar, gestionar e implementar los sistemas de control necesarios para dar estricto cumplimiento al adecuado manejo del Archivo de Historias Clínicas Físicas.	Ley orgánica de salud, Ley orgánica de servidores públicos, Resolución 4934 MSP
Presentar informes a la Coordinación General de Control de Calidad así como los indicadores que estime precisos para la valoración del funcionamiento de la Unidad Técnica de Archivo y Documentación Clínica.	Excel, Word, Ley orgánica para servidores públicos, Código de trabajo

6. Instrucción formal requerida

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales
Tercer nivel	Profesional- 5 años	Ingeniería comercial, Economía o afines.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2-3 años
Especificidad de la experiencia	Relacionada
Contenido de la experiencia	Dirección y gestión administrativa en el sector público

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas Técnicas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Lee y comprende documentos de complejidad media y posteriormente presenta informes.		x	
Comprensión oral	Escucha y comprende requerimientos de los usuarios internos y externos y elabora informes.		x	
Expresión escrita	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo oficios		x	
Expresión oral	Comunica información relevante, organiza información comprensible a los receptores.		x	
Identificación de problemas	Identifica problemas en la entrega de productos o servicios que genera la unidad		x	
Generación de ideas	Desarrolla estrategias para la optimización de recursos humanos, materiales y económicos.		x	
Pensamiento estratégico	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejora continua		x	
Organización de información	Clasifica y captura información técnica para consolidarla		x	
Instrucción	Instruye sobre procedimientos técnicos , legales o administrativos a los compañeros de unidad o proceso		x	

9. Destrezas conductuales

Destrezas conductuales	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		x	
Conocimientos de entorno organizacional	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		x	
Relaciones Humanas	Construye relaciones tanto dentro como fuera de la institución que le provee información. Establece información cordial con personas desconocidas desde el primer encuentro.		x	
Actitud al cambio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas, decide que hacer en función de la situación.		x	
Orientación a resultados	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		x	
Orientación de servicio	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.		x	

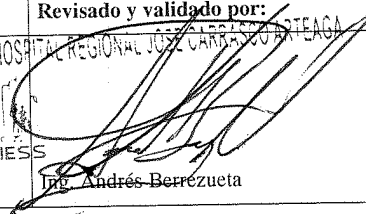
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República	X	
Ley de seguridad social	X	X
LOSEP y su Reglamento	X	X
Código de trabajo	X	
Ley orgánica de salud	X	
Ley de amparo al paciente	X	x
Normativa interna	X	
Liste la Instrucción Formal		
Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Economía.	X	

Liste el Contenido de la Experiencia		
Dirección y gestión administrativa en el sector público	X	
Formación complementaria relacionada a la Unidad	X	X
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Expresión escrita	X	
Expresión oral	X	
Identificación de problemas	X	X
Generación de ideas	X	
Pensamiento estratégico	X	X
Organización de información	X	X
Instrucción	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	
Conocimientos de entorno organizacional	X	
Relaciones Humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a resultados	X	
Orientación de servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
155	75	80	100	80	100	150	100

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CARBASSO ARTEAGA IESS

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Abogado	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Archivo y documentación Clínica.
Nivel:	Servidor público 7	Grado: 13	Código: 003.6.6.1
Rol del puesto:	Ejecución de procesos	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Realizar actividades de elaboración de proyectos, informes y opiniones legales a fin resolver los distintos conflictos en documentación y expedientes administrativos que se presenten ante la institución y el área de Archivo y documentación clínica.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Recepción de solicitudes de historial clínico.	4	5	5	29
despacho de historias clínicas	5	4	4	21
Respuesta de expedientes administrativos correspondientes al área de archivo	4	4	4	20
Registro de quejas y denuncias sentadas ante el área de archivo	4	4	4	20
Contacto con afiliados para difusión de normativa en cuanto a entrega de documentación de pacientes	5	4	3	17
Establecer el mecanismo para lograr una comunicación oportuna con áreas administrativas	3	3	3	12
Supervisión de cumplimiento de normativas para confidencialidad de documentación clínica.	4	3	2	10
Resolver dudas presentadas ante la aplicación de normativas.	4	2	2	8

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Recepción de solicitudes de historial clínico.	Jefatura de Archivo y documentación, afiliados.
Despacho de historias clínicas.	Afiliados, Jefatura de Archivo y documentación, áreas médicas.
Respuesta de expedientes administrativos correspondientes al área de archivo.	Coordinación jurídica, jefatura de archivo y documentación.
Registro de quejas y denuncias sentadas ante el área de archivo.	Jefatura de Atención al Cliente, Jefatura de archivo y documentación.
Contacto con afiliados para difusión de normativa en cuanto a entrega de documentación de pacientes.	Afiliados, Jefatura de Archivo y documentación.
Establecer el mecanismo para lograr una comunicación oportuna con áreas administrativas.	Funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Recepción de solicitudes de historial clínico.	Constitución del Ecuador, Resolución 4934 MSP, Normativa vigente, MAIS
Despacho de historias clínicas.	Constitución del Ecuador, Resolución 4934 MSP, Normativa vigente, MAIS, Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud.
Respuesta de expedientes administrativos correspondientes al área de archivo.	Ley orgánica de salud, Ley orgánica para servidores públicos, flujo de procesos internos, Ofimática
Registro de quejas y denuncias sentadas ante el área de archivo.	Normativa Interna, Flujo de procesos, Ley orgánica de salud
Contacto con afiliados para difusión de normativa en cuanto a entrega de documentación de pacientes.	Normativa Interna, Flujo de procesos, Ley orgánica de salud
Establecer el mecanismo para lograr una comunicación oportuna con áreas administrativas.	Ley de servidores públicos y su reglamento, objetivos institucionales, Capacitación y actualización de conocimientos en el área legal.

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Profesional- 5 años	Abogado	Jurisprudencia

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2 años
Especificidad Experiencia	Específica
Contenido Experiencia	Asesoría Jurídica, informes jurídicos, emisión de criterios, contratos, contratación Pública, etc

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión escrita	Capacidad para comunicar ideas por escrito			x
Comunicación efectiva y humana	Capacidad para comunicarse con destreza con el propósito de llegar con el mensaje que se busca transmitir.			x
Orientación/ asesoramiento	Ofrecer guías sugerencias para los demás			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

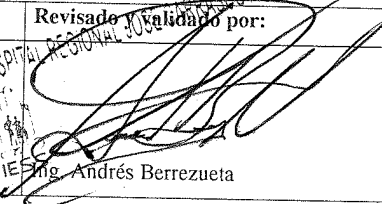
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República		x
Ley de seguridad social		X
LOSEP Y reglamento	X	x
Normativa interna	X	x
Ofimática	X	X

Sistema de manejo de historias clínicas		x
Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud		x
Liste la Instrucción Formal		
Abogado	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Asesoría Jurídica, informes, emisión de criterios, contratos, etc.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	X	
Comunicación efectiva y humana	X	X
Orientación/ asesoramiento	X	
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	75	40	80	60	40	125	60
605							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista- Ventanilla	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Admisión.
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.6.2
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Brindar atención oportuna con calidad y calidez para manejo de correspondencia a cada dependencia del hospital.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Recepción y envío de información a través de sistema de gestión documental Quipux.	5	5	4	25
Manejo de reportes por emisión de historial clínico certificado.	5	4	4	21
Manejo de sistema para Historias Clínicas.	5	4	4	21
Etiquetado de historias clínicas de afiliados.	5	4	3	17
Recopilación de información para entrega de historias clínicas.	5	3	3	14
Recepción de documentos para distribuirlos en las distintas áreas del Hospital.	5	4	2	13
Consolidación de reportes de producción del área.	2	3	3	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Recepción y envío de información a través de sistema de gestión documental Quipux.	Jefatura de Archivo y documentación, Gerencia General, Dirección Técnica.

Manejo de reportes por emisión de historial clínico certificado.	Funcionarios del área de archivo, Jefatura de Archivo y documentación.
Manejo de sistema para Historias Clínicas.	Centro de Cómputo, Jefatura de archivo y documentación.
Etiquetado de historias clínicas de afiliados.	Jefatura de Archivo y documentación, funcionarios del área.
Recopilación de información para entrega de historias clínicas.	Funcionarios del área, Coordinación de control de calidad.
Recepción de documentos para distribuirlos en las distintas áreas del Hospital.	Funcionarios del HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA.

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
recepción y envío de información a través de sistema de gestión documental Quipux	Sistema informático, Normativa interna.
manejo de reportes por emisión de historial clínico certificado	Ofimática, Normativa interna
Manejo de sistema para Historias Clínicas	AS-400, Sistema de manejo de historias clínicas, Ley de seguridad social
etiquetado de historias clínicas de afiliados	Normativa Interna, Flujo de procesos, Ley orgánica de salud
Recopilación de información para entrega de historias clínicas.	Normativa Interna, Flujo de procesos, Ley orgánica de salud, Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud.
Recepción de documentos para distribuirlos en las distintas áreas del Hospital.	Normativa interna, ley de seguridad social

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, aprobado tercer año de universidad o sexto semestre	Bachiller	Ciencias sociales o especialidades administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Apoyo en áreas administrativas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			X
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			X
Expresión escrita	Capacidad para comunicar ideas por escrito			X
Comunicación efectiva y humana	Capacidad para comunicarse con destreza con el propósito de llegar con el mensaje que se busca transmitir.			X

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x

Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x
Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

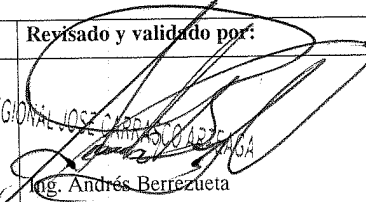
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República		X
Ley de seguridad social		X
LOSEP y su reglamento	X	X
Normativa interna	X	X
Ofimática	X	X
Sistema de manejo de historias clínicas		X
Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud		X
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	x	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo en áreas administrativas o afines	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	X	

Comunicación efectiva y humana	x	x
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 HOSPITAL REGIONAL JOSE CARRASCO ARZUAGA Ing. Andrés Berrezueta

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Oficinista- archivo	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Archivo y documentación clínica
Nivel:	Servidor Público 1	Grado: 7	Código: 003.6.6.3
Rol del puesto:	Administrativo	Grupo Ocupacional:	SP7

2. Misión del puesto

Manejo confidencial de historial clínico de pacientes, depuración de documentación con la respectiva entrega del mismo en servicios hospitalarios que requieran.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Entrega personalizada de historias clínicas en servicios hospitalarias.	5	4	4	21
Recepción de historias clínicas físicas desde los servicios hospitalarios.	5	4	3	17
Foliado de historias clínicas de pacientes ingresados para cirugías.	5	4	3	17
Custodio de documentación confidencial.	5	4	3	17
Archivo de historial en orden numérico.	5	3	3	14
Registro de historias enviadas a los servicios de hospitalización en el sistema.	5	3	2	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Entrega personalizada de historias clínicas en servicios hospitalarios.	Áreas de hospitalización, personal Médico.
Recepción de historias clínicas físicas desde los servicios hospitalarios.	Jefatura de Archivo y documentación, funcionarios del área.

Foliado de historias clínicas de pacientes ingresados para cirugías.	Funcionarios del área, Coordinación de control de calidad, servicios de hospitalización.
Custodio de documentación confidencial.	Jefatura de Archivo y documentación, funcionarios del área.
Archivo de historial en orden numérico.	Funcionarios del área.
Registro de historias enviadas a los servicios de hospitalización en el sistema	Jefatura de Archivo y documentación, Coordinación de control de calidad

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Entrega personalizada de historias clínicas en servicios hospitalarias	Ley de seguridad social, Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud
Recepción de historias clínicas físicas desde los servicios hospitalarios	MAIS, Ley de seguridad social, normativa interna
Foliado de historias clínicas de pacientes ingresados para cirugías	Normativa interna, Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud
Custodio de documentación confidencial	Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud
Archivo de historial en orden numérico	Resolución 4934 MSP
Registro de historias enviadas a los servicios de hospitalización en el sistema	Normativa interna, ley de seguridad social

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller, cursando tercer año de universidad	Bachiller	Ciencias sociales o especialidades administrativas.

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad Experiencia	General
Contenido Experiencia	Apoyo en áreas administrativas.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión escrita	Capacidad para comunicar ideas por escrito			x
Comunicación efectiva y humana	Capacidad para comunicarse con destreza con el propósito de llegar con el mensaje que se busca transmitir.			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x

Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

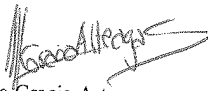
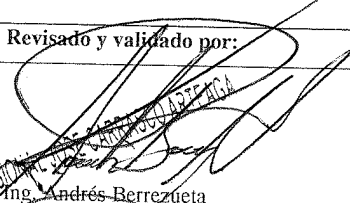
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República		x
Ley de seguridad social		X
LOSEP Y reglamento	x	x
Normativa interna	x	x
Ofimática	x	X
Sistema de manejo de historias clínicas		x
Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud		x
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Apoyo en áreas administrativas o afines	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	X	
Comunicación efectiva y humana	X	X
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	
Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	

Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
125	25	40	60	60	40	50	60
460							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 Ing. Andrés Berrezueta

HOSPITAL REGIONAL
IESS

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERFILES POR COMPETENCIAS PARA EL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA	Fecha: Junio 2018 Versión: 001
---	--	-----------------------------------

1. Identificación del puesto

Institución:	Hospital José Carrasco Arteaga	Unidad:	Coordinación de Control de Calidad
Nombre del Puesto:	Auxiliar de servicios Generales	Subproceso:	Jefatura Técnica de la Unidad de Archivo y documentación clínica
Nivel:	Servidor Público de Apoyo 1	Grado: 3	Código: 003.6.6.4
Rol del puesto:	Actividades de apoyo	Grupo Ocupacional:	SPA1

2. Misión del puesto

Apoyo en actividades de la jefatura con control de archivos y custodio de documentación.

3. Actividades del puesto

Actividades del puesto	F	CO	CM	TOTAL
Actividades en ventanilla de admisión para control de historial clínico de pacientes por procedimientos ambulatorios y pre quirúrgico.	5	4	4	21
Manejo de archivo de historias clínicas.	5	4	3	17
Control de historial clínico entregado a los distintos servicios.	5	3	2	11
Recorridos a los pisos de hospitalización para constatación de historial clínico.	5	3	2	11
Realizar requerimiento de insumos para la jefatura.	3	4	2	11

4. Interfaz del puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombre de las unidades, puestos, clientes, usuarios directos de la actividad
Actividades en ventanilla de admisión para control de historial clínico de pacientes por procedimientos ambulatorios y pre quirúrgico.	Afiliados, Médicos anestesiólogos
Manejo de archivo de historias clínicas.	Jefatura de Archivo y documentación, funcionarios del área.

Control de historial clínico entregado a los distintos servicios.	Funcionarios del área, Coordinación de control de calidad, servicios de hospitalización.
Recorridos a los pisos de hospitalización para constatación de historial clínico.	Jefatura de Archivo y documentación, funcionarios del área.
Realizar requerimiento de insumos para la jefatura.	Bodega General
Registro de historias enviadas a los servicios de hospitalización en el sistema.	Jefatura de Archivo y documentación, Coordinación de control de calidad

5. Conocimientos requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos requeridos
Actividades en ventanilla de admisión para control de historial clínico de pacientes por procedimientos ambulatorios y pre quirúrgico.	Ley de seguridad social, Normativa interna, sistema AS-400
Manejo de archivo de historias clínicas.	MAIS, Ley de seguridad social, normativa interna, Resolución 4934 MSP
Control de historial clínico entregado a los distintos servicios.	Normativa interna, flujo de procesos
Recorridos a los pisos de hospitalización para constatación de historial clínico.	Normativa interna, ley de seguridad social
Realizar requerimiento de insumos para la jefatura.	Normativa para adquisición de bienes
Registro de historias enviadas a los servicios de hospitalización en el sistema.	Normativa interna, ley de seguridad social

6. Instrucción formal requerida

Nivel de instrucción formal	Título requerido	Área de conocimiento
Bachiller	Bachiller	Ciencias sociales o cualquier especialidad

7. Experiencia laboral requerida

Dimensiones de la experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	No requerido
Especificidad Experiencia	No requerido
Contenido Experiencia	Competencias para buen desempeño.

8. Destrezas técnicas requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprensión escrita	Capacidad para entender información escrita para poder aplicarla.			x
Comprensión oral	Es la capacidad adquirida por las personas para comprender la información transmitida.			x
Identificación de problemas	Identificar la naturaleza de un problema.			x
Expresión escrita	Capacidad para comunicar ideas por escrito			x
Comunicación efectiva y humana	Capacidad para comunicarse con destreza con el propósito de llegar con el mensaje que se busca transmitir.			x

9. Destrezas conductuales

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Aprendizaje continuo	Trabajos de investigación socializados con los compañeros, compartiendo sus conocimientos y experiencias siendo agente de cambio y propagador de nuevas ideas.			x
Conocimientos del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder e influencia en la institución o en otras instituciones, clientes o proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.			x
Relaciones humanas	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con personas, construyendo beneficios para el usuario y la institución, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, creando beneficio para la institución.			x
Actitud al cambio	Modifica el proceder frente al cambio organizacional, proponiendo mejoras para la institución.			x

Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente, tendiendo al logro de estándares de excelencia.			x
Orientación al servicio	Demuestra interés por atención a los usuarios con rapidez y diagnosticando la necesidad para planteamiento de soluciones.			x

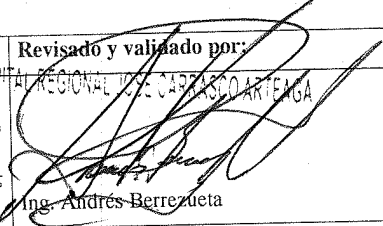
10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Liste los Conocimientos		
Constitución de la República		x
Ley de seguridad social		X
LOSEP Y reglamento	x	x
Normativa interna	x	x
Ofimática	x	X
Sistema de manejo de historias clínicas		x
Reglamento de manejo de información confidencial Sistema Nacional de Salud		x
Liste la Instrucción Formal		
Bachiller	X	
Liste el Contenido de la Experiencia		
Competencias para un buen desempeño.	X	
Liste las Destrezas Técnicas		
Comprensión escrita	X	
Comprensión oral	X	
Identificación de problemas	X	
Expresión escrita	x	
Comunicación efectiva y humana	x	x
Liste las Destrezas Conductuales		
Aprendizaje continuo	X	X
Conocimientos del entorno organizacional	X	

Relaciones humanas	X	X
Actitud al cambio	X	
Orientación a los resultados	X	
Orientación al servicio	X	

11. Valoración del puesto

COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL PUESTO		RESPONSABILIDAD	
Instrucción formal	Experiencia	Habilidades		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
45	25	20	40	20	40	50	40
280							

Elaborado por:	Revisado y validado por:
 María Gracia Arteaga	 HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CARBASSO ARTEAGA IESS Ing. Andrés Berrezueta



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA

Cuenca, 1 de Agosto de 2018

Certificado:

A quien corresponda:

Yo, Damián Vladimir Encalada Ávila con CI.0103192548, Coordinador de la Unidad de Capacitación y Formación perteneciente a la Coordinación General de Talento Humano del HJCA, informo que he revisado y proporcionado la información necesaria para el levantamiento de "Perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga", la cual ha sido realizada por la estudiante Arteaga Sánchez María Gracia con CI. 010573715-9.

Además con el levantamiento de perfiles de cargo se enviará la propuesta a la Dirección Nacional para su validación.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente

HOSPITAL REGIONAL JOSE CARRASCO ARTEAGA



Mg. Damián Encalada Ávila

Coordinador de la Unidad de Capacitación y Formación

Doctora María Elena Ramírez Aguilar, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 29 de marzo de 2018, conoció y aprobó la solicitud para realización del trabajo de titulación, presentada por:

Estudiante: Arteaga Sánchez María Gracia (código 68170)

Fecha de finalización de estudios: 09 de febrero de 2018

Tema: "PERFILES DE CARGO PARA EL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial

Director: Ing. Gianni Salamea Alvear

Tribunal: Psc. María Isabel Arteaga Ortiz

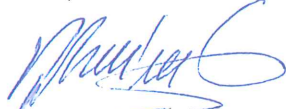
Psc. María Paulina Cueva Espinoza

Plazo de presentación del trabajo de titulación: seis meses a partir de la fecha de aprobación, esto es hasta el 29 de septiembre de 2018, debiendo el Director presentar a la Junta Académica, dos informes bimensuales del desarrollo del trabajo de titulación.

E INFORMA:

Que en aplicación de la Disposición General Cuarta del Reglamento de Régimen Académico vigente, en caso de que la estudiante no culmine y apruebe el trabajo de titulación luego de dos períodos académicos contados a partir de la fecha de culminación de estudios, deberá realizar la actualización de conocimientos previa a su titulación.

Cuenca, 3 de abril de 2018



Dra. María Elena Ramírez Aguilar
**Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración**



1. 17.11.15 14:00
(2) 2016 11 17

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Administración se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **“PERFILES DE CARGO, MANUAL DE FUNCIONES Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL JOSE CARRASCO ARTEAGA”**, presentado por la estudiante María Gracia Arteaga Sánchez con código 68170, previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial, para el día **Miércoles, 21 de marzo de 2018 alas 09h30.**

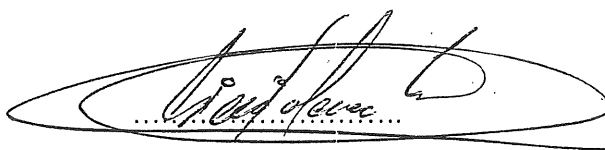
Tomar en cuenta que posterior a la sustentación del Diseño del Trabajo de Titulación, por ningún concepto se puede realizar modificaciones ni cambios en los documentos; únicamente, en caso de diseño aprobado con modificación, el Director adjuntará al esquema un oficio indicando que se procede con los cambios sugeridos.

Cuenca, 12 de marzo de 2018

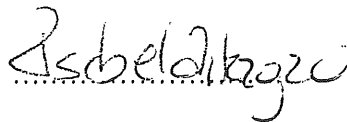


Dra. María Elena Ramírez Aguilar
Secretaria de la Facultad

Ing. Gianni Salamea Alvear



Psc. María Isabel Arteaga Ortiz



Psc. María Paulina Cueva Espinoza



*Concubok.
13/03/18*

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FECHA: 06 DE Marzo de 2018

Estudiante: ARTEAGA SANCHEZ MARIA GRACIA



Cuenca, 05 de marzo de 2018
Oficio: EA-1614-2018-UDA

Ingeniero
OSWALDO MERCHÁN MANZANO
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
Su despacho

De nuestra consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración, en relación a la Denuncia/Protocolo de Trabajo de Titulación, presentado por Arteaga Sánchez María Gracia con código 68170 tema: "PERFILES DE CARGO, MANUAL DE FUNCIONES Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA", informa que, este trabajo cumple con la metodología propuesta en la "Guía para elaboración y presentación de la denuncia/ protocolo de trabajo de titulación"

Director: Ing. Salamea Alvear Gianni Fabricio

Tribunal sugerido: Psc. Arteaga Ortiz María Isabel
Psc. Cueva Espinoza María Paulina

Atentamente,

ING. MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ CALLE.
Coordinadora de la Junta de Administración
Universidad del Azuay



ACTA
SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Fecha de sustentación: Miércoles, 21 de marzo de 2018 a las 09h30

- 1.1. Nombre del estudiante: María Gracia Arteaga Sánchez
1.2. Código: 68170
1.3. Director sugerido: Ing. Gianni Salamea Alvear
1.4. Codirector (opcional): _____
1.4.1. Tribunal: Psc. María Isabel Arteaga Ortiz y Psc. María Paulina Cueva Espinoza
1.4.2. Título propuesto: **“PERFILES DE CARGO, MANUAL DE FUNCIONES Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL JOSE CARRASCO ARTEAGA”**

1.4.3. Aceptado sin modificaciones : _____

1.4.4. Aceptado con las siguientes modificaciones:

- Título: Perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de control de calidad del Hospital José Carrasco Arteaga.
- Objetivo general y específicos, de acuerdo al título

1.4.5. No aceptado

1.4.6. Justificación:

Tribunal

Ing. Gianni Salamea Alvear

Psc. María Isabel Arteaga Ortiz

Psc. Paulina Cueva Espinoza

Srta. María Gracia Arteaga Sánchez

Dra. María Elena Ramírez Aguilar
Secretaría de la Facultad



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
(Tribunal)

1.1. Nombre del estudiante: María Gracia Arteaga Sánchez

1.2. Código : 68170

1.3. Director sugerido: Ing. Gianni Salamea Alvear

1.1 Codirector (opcional):

1.3.1. Título propuesto: **"PERFILES DE CARGO, MANUAL DE FUNCIONES Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DEL HOSPITAL JOSE CARRASCO ARTEAGA"**

1.3.2. Revisores (tribunal: Psc. María Isabel Arteaga Ortíz y Psc. María Paulina Cueva Espinoza

1.4. Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple	No cumple
Problemática y/o pregunta de investigación		
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/	
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/	
Objetivo general		
3. ¿Concuerda con el problema formulado?	/	
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/	
Objetivos específicos		
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	/	
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/	
Metodología		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/	
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/	
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/	
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	/	
Resultados esperados		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/	
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	/	
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/	
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	/	


Ing. Gianni Salamea Alvear


Psc. María Isabel Arteaga Ortíz


Psc. Paulina Cueva Espinoza



Lugar de Almacenamiento
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 23 de marzo de 2018

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **Gianni Fabricio Salamea Alvear** informo que he revisado los cambios realizados al protocolo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, denominado "**Perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga**", realizado por la estudiante **María Gracia Arteaga Sánchez**, con código estudiantil 68170. Trabajo que según mi criterio cumple con las modificaciones sugeridas por el Tribunal y puede continuar su desarrollo planificado.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente

Mgt. Gianni Fabricio Salamea Alvear



Escuela
Administración
de Empresas



Protocolo de Trabajo de Titulación

ADM-RE-EST-43

Versión 01

10/03/2017

Página 1 de 16

Lugar de Almacenamiento
Archivo Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en repositorio digital de la Universidad

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

Perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga.

Nombre de Estudiante:

Arteaga Sánchez María Gracia

Director(a) sugerido(a):

Mgt. Gianni Fabricio Salamea Alvear

Cuenca - Ecuador

2018

Edición autorizada de 15.000 ejemplares
Del 835.501 al 850.500

Nº

0844402

1. Datos Generales**1.1. Nombre del Estudiante**

Arteaga Sánchez María Gracia

1.1.1. Código

ua068170

1.1.2. Contacto

Arteaga Sánchez María Gracia

Teléfono:07-4195002**Celular:**0995713778**Correo Electrónico:**gracia94_arteaga@hotmail.com**1.2. Director Sugerido:** Salamea Alvear Gianni Fabricio. Mgt**1.2.1. Contacto:****Celular:**0982745815**Correo Electrónico:**gsalamea@uazuay.edu.ec**1.3. Co-director sugerido:** Apellidos, Nombres, Título:**1.3.1. Contacto:****1.4. Asesor Metodológico:** Apellidos, Nombres, Título.**1.5. Tribunal designado:****1.6. Aprobación:****1.7. Línea de Investigación de la Carrera:**

5311 Organización y dirección de empresas

1.7.1. Código UNESCO:5311.04 Organización de Recursos Humanos**1.7.2. Tipo de trabajo:**

a) Estudio comparado

b) Investigación formativa

1.8. Área de Estudio:

Área: Talento Humano

Gestión del Talento Humano I y II.

1.9. Título Propuesto:

Perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del

Hospital José Carrasco Arteaga.

1.10. Subtítulo:

Ninguno.



1.11. Estado del proyecto

Este trabajo propuesto será nuevo. UNIVERSIDAD DEL AZUAY

2. Contenido

2.1. Motivo de la Investigación:

La administración del Talento Humano en las distintas organizaciones busca mejorar habilidades, competencias y capacidades de las personas, es por esto primordial la elaboración del instrumento que conduzca a sus empleados al cumplimiento de la estrategia organizacional, este instrumento podrá definirse como perfiles de cargo por medio del cual se delimitara el puesto de trabajo de cada colaborador y cuáles serán sus competencias dentro de la organización.

Mediante la identificación de cargos se establecerán las actividades, responsabilidades, riesgos y condiciones ambientales, así se evaluará el desempeño de cada uno dentro de sus áreas de labores y permitirá encontrar resultados óptimos para el desarrollo de actividades.

Con la identificación de perfiles de cargo se logrará que cada empleado interaccione con mayor conocimiento su rol dentro de la organización, así se mejorara eficiencia de los procesos a desarrollarse y además saber la cantidad de recurso laboral para el desempeño de actividades.

Es importante crear un ambiente de aprendizaje entre los empleados, donde cada uno pueda aportar con sus conocimientos en búsqueda de desarrollar habilidades y destrezas con el fin de lograr un mayor conocimiento para sus actividades, dar el seguimiento, por esto es importante identificar cuáles son los puntos débiles para el desarrollo de actividades de los empleados (Matabajoy, Matabachoy, & Obando, 2017).

2.2. Problemática

El crecimiento de las organizaciones conlleva a un difícil manejo del recursos y operaciones a desarrollarse día a día, es por esta razón que se recurre a un aumento de número de personas que puedan suplir esas actividades para llegar a los objetivo organizacionales, es así que el recurso humano marcara el éxito a través del desarrollo de actividades efectivas, este cambio que se ha desarrollado en el manejo del recurso humano es para el uso a integral de las personas dentro de sus funciones asignadas.

Las instituciones públicas en su mayoría cuentan con recurso humano de trayectoria es decir varios años prestando sus servicios a las instituciones y además son estos quienes generan resistencia ante nuevas propuestas de trabajo, este es uno de los inconvenientes encontrados ante la falta de un instrumento en el cual se defina los cargos y así las actividades que desempeñan sus empleados.

El Hospital José Carrasco Arteaga es una entidad dedicada a brindar atención en problemas de salud a los ciudadanos de la provincia del Azuay y además centro docente, es una institución con varios años de trayectoria y crecimiento de sus actividades tanto medicas como administrativas por normativas gubernamentales.

La institución no cuenta con un levantamiento de perfiles de cargo completo, lo que lleva a que algunos funcionarios no posean actividades bien definidas, además esta problemática ha llevado a que en los últimos años el personal no pueda tener estabilidad laboral e inconvenientes ante nuevas contrataciones ya que las contrataciones no son las idóneas ya sea por aptitudes o falta de conocimiento dentro del puesto de trabajo a desempeñar.

La Coordinación de Control de Calidad de esta Unidad Médica cuenta con alrededor de 30 cargos y es por esta razón que se deben identificar los perfiles de cargo para contribuir de la mejor manera en el ambiente laboral porque permite dar la carga laboral adecuada, orden en las funciones, interés por lograr resultados en su área de trabajo, evitara presión por parte de jefes de áreas, motivación en actividades en un contexto laboral, mejorar, además de que esta coordinación tiene un fuerte vínculo para el funcionamiento de la parte medica como administrativa en cuanto a procesos.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

2.3. Pregunta de Investigación

¿La elaboración de perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga, contribuirá a distribuir mejor las actividades de los empleados e incrementar su productividad?

2.4. Resumen

En esta investigación se pretende desarrollar los perfiles de cargo para la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga, ya que a pesar de la alta demanda en servicio de salud en nuestro medio no posee designación de actividades a los empleados, lo que ocasiona que el personal de esta Coordinación no cuente con funciones definidas para el cumplimiento de las actividades que requiere el cargo, además la selección de personal no apto para el puesto, con esto la dificultad de reclutar y escoger perfiles para cargos solicitados.

El desarrollo de perfiles de cargo para esta coordinación se da ya que esta tiene un fuerte vínculo con el área médica y administrativa de la institución, además de ser aquella área veedora del cumplimiento de estándares e indicadores impuestos ante la acreditación del Hospital José Carrasco Arteaga como referente en servicios de salud a nivel nacional, por esta razón la importancia de que sus funcionarios tengan todas las competencias para el desarrollo de las actividades.

La investigación se realizará bajo el régimen laboral de Código de trabajo y LOSEP, de todos los funcionarios dentro de esta Coordinación.

2.5. Estado del Arte y marco teórico

El trabajo es una actividad individual o grupal y siempre las actividades para lograr resultados deben encaminarse a través de funciones, normas, reglamentos, entre otros y la recompensa a todas estas actividades viene dado a través de un incentivo salarial.

Las tareas asignadas al momento de contratar al personal que formara parte de la empresa deben ser capaces de comprender y comunicar las instrucciones a través de comunicación efectiva y además que cada uno de los miembros de la organización

este motivado por la organización a la que pertenece y que a su vez la autoridad de la empresa encuentre sus habilidades para explotarlas al máximo.

(Smith, 1776) indica que para la riqueza de las naciones, la respuesta está dada al realizar la división de trabajo con esto se espera la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en diferentes tareas y roles con el objetivo de mejorar la eficiencia, además entre los puntos más importantes que el autor señala esta que al recibir una remuneración por el trabajo realizado este deberá ser acorde a las tareas que realiza y logrando tener éxito en estas, con la respectiva clasificación de las tareas asignadas permite división del trabajo, aumento de productividad, el enriquecimiento por lo tanto aumenta el ahorro en las familias.

En análisis de cargos o puestos de trabajo viene dado para determinar habilidades, deberes y conocimientos para desempeñar las actividades de cada puesto de trabajo así se facilita la descripción de puestos y especificaciones requeridas acorde a directrices.

El análisis de puestos según (Mondy & Noe, 2005) se deberá realizar en cualquiera de estas fases:

- Cuando se funda una organización y se inicia un programa de análisis de puestos por primera vez.
- Creación de nuevos puestos de trabajo
- Se modifican de manera significativa los puestos como resultado de nuevas tecnologías, métodos, procedimientos o sistemas.

Es aquí cuando indica que este debería ser el punto principal a realizarse para el desarrollo de actividades de las empresas, es necesario tanto para empresas públicas o privadas ya sean estas pequeñas o grandes porque al hablar de manejo de recurso humano deberá estar todo bien definido para asegurar el éxito en el desarrollo de actividades y así la consecución de objetivos alineados a la organización.

Según (Montaño, 1999) se identifican algunas etapas para la administración del personal, detalladas a continuación:

- **Fase empírica:** Estas son todas las prácticas usadas antes de la industrialización y los inicios de leyes y normativas laborales, existían pocas funciones para el manejo del personal, por esta razón una sola persona se dedicaba a desempeñar varias



funciones y en muchos casos actividades dependientes unas con otras, es así que el manejo del recurso humano se ha ido dando gracias a la adaptación de ciertas técnicas internacionales dentro de las empresas locales.

Fase administrativo- legal: Es aquí cuando surge como tal el departamento de personal, en el cual toman en cuenta ciertas leyes y normativas que empiezan a imponerse en el medio, es gracias a esto que nace el organismo rector para el manejo del recurso humano tanto en instituciones públicas como privadas denominado Ministerio de Relaciones Laborales.

Fase del comportamiento humano: Nace al identificar el interés que se debe dar al recurso humano dentro de las organizaciones ya que gracias a ellos se logra la productividad y crecimiento de las empresas.

(Chiavenato, 2009) indica que las personas asociadas de la organización en este caso los empleados darán a la empresa sus conocimientos, habilidades y capacidades ya que contribuyen con las decisiones para fomentar relaciones más dinámicas entre jefes y subordinados, al implementar este tipo de manejo con los empleados se dará importancia al conocimiento a través de metas compartidas y colaboradores agrupados en equipos multidisciplinarios donde cada uno genere su aporte.

Gestión del conocimiento y gestión por competencias

Actualmente en las organizaciones se menciona estos dos términos para con estas generar estrategias, por lo que esta tendencia da valor a las personas y genera capacidades competitivas dentro de las empresas, las competencias dentro dinamizan el conocimiento y la implementación de nuevos procesos (Rios, 2008).

La Ley Orgánica de Servicio Público, Título IV.- De la administración del Talento Humano de las y los servidores públicos; Capítulo Único. - De los organismos de la administración del Talento Humano y remuneración.

Parágrafo Segundo

De las Unidades de Administración del Talento Humano

“d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;” (pág. 28)

Ley Orgánica de servicio público, en el capítulo 3.- Del subsistema de clasificación de puestos del Servicio Público.

Artículo 61.- Del Subsistema de clasificación de puestos: El subsistema de clasificación de puestos del servicio público es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Artículo 3 de esta Ley.

Se fundamentará principalmente en el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, ámbito de acción, complejidad, nivel académico y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud, instrucción y experiencia necesarios para su desempeño de los puestos públicos.

La clasificación señalará el título de cada puesto, la naturaleza del trabajo, la distribución jerárquica de las funciones y los requerimientos para ocuparlos.

Estos artículos de la LOSEP indican que la clasificación de puestos deberá ser estandarizada para encontrar que tipo de actividad desarrollada por el funcionario, el nivel de complejidad y cuáles serán las responsabilidades y deberes que deberá este cumplir, en base al cual será evaluado.

La Coordinación de Control de Calidad de la Unidad Médica empieza a funcionar como tal a partir de junio 2014, ya que se aprueba la Resolución 468, en la cual señala las competencias que se deberán desempeñar en cada una de las jefaturas a su cargo.

Se puede decir que la identificación de perfiles de cargo que se busca implementar en el Hospital José Carrasco Arteaga establecerá funciones y competencias laborales para los empleados que forman parte de la organización, para esto se debe identificar el problema y las consecuencias para la institución al no indicar las funciones a desempeñar identificando los perfiles y responsabilidad por nivel jerárquico con esto encontraremos el mejor desempeño en nuestros empleados.

2.6. Hipótesis

No aplica

2.7. Objetivo General

Diseñar los perfiles de cargo para el personal de la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

ADM-RE-EST-43
Versión 01
01/03/2017
Página 9 de 16

2.8. Objetivos Específicos

1. Identificar la normativa que regula la administración del Talento Humano dentro del Hospital José Carrasco Arteaga.
2. Levantamiento de información para los perfiles de cargo del personal de la Coordinación de Control de Calidad.
3. Construcción de perfiles de cargo por competencias para el personal de la Coordinación de Control de Calidad.

2.9. Metodología

Esta tesis para poder llevarse a cabo deberá consolidar toda la información que requiere la misma para dar inicio al levantamiento de perfiles de cargo, además se tomará en cuenta estos puntos:

Enfoque de la Investigación

Esta tesis se desarrollará bajo el enfoque cualitativo.

Este enfoque busca comprender una realidad a desarrollarse vista de manera particular lo que viene a construir un proceso por el medio del cual se realizan una serie de actividades, con esta investigación se busca las experiencias de los individuos con los fenómenos que le rodean así también que piensan y cuáles son sus perspectivas. También es importante construir una lógica ante los sucesos dados en el desarrollo de ciertas actividades y la lógica inductiva.

Para esta tesis, el enfoque cualitativo juega un papel muy importante ya que buscara la interrelación entre los participantes de la gestión de los recursos humanos y el personal que forma parte de la Coordinación de Control de Calidad, y con esto los procesos que intervienen en la gestión de sus actividades.

Según (Salgado Lévano, 2007) la investigación cualitativa realiza el abordaje general para dar inicio a la investigación, además de ser un método abierto y flexible con las actividades a realizarse de acuerdo al campo por lo que esta se ajustara al escenario donde se realice dicha investigación.

Etapas de la Investigación Cualitativa

Dentro de esta investigación(Quintana, 2006)afirma que:

- La formulación es la acción con la que se inicia la investigación y se caracteriza por explicitar y precisar ¿Qué es lo que se va a investigar y por qué?
- El diseño es la acción que prepara un plan flexible que orientará tanto el contacto con la realidad objeto de estudio como la manera en que se obtendrá conocimiento acerca de ella, buscará responder a las preguntas ¿Cómo se realizará la investigación? y ¿En qué circunstancias de modo, tiempo y lugar?
- La ejecución, es el despliegue de una o varias estrategias de contacto con la realidad o las realidades objeto de estudio. Entre esas técnicas de contacto se encuentran: entrevistas y encuestas para la reflexión y construcción colectiva característica.
- El cierre es la acción de la investigación que busca sistematizar de manera progresiva el proceso y los resultados del trabajo investigativo. (p.49)

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)**Planteamiento cualitativo:**

- **Objetivos:** Enfocado en explorar un solo fenómeno, en el avance se podrán formar relaciones entre más conceptos, para lo cual se llevará a cabo un proceso en post de entender la investigación.
- **Preguntas de investigación:** Es aquella que será respondida únicamente al finalizar el estudio.
- **Justificación:** Aquí se busca la comprensión total de la investigación para la respectiva aprobación, se puede incluir datos cuantitativos para dimensionar el problema.
- **Viabilidad:** Este se ubica al hacer uso de recursos para la investigación y que tan posible es el estudio.
- **Deficiencias en el conocimiento del problema:** Que aporte realizara la investigación a la situación actual.

Métodos para la investigación cualitativa

Método Analítico: Este método requiere descomponer todo para poder así estudiar cada elemento y como se relaciona con el problema a investigar, así se pueden captar



particularidades durante el desarrollo. Además identificar inconvenientes que puedan darse entre personas.

Método Inductivo: Establecimiento de una verdad universal basada en el conocimiento generado en el desarrollo de la investigación, igualmente nace con la observación de hechos susceptibles, este estudia los antecedentes para la investigación y llegar así a los objetivos planteados.

Método Deductivo: Tiene su base racional que conduce al verdadero conocimiento que llevara a desarrollar un perfil de cargo acorde a las necesidades institucionales y trabajo que se realiza cotidianamente.

Técnicas de recopilación de la información

Para la recopilación de la información se empleará como técnicas la entrevista utilizando como herramienta la guía de entrevista no estructurada se deberá llevar a cabo a manera de conversatorio, abierta y el flujo de interacción se lo llevará de manera natural.

Encuestas: Con esto se podrán identificar puntos de vista de los empleados en sus funciones, además de la realidad del día a día de sus actividades.

2.10. Alcances y resultados esperados

Esta investigación busca la correcta selección de los perfiles mediante la clasificación de puestos relacionado con el personal que labora dentro de Coordinación de Control de Calidad, con lo cual se proporcionará a la institución un conocimiento más a fondo de los puestos que existen, los requisitos tanto profesionales como personales que debe cumplir el candidato para desarrollar de forma adecuada las tareas y actividades propias del puesto, las responsabilidades y las condiciones de trabajo.

2.11. Supuestos y riesgos

No tener la colaboración de todos los involucrados y la falta de información necesaria para la correcta clasificación de los puestos, lo que traería el incumplimiento de los objetivos de la investigación.

2.12. Presupuestos

Rubro	Costo (USD)	Justificación
Útiles de oficina	60,00	Para recopilar información obtenida dentro de la institución, llevar documentos en orden y material necesario y complementario dentro de la presentación de información obtenida a lo largo de la investigación
Impresos	190,00	Para búsqueda de información en las distintas etapas de la investigación
Maquinaria y Equipo	100,00	Para desarrollo de la investigación y archivo de documentos necesarios.
Derechos de grado	60,00	Para certificados, solicitudes y hojas membretadas, etc.
Servicios	200,00	Para búsquedas y obtención de datos adicionales y presentación de borradores, avances y trabajo final.
Transporte	100,00	Para movilización ante la necesidad de recopilar información,
Imprevistos	100,00	Para gastos adicionales que no se han contemplado anteriormente.
TOTAL	810.00	

2.13. Financiamiento

La investigación será financiada en su totalidad por la autora.

2.14. Esquema tentativo**Introducción****Capítulo 1. ANTECEDENTES**

1.1. Reseña histórica del Hospital José Carrasco Arteaga

1.2. Plan Estratégico del Hospital

1.2.1 Misión

1.2.2 Visión

1.2.3 Valores institucionales

1.3. Estructura organizacional

1.4. Factores Críticos de éxito

1.5. Objetivos para el diseño del manual de funciones de la Coordinación de Control de Calidad

Capítulo 2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Análisis de puesto como necesidad

2.1.1 Necesidad legal

2.1.2 Necesidad social



- 2.1.3 Necesidad de eficiencia y productividad
- 2.2. Política Nacional sobre organización y Administración del Talento Humano
- 2.3. Manejo de la Gestión del Talento humano
- 2.4. Análisis y estructura de puestos de trabajo
- 2.5. De la clasificación de puestos
- 2.6. Ley Orgánica de Servicio Público
- 2.7. Resolución SENRES

Capítulo 3. ELABORACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE CARGO

- 3.1. Cargos existentes en la Coordinación de Control de Calidad
- 3.2. Aplicación de metodología para la recolección de información.
- 3.3. Levantamiento de perfiles de cargo para la Coordinación de Control de Calidad.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

2.15. Cronograma

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Realizar una breve investigación sobre el manejo del Talento Humano en instituciones públicas.	Mediante la LOSEP, verificar como se contempla los cargos dentro de la normativa. Valoración de los cargos y las remuneraciones mediante la carga laboral.	Información relevante para la introducción a esta investigación de acuerdo a la normativa en el sector público.	2 semanas
Identificar los antecedentes de la institución.	Reunión con las áreas pertinentes para identificar las necesidades de la institución. Identificar que función desempeña la Coordinación.	Determinar el tipo de actividad que realiza esta coordinación para la institución.	1 semanas
Efectuar el desarrollo de la investigación con la identificación del método a usarse.	Búsqueda de información para el levantamiento de la investigación. Aplicación de técnicas de recolección de datos mediante entrevistas y encuestas.	Obtención de los datos, identificando las falencias para rectificarlas en el levantamiento de perfiles de cargo con una descripción de cargos acorde a la normativa.	4 semanas
Descripción de los perfiles de cargo para la coordinación.	Entrevistas al personal. Esquema de actividades de cada área. Identificar qué tipo de actividades realizan los empleados. Clasificar los puestos por puntos dada la importancia	Obtención de datos mediante la investigación cualitativa, fomentando relación con los trabajadores para desarrollo de perfiles de cargo.	4 semanas



	de cada uno.		
Levantamiento de perfiles de cargo.	Informar a la coordinación TTHH los resultados obtenidos para plantear el manual acorde a las necesidades de la institución. Contemplar la normativa acorde a la información obtenida. Identificar los deberes y responsabilidades de cada cargo.	Obtención del manual de funciones de acuerdo a las expectativas esperadas para mejorar la actividad de la coordinación.	4 semanas
TOTAL			15 semanas

2.16. Referencias

Estilo utilizado: APA Edición: Sexta edición

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México, DE: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ley Orgánica del Servicio Público, Registro Oficial #294, de fecha 06 de Octubre de 2010.

Matabajoy, J. M., Matabachoy, S. M., & Obando, L. M. (2017). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 11. Obtenido de Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia: <http://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3555>

Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Universidad Nacional Abierta*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: <http://dip.una.edu.ve/man/administracionrrhh/paginas/mondy%20Cap%C3%ADulo%20XI.pdf>

Montaño, L. A. (Diciembre de 1999). *Revistas. unal. edu.co*. Obtenido de La gestión humana: algunos elementos para su análisis: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29929/30152>

Quintana, A. (2006). *Método investigación científica cualitativa*. Lima: UNMSM.

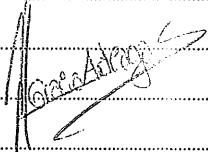
Rios, J. G. (2008). *Pro Quest*. Obtenido de Gestión Humana: Tendencias y Perspectivas: <https://search.proquest.com/business/docview/214395294/5C8FFAD9C7BE4C43PQ/3?accountid=36552>

Salgado Lévano, A. C. (2007). *Scielo*. Obtenido de Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en

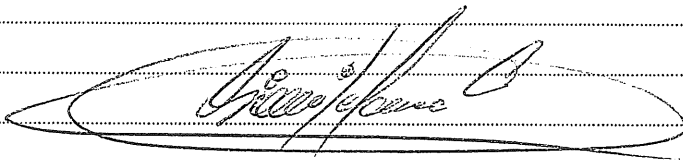
Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. Londres: Reino Unido: W. Strahan & T. Cadel.

2.17. Anexos

2.18. Firma de responsabilidad (estudiante)



2.19. Firma de responsabilidad (director sugerido)



2.20. Fecha de entrega

23 de marzo de 2018

Oficio Estudiante: Aprobación diseño

ADM-RE-EST-37
Version 01
08/02/2017
Página 1 de 1



Escuela
Administración
de Empresas

Lugar de Almacenamiento
F: Archivo-Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 02 de marzo de 2018

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

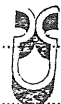
Estimado Señor Decano yo, **María Gracia Arteaga Sánchez** con C.I. **0105737159**, código
estudiantil 68170; estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, solicito muy
comedidamente a usted la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema
"Perfiles de cargo, manual de funciones y plan de capacitación para el personal de la
Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga" previo a la obtención
del título de Ingeniero Comercial para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipo mi agradecimiento

Atentamente,

María Gracia Arteaga Sánchez

Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN
DECANATO



DOCTORA LARITZA ROBLES SERRANO, SECRETARIA (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

CERTIFICA:

Que, la señorita ARTEAGA SANCHEZ MARIA GRACIA, con código 68170, inicio
sus estudios en la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, y que luego de
aprobar las materias de su malla curricular, y cumplir con todos los requisitos legales y
reglamentarios, finalizó sus estudios el 09 de febrero de 2018.

Cuenca, 16 de febrero de 2018

Dra. Laritza Robles Serrano
SECRETARIA (E) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
SECRETARIA

Derecho No: 001-002-000069276
mjmr.-



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
DECANATO

Edición autorizada de 15 000 ejemplares
Del 835.501 al 850.500

Nº

0837249



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
HOSPITAL "JOSE CARRASCO ARTEAGA"

Cuenca, 02 de marzo de 2018

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Respetado Ingeniero,

Yo Carlos Andrés Calero Márquez , Jefe de la unidad de Calificación Médica del HJCA del Hospital José Carrasco Arteaga, autorizo a la estudiante María Gracia Arteaga Sánchez de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad del Azuay, a realizar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial en esta Unidad Médica, misma que ayudará a la estudiante proporcionándole los documentos e información requerida para el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente

Ing. Andrés Calero Márquez

Jefe de la Unidad de Calificación Médica



Lugar de Almacenamiento
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 02 de marzo de 2018

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo, **Gianni Fabriccio Salamea Alvear** informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación elaborado previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial denominado, **"Perfiles de cargo, manual de funciones y plan de capacitación para la Coordinación de Control de Calidad del Hospital José Carrasco Arteaga"**, realizado por la estudiante **María Gracia Arteaga Sánchez**, con código estudiantil 68170, protocolo que a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo,

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente

Mgt. Gianni Fabriccio Salamea Alvear

