



Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Administración de Empresas

**ELABORACIÓN DE PERFILES DE CARGOS POR
COMPETENCIAS PARA HOMSI HOSPITAL MONTE
SINAÍ Y UNA PROPUESTA DE HERRAMIENTA DE
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA LOS
CARGOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado
en Licenciado en Administración de Empresas**

Autores:

Francisco Javier Cordero Vélez.; Nicolás Agustín Méndez Cordero

Director:

Magíster. Carlos Esteban González Proaño

Cuenca – Ecuador

Año

2022

DEDICATORIA

Dedicado a Inés Vélez, mi madre, quien me ha educado, y enseñado sobre la vida, una mujer admirable y modelo a seguir, que esta tesis demuestre el esfuerzo que ella ha dado para que yo pueda formarme como un profesional; del mismo modo dedicado a mi tía Rosa Vélez, quien ya no nos acompaña en este mundo, sin embargo, sé que ella estaría orgullosa.

Francisco Cordero

DEDICATORIA

Dedicado a Judith Cordero, mi madre, quien me ha apoyado desde el principio en este proceso de aprendizaje, que me ha permitido formarme como un profesional; de la misma manera dedico a todos mis seres queridos que me han apoyado de principio a fin en este largo viaje, que finalmente ha llegado a su fin.

Nicolás Méndez Cordero

AGRADECIMIENTO

Un enorme agradecimiento a Lorena Reyes, quien hizo que la elaboración de este trabajo de titulación sea posible, del mismo modo un agradecimiento profundo a todos los colaboradores del Hospital Monte Sinaí quienes brindaron su tiempo y conocimientos para la culminación de este Manual por competencias y la propuesta de evaluación de desempeño.

Agradecemos a nuestro director de tesis Mgt. Carlos González, por ser nuestro guía de principio a fin en el desarrollo de nuestra tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas	IX
Resumen y Abstract.....	X
Introducción.....	1
Capítulo 1	2
1. Homsí hospital monte sináí.....	2
1.1. Antecedentes de la empresa.....	2
1.2. Filosofía corporativa	2
1.2.1. Misión	2
1.2.2. Visión.....	2
1.2.3. Valores	3
1.3. Organigrama.....	3
Capítulo 2	5
2. Marco teórico.....	5
2.1. Talento humano	5
2.1.1. Gestión del talento humano en las organizaciones	6
2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano	6
2.1.3. Competencia.....	7
2.1.3.1. Uso de las competencias	7
2.1.3.2. Formas de utilizar y apoyar las competencias	7
2.1.3.3. Subsistemas de talento humano	8
2.1.4. Perfiles por competencias	10
2.1.5. Manual de funciones por competencias.....	10
2.1.5.1. Componentes del manual de funciones por competencia	11

2.1.5.2. Importancia de un manual de funciones por competencias.....	11
2.1.5.3. Objetivos de un manual de funciones por competencias	12
2.1.5.4. Como levantar un manual de funciones por competencias	12
2.2. Evaluación de desempeño	14
2.2.1. Métodos de evaluación de desempeño.....	15
2.2.2. Tipos de evaluación de desempeño	16
2.2.2.1. Autoevaluación.....	16
2.2.2.2. Evaluación de 90 grados	16
2.2.2.3. Evaluación de 180 grados	16
2.2.2.4. Evaluación de 270 grados	16
2.2.2.5. Evaluación 360 grados.....	17
2.2.2.6. Evaluación de desempeño por competencias.....	17
2.3. Investigaciones realizadas	18
Capítulo 3	20
3. Manual por competencias	20
3.1. Metodología del manual de por competencias	20
3.2. Manual por competencias homsi monte sináí	23
3.2.1. Puesto de jefe de talento humano.....	24
3.2.2. Puesto de asistente de talento humano	35
3.2.3. Puesto de trabajador social	45
3.2.4. Puesto de mensajero.....	54
3.2.5. Puesto de coordinador de contabilidad	64
3.2.6. Puesto de asistente de contabilidad	73
3.2.7. Puesto de auxiliar de contabilidad 1	82
3.2.8. Puesto de auxiliar de contabilidad 2.....	91
3.2.9. Puesto de asistente de cartera.....	100
3.2.10. Puesto de asistente administrativo del área de contabilidad	109

3.2.11. Puesto de auxiliar de parqueadero.....	117
3.2.12. Puesto de director médico.....	125
3.2.13. Puesto de asistente administrativo de dirección médica	134
3.2.14. Puesto de coordinador de fisioterapia.....	143
3.2.15. Puesto de fisioterapeuta.....	153
3.2.16. Puesto de recepcionista de fisioterapia	163
3.2.17. Puesto de coordinador de enfermería	172
3.2.18. Puesto de enfermera emergencia.....	182
3.2.19. Puesto de enfermera hospitalización	191
3.2.20. Puesto de enfermera neonatología.....	200
3.2.21. Puesto de enfermera unidad de cuidados intensivos.....	210
3.2.22. Puesto de enfermera triaje	220
3.2.23. Puesto de médico residente emergencia	230
3.2.24. Puesto de médico residente hospitalización	238
3.2.25. Puesto de médico residente neonatología	246
3.2.26. Puesto de médico residente quirófano y sala de partos.....	254
3.2.27. Puesto de médico residente unidad de cuidados intensivos.....	262
3.2.28. Puesto de camillero	270
3.2.29. Puesto de coordinador del área de nutrición	279
3.2.30. Puesto de cheff del área de nutrición.....	288

3.2.31. Puesto de cocinero de primera línea	296
3.2.32. Puesto de auxiliar de cafetería	305
3.2.33. Puesto de auxiliar del área de nutrición	314
3.2.34. Puesto de coordinador de hotelería.....	322
3.2.35. Puesto de auxiliar de servicios generales de limpieza	332
3.2.36. Puesto de auxiliar de servicios generales de lavandería.....	340
3.2.37. Puesto de recepcionista	348
3.2.38. Puesto de guardia.....	358
3.2.39. Puesto de coordinador de estadística y archivo	367
3.2.40. Puesto de auxiliar administrativo de estadística y archivo	378
3.2.41. Puesto de jefe de seguridad y salud ocupacional.....	388
3.2.42. Puesto de médico ocupacional	399
3.2.43. Puesto de coordinador de la unidad de abastecimiento y provisión.....	408
3.2.44. Puesto de coordinador del área de mantenimiento	418
3.2.45. Puesto de auxiliar 1 del área de mantenimiento	429
3.2.46. Puesto de auxiliar 2 del área de mantenimiento	439
3.2.47. Puesto de técnico eléctrico.....	448
3.2.48. Puesto de coordinador de la unidad de prestaciones externas de salud.....	457
3.2.49. Puesto de auxiliar de prestaciones externas de salud 1	466
3.2.50. Puesto de auxiliar de prestaciones externas de salud 2	476

3.2.51. Puesto de asistente ejecutivo de gerencia	485
Capítulo 4	494
4. Evaluación de desempeño	494
4.1. Metodología de la evaluación de desempeño.....	494
4.2. Propuesta de evaluación de desempeño para los cargos administrativos de HOMSI Monte Sinaí.....	494
4.2.1. Evaluación de desempeño aplicado en el puesto de auxiliar contable 1	495
4.2.2. Evaluación de desempeño del puesto de coordinador de estadística y archivo	512
4.2.3. Evaluación de desempeño del puesto de coordinador de contabilidad	530
4.2.4. Evaluación de desempeño del puesto de auxiliar de parqueadero	547
4.2.5. Evaluación de desempeño del puesto de auxiliar de estadística y archivo	562
4.2.6. Evaluación de desempeño del puesto de auxiliar contable 2.....	578
4.2.7. Evaluación de desempeño del puesto de auxiliar administrativo	594
4.2.8. Evaluación de desempeño del puesto de asistente de contabilidad.....	610
4.2.9. Evaluación de desempeño del puesto de asistente de cartera	626
4.2.10. Evaluación de desempeño del puesto de asistente de administrativo talento humano ...	641
4.2.11. Evaluación de desempeño del puesto de trabajador social.....	657
4.2.12. Evaluación de desempeño del coordinador de mantenimiento.....	673
Conclusiones.....	689
Recomendaciones.....	690
Referencias	691
Anexos	695

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Grados de Frecuencia, Consecuencia y Complejidad</i>	21
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo brindar al Hospital Monte Sinaí una actualización del levantamiento de perfiles de cargos por competencias, que ayude a definir las actividades que se realizan en las diferentes áreas de trabajo y las competencias que necesitan los trabajadores para desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo. En la actualización del documento, se incluyeron las actividades esenciales de cada puesto que sirvieron como base para realizar una propuesta de evaluación de desempeño para los cargos del área administrativa del Hospital.

Palabras clave: Actividades esenciales, Competencias, Evaluación de desempeño, Cargos, Perfiles de cargos por competencias.

ABSTRACT

The objective of this degree work was to provide Hospital Monte Sinaí with an update on the survey of job profiles by competencies, which helps to define the activities carried out in the different areas of work and the competencies that workers need to efficiently perform their duties in their job positions. On the document update, the essential activities of each position were included, which served as the basis for a performance evaluation proposal for the job titles in the administrative area of the Hospital. Abstract:

Keywords: Competencies, Essential activities, Job titles, Performance evaluation, Positions, Survey of job profiles by competencies.



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

INTRODUCCIÓN

Para operar de manera eficiente, cada negocio, sin importar su tamaño, debe tener sus políticas y procedimientos operativos documentados en un manual de procedimientos. Esto forma el anteproyecto de lo que es el negocio y proporciona una forma clara de lidiar con los diversos aspectos operativos a cargo del personal. La información contenida en el manual de perfil de cargos por competencia es útil para la inducción del personal nuevo y ayuda a garantizar que la empresa continúe operando de manera efectiva, aun cuando el personal no haya sido debidamente capacitado.

En los últimos tiempos, HOMSI Hospital Monte Sinaí ha enfrentado diversos acontecimientos relacionados con la gestión de Talento Humano. Estos aspectos se refieren a la carencia de herramientas para el análisis del personal, enfocadas en determinar aspectos como capacidades, funciones, perfiles, competencias, entre otras características propias del desempeño de los trabajadores.

Un manual de perfiles de cargo por competencia es considerado como una herramienta clave en la gestión de talento humano. En este documento se establecen las funciones y competencias laborales de los trabajadores de una organización; también se establecen los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias necesarias para el desempeño de las funciones en cada uno de los procesos organizacionales. De la misma forma, esta herramienta es un elemento clave para la planeación, selección, ingreso, permanencia y crecimiento del talento humano.

CAPÍTULO 1

1. HOMSI HOSPITAL MONTE SINAÍ

1.1. Antecedentes de la empresa

Según (Sinaí, 2020), HOMSI HOSPITAL MONTE SINAÍ S.A. se constituyó legalmente como compañía el día miércoles dieciocho de enero del año mil novecientos noventa y cinco, mediante escritura pública otorgada ante el Notario Segundo del cantón Cuenca. El HOSPITAL MONTE SINAÍ es una institución hospitalaria de especialidades médicas, de carácter privado. Brinda cobertura de atención médica curativa, preventiva, de rehabilitación y provisión de servicios complementarios de diagnóstico médico a todos los usuarios que requieran de sus servicios, sea por remisión directa o por demanda espontánea. La empresa provee servicios médicos generales y especializados, así como servicios complementarios de diagnóstico médico, docencia e investigación.

Su objetivo principal es el desarrollo de todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios de salud privados, específicamente los relacionados con atención de consulta externa, emergencias y hospitalización en todas las áreas y especialidades médicas.

1.2. Filosofía Corporativa

1.2.1. Misión

Prestar servicios de salud integral de alta calidad, proporcionando las instalaciones físicas hospitalarias y ambulatorias, el equipo humano profesional de apoyo suficiente y necesario para brindar atención sanitaria oportuna, cálida, eficiente y eficaz a todos sus usuarios, con el respaldo de equipos médicos actualizados y con tecnología de punta, garantizando la excelencia asistencial y total respeto a las normas científicas y ética médica profesional. (Sinaí, 2020).

1.2.2. Visión

Posicionar al Hospital “Monte Sinaí” como la unidad hospitalaria privada más completa en prestación de servicios de salud en el austro ecuatoriano, con cobertura de servicios médicos profesionales y de diagnóstico complementario en todas las especialidades. (Sinaí, 2020).

1.2.3. Valores

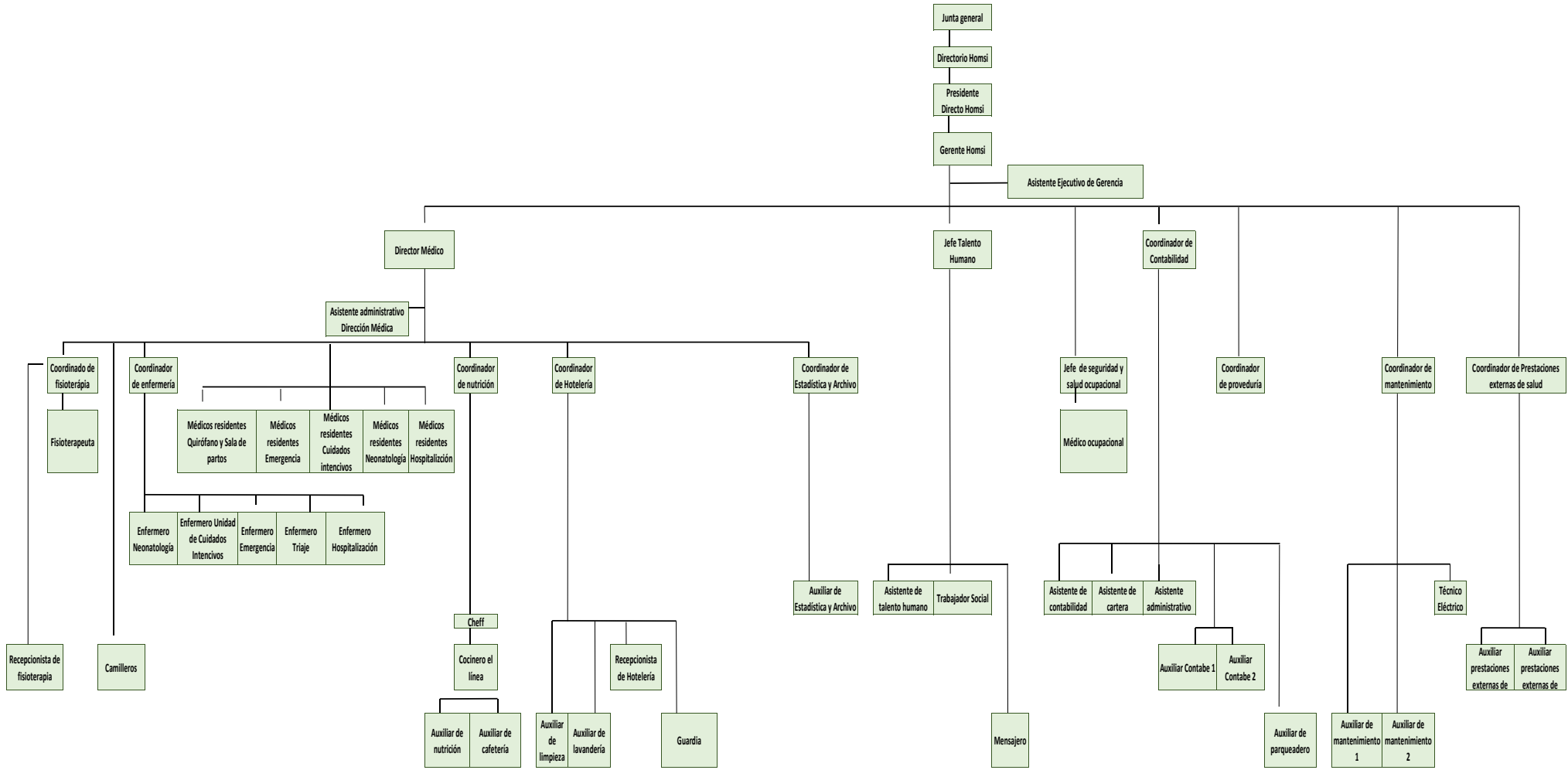
Los elementos de la cultura son los valores corporativos, que son propios de cada compañía, por sus respectivas características competitivas, su entorno laboral, su competencia y la perspectiva de los clientes (Sinaí, 2020). Los valores corporativos de HOMSI son los siguientes:

- Honestidad
- Optimismo
- Seguridad
- Perseverancia
- Innovación
- Tecnología
- Amabilidad
- Lealtad

1.3. Organigrama

Ilustración 1. *Organigrama HOMSI Hospital Monte Sinaí*

ORGANIGRAMA DE HOMSI HOSPITAL MONTE SINAI



Fuente: (Sinaí, 2020)
Elaboración propia (2022)

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Talento Humano

Al talento humano se lo define como la capacidad natural que posee una persona para llevar a cabo una determinada actividad o tarea. (Poveda Sierra, 2018) En la organización, el talento humano se vincula con ciertas funciones de la administración de recursos humanos y comúnmente toma el nombre de gestión de talento humano. En ese ámbito, la administración de Talento Humano hace referencia a un conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de Recursos Humanos, ejecuta para atraer, capacitar, retener e incorporar nuevos trabajadores a la empresa. (Ramírez & Espindola , 2019) El Talento Humano se utiliza para describir tanto a las personas que trabajan para una empresa u organización como al departamento responsable de gestionar todos los asuntos relacionados con los trabajadores, quienes en conjunto representan uno de los recursos más valiosos en cualquier organización.

A continuación, se exponen algunas nociones de talento humano. Para la mayoría de las organizaciones, se trata de “altos potenciales”, sin embargo, otras hablan más bien de “habilidades”, no obstante, en conjunto, ambos significados prácticamente van de la mano. (Agudelo Orrego, 2019)

Conrero y Cravero (2021) definen el talento como una: “Habilidad especial para hacer algo. Una capacidad, un don notable en el campo artístico, literario. También es una persona dotada para tal actividad: por ejemplo, jóvenes talentos” (p.23). ¿Difícil de entender aquí lo que puede significar el talento para una organización! Pero la definición de talento en los negocios también es difícil de encontrar. Generalmente es incompleto o difícil de transponer de un entorno a otro. Por otro lado, la gestión del talento, en lo que a él se refiere, es un concepto compartido por muchas organizaciones.

El mundo de los negocios identifica principalmente el talento humano por el desempeño y el potencial de una persona. Estos dos criterios son inseparables. La organización habla entonces de “desempeño alto o excepcional” o, a veces, más simplemente de “regular”. Otras veces, el rendimiento se combina con otras cualidades: “rendimiento y agilidad” (Obando Changuán, 2020, p. 32).

2.1.1. Gestión del talento humano en las organizaciones

En general, todos los gerentes de las organizaciones se consideran administradores de recursos humanos. Se supone que la mayoría de aquellos participan en la gestión de recursos humanos, pero su eficacia y eficiencia dependen de cómo se organice y administre el sistema de recursos humanos en las organizaciones. Esencialmente, es inapropiado contratar un gerente de ingeniería u de otra rama para el diseño y administración de actividades de recursos humanos. Por lo tanto, las organizaciones medianas y grandes crean un departamento de recursos humanos y lo equipan con especialistas en esta área que pueden manejar convenientemente estas actividades. Sin embargo, las organizaciones más pequeñas se involucran en algunas de estas actividades, donde el propietario generalmente las maneja (Jara et al., 2018). Y en algunas otras pequeñas empresas, se emplea a un asistente administrativo para manejar los sistemas de nómina, el mantenimiento de registros y otros trabajos administrativos. Los supervisores y gerentes (independientemente de sus departamentos) están involucrados en el reclutamiento, la selección y la capacitación de los posibles trabajadores; como resultado, estas actividades tienden a desviar su atención de sus tareas principales y reducen el tiempo que dedican a su actividad principal y a otras áreas comerciales (Castro Mori & Delgado Bardales, 2020).

2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano

Por definición, el concepto “gestión de recursos humanos” se emplea para definir los sistemas de gestión y desarrollo de las personas que trabajan en una empresa. Los profesionales de recursos humanos son responsables de ocuparse de las actividades relacionadas con la formación, la compensación, los beneficios de los trabajadores, así como la relación entre el empleador y el trabajador. En otras palabras, el principal objetivo de la gestión de talento humano es optimizar la productividad de la empresa aprovechando al máximo la eficiencia de sus trabajadores (Ocampo Lopera & Fernández Chica, 2018). La misión principal de los recursos humanos es reclutar, desarrollar y fidelizar a los mejores talentos para la empresa de manera sostenible. También deben alinear la fuerza laboral con el negocio e impulsar el crecimiento del mismo. Los líderes empresariales deben reconocer que los recursos humanos son el activo más importante de una organización. Si una organización quiere tener éxito, debe poner en marcha una gestión eficaz de sus recursos humanos. El éxito de una empresa se refiere a su capacidad para implementar políticas y procedimientos de personal estrechamente vinculados a la

consecución de los objetivos y planes estratégicos de la organización. Por lo tanto, corresponde al departamento de recursos humanos encontrar, asegurar, guiar y desarrollar trabajadores cuyos talentos y ambiciones coincidan con las necesidades y objetivos de la empresa (Ocampo Lopera & Fernández Chica, 2018).

2.1.3. Competencia

Attewell (2019) define generalmente a la competencia como:

La competencia se la define como la capacidad de responder a las demandas individuales o sociales para realizar una actividad o completar una tarea determinada. Se desarrollan actuando e interactuando en contextos educativos o profesionales, tanto formales como informales, y exigen ir más allá de la mera reproducción de los conocimientos adquiridos (p.25).

Por otra parte, una competencia generalmente se define como una combinación de habilidades, conocimientos, atributos y comportamientos que permite a un individuo realizar una tarea o una actividad con éxito dentro de un trabajo determinado. Las competencias son comportamientos observables que se pueden medir y evaluar y, por lo tanto, son esenciales en términos de definición de los requisitos del puesto para la contratación, retención y desarrollo del personal (Pereda Marín , 2021).

2.1.3.1. Uso de las competencias

Las competencias permiten al personal de una organización tener una comprensión clara de los comportamientos a exhibir y los niveles de desempeño esperados para lograr los resultados organizacionales. Proporcionan al individuo una indicación de los comportamientos y acciones que serán valorados, reconocidos y recompensados (Salas Herrera, 2019).

El uso de un manual de funciones por competencias permite a una organización alinear con éxito las habilidades, capacidades y conocimientos de su personal con las prioridades de la organización, lo que resulta en mejoras y eficiencias comerciales.

2.1.3.2. Formas de utilizar y apoyar las competencias

Las competencias se utilizan ampliamente en todas las organizaciones y están integradas en todas las funciones de gestión de recursos humanos, como la planificación, la contratación, la gestión del desempeño y el desarrollo del personal. Están determinados

por los roles y responsabilidades ocupacionales, y la complejidad de los deberes descritos en las descripciones de los puestos.

Para la **planificación** se aplican competencias en el diseño de puestos, lo que implica la determinación del contenido del puesto, los requisitos para realizar las funciones del puesto y las relaciones entre el titular del puesto y el resto del personal. En este contexto, las competencias aseguran que se especifican los atributos, habilidades y comportamientos necesarios para lograr los más altos estándares de desempeño para un puesto determinado (Maestre & Bracho, 2019).

Para la **contratación**, las competencias forman parte integral del proceso de selección, facilitando la evaluación de los candidatos para determinar su idoneidad para un puesto determinado (Maestre & Bracho, 2019).

Para la **gestión del desempeño** y el **desarrollo del personal**, las competencias facilitan el establecimiento de estándares de desempeño contra los cuales se evaluará al personal, y la identificación de prioridades de desarrollo del personal individuales y de toda la organización (Maestre & Bracho, 2019).

2.1.3.3. Subsistemas de talento humano

Los subsistemas de talento humano en las organizaciones cuentan con funciones claves bien definidas. Estas se basan en actividades que se vinculan con la administración del personal. Entre los principales sub sistemas del talento humano se enumeran: planificación de recursos humanos, diseño de análisis de puestos, reclutamiento y selección, orientación e inducción, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, planificación de la compensación y remuneración, motivación – bienestar – salud y seguridad y relaciones laborales (Ramírez Molina & Lay, 2020).

Planificación de recursos humanos: la planificación de talento humano es un proceso mediante el cual la organización identifica el número de puestos de trabajo vacantes; si la organización tiene exceso o escasez de personal y para hacer frente a este exceso o escasez (Betancourt et al., 2018)

Diseño de análisis de puestos: otra área importante del área de talento humano es el análisis de puestos. El análisis de puestos ofrece una explicación detallada de todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa. La descripción de puestos es una práctica que consiste en poner en papel las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de trabajo. Entre los aspectos del cargo se tienen: título del empleo, dónde se sitúa el rol dentro del equipo, bajo que órdenes está el cargo, objetivos,

alcance, destrezas, habilidades, entre otros. Con base en aquella descripción de puestos, la organización prepara anuncios para proceder al reclutamiento del personal, definir planes de compensación, brindar claridad al trabajador respecto a las exigencias del puesto, etc. (Barrios et al., 2020).

Reclutamiento y selección: con base en la información recopilada del análisis de puestos, la organización prepara anuncios y los publica en portales. Se reciben varias solicitudes después de que se publica el anuncio, se realizan entrevistas y se selecciona al trabajador adecuado, por lo que el reclutamiento y la selección son otras áreas importantes del talento humano (Bouzas Ortíz & Reyes Gaytán, 2019).

Orientación e inducción: una vez seleccionados los trabajadores se realiza un programa de inducción u orientación. Los trabajadores son informados sobre los antecedentes de la organización. Se les informa sobre la cultura y los valores organizacionales y la ética laboral y se les presenta a los demás trabajadores (Barrios et al., 2020).

Capacitación y desarrollo: cada trabajador se somete a un programa de capacitación que lo ayuda a tener un mejor desempeño en el trabajo. El programa de capacitación también se lleva a cabo para el personal existente que tiene mucha experiencia. Esto se llama formación de actualización. La capacitación y el desarrollo es un área en la que la organización gasta gran cantidad de recursos económicos (Barrios et al., 2020).

Evaluación del desempeño: una vez que el trabajador lleva alrededor de un año de servicio, se debe realizar la evaluación del desempeño, es decir, el jefe inmediato de cada área de trabajo evalúa el desempeño de sus subordinados, después, el jefe de talento humano verifica los resultados establecidos en la evaluación de desempeño de los trabajadores, en base a esta valoración se deciden futuras promociones, incentivos e incrementos de salario (Bouzas Ortíz & Reyes Gaytán, 2019).

Planificación de la compensación y remuneración: existen diversas normas en materia de compensación y otros beneficios. Es el trabajo del departamento de Talento Humano analizar la remuneración y la planificación de la compensación. En este plan se detallan los sueldos, beneficios y condiciones de pago de los empleados. La planificación de la compensación también es considerada como una hoja de ruta que permite aplicar retribuciones flexibles e implantar políticas salariales igualitarias dentro del entorno de la organización (Días Muñoz & Quintana Lombeida, 2021).

Motivación, bienestar, salud y seguridad: la motivación se vuelve importante para sostener el número de trabajadores en la empresa. Es trabajo del departamento de recursos humanos investigar los diferentes métodos de motivación. Aparte de esto, se deben seguir ciertas normas de salud y seguridad para beneficios de los trabajadores. (Días Muñoz & Quintana Lombeida, 2021).

Relaciones laborales: otra área importante de Talento Humano es mantener relaciones coordinadas con los miembros del sindicato. Esto ayudará a la organización a evitar huelgas y cierres patronales y garantizará el buen funcionamiento de la organización (Zayas Barreras, 2020).

2.1.4. Perfiles por competencias

El perfil por competencias es una herramienta de gestión de recursos humanos diseñada y utilizada con la idea de que una organización es un reflejo de quienes la componen. Un perfil por competencias establece las habilidades esenciales para desempeñarse bien en un puesto o función. Por lo tanto, contiene toda la información necesaria para:

- Permitir la contratación de candidatos bien idóneos;
- Identificar las necesidades de aprendizaje y desarrollo de los trabajadores;
- Facilitar debates sobre el rendimiento;

Las competencias abarcan el conocimiento, las habilidades y las cualidades necesarias para desempeñar con mayor eficacia un puesto o función dentro de una organización. La particularidad del perfil por competencias es que traduce las habilidades en comportamientos observables, por lo que ayuda a los trabajadores a planificar y gestionar sus carreras (Pereda Marín , 2021).

2.1.5. Manual de funciones por competencias

Un manual de funciones por competencia es un modelo que describe ampliamente la excelencia en el desempeño dentro de una organización; permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal. Dicha herramienta generalmente incluye una serie de competencias que se aplican a múltiples roles ocupacionales dentro de la organización. Cada competencia define, en términos genéricos, la excelencia en el comportamiento laboral; esta definición luego establece el punto de referencia contra el cual se evalúa al personal, mediante sus actividades esenciales, competencias específicas y competencias generales. Un manual

de funciones por competencia es un medio por el cual las organizaciones comunican qué comportamientos son requeridos, valorados, reconocidos y recompensados respecto a roles ocupacionales específicos. Asegura que el personal, en general, tenga un entendimiento común de los valores de la organización y comportamientos de desempeño excelente esperados (Rubio et al., 2020).

2.1.5.1. Componentes del manual de funciones por competencia

En lo que respecta a los componentes de un manual de funciones, Cortez y Flores (2021) en su investigación mencionan:

Valores: los valores fundamentales son principios que influyen en las acciones de las personas y en las decisiones que toman. Son normas éticas que se basan en las reglas de conducta de la administración pública internacional y deben ser respetadas por todo el personal.

Las **competencias básicas** proporcionan la base del marco del manual de funciones y describen los comportamientos que deben mostrar todos los miembros del personal. Están definidas por roles ocupacionales para cualquier cargo de la organización.

Las **competencias funcionales** se definen por los deberes y responsabilidades que asumen los miembros del personal para un puesto determinado. Con base en la complejidad del trabajo y el nivel de responsabilidad, y la antigüedad del rol ocupacional, se asigna un promedio de tres a cinco competencias funcionales a un puesto determinado.

2.1.5.2. Importancia de un manual de funciones por competencias

Muchas organizaciones exitosas ven las competencias como una piedra angular para la gestión del talento humano y categorizan el manual de funciones por competencias como un paso esencial en el éxito organizacional. Desde un punto de vista basado en la importancia de esta herramienta para las organizaciones, Coronel et al., (2018) sintetizan que esta es importante debido a que:

- Facilita el proceso de reclutamiento y selección de trabajadores con un fuerte ajuste al rol, así como a la organización.
- Establece expectativas de desempeño y evalúa las contribuciones de los trabajadores de manera objetiva.
- Agiliza a los trabajadores para mejorar su desempeño y aumentar su nivel de satisfacción laboral.

- Mapea el desarrollo profesional de un trabajador y la planificación futura de su carrera.
- Evalúa las "brechas de competencia" en individuos y equipos y proporciona insumos efectivos para crear módulos para aumentar los recursos de desarrollo y capacitación.

Existen dos principios críticos en el trabajo cuando se diseña un manual de funciones por competencia: involucrar a las personas que realizan el trabajo y usar competencias relevantes.

2.1.5.3. Objetivos de un manual de funciones por competencias

Desde la perspectiva de (Quimiz Pozo & Palacios Ramírez, 2021) los objetivos de un manual de funciones por competencia están orientados a:

- Descifrar las competencias relevantes y preparar un diccionario de competencias.
- Identificar personas con alto potencial y optimizar su eficacia y oportunidades de crecimiento para aumentar su productividad.
- Recomendar los pasos de desarrollo pertinentes, así como las necesidades de formación de los trabajadores.
- Formular intervenciones organizacionales sobre la base de los distintos resultados de la evaluación psicométrica para regular el proceso de crecimiento.

2.1.5.4. Como levantar un manual de funciones por competencias

Generalmente levantar un manual de funciones por competencia conlleva 5 pasos. Cárdenas et al., (2020) exponen:

- (i) Preparar y comunicar

Al planificar un manual de funciones por competencia, es importante informar a la fuerza laboral de las intenciones desde el principio. Se deberá trabajar con todos los niveles del personal y asegurarse de que sea fácilmente accesible, fácil de usar e implementado correctamente.

También es importante explicar el propósito detrás del manual de funciones por competencia. Su fuerza laboral es su mayor activo y comunicar el plan general, así como los beneficios potenciales del sistema propuesto, ayudará a crear un diálogo, aliviar las preocupaciones y alentar a los empleados a adoptar el nuevo marco con entusiasmo.

(ii) Definir los requisitos de competencia

Un paso importante en la creación de un manual de funciones por competencias es recopilar datos sobre cada tipo de trabajo dentro de la organización. Al encuestar a los trabajadores y a la gerencia por igual, se puede determinar el nivel de comodidad o competencia de cada trabajador dentro de su puesto, comprender mejor qué tipo de habilidades se necesitan y qué brechas de habilidades existen actualmente.

(iii) Elegir una base

La forma más completa de implementar un marco de competencias es mediante el uso de software de gestión de competencias. El software de gestión de competencias facilita que los líderes de toda la organización colaboren en la personalización del proceso. Si bien muchas organizaciones tienen competencias similares y tipos de trabajadores similares, tiende a haber al menos algunas diferencias de una organización a otra. Cuán comunes o atípicas sean las competencias de su empresa y las tareas requeridas de sus trabajadores determinará la base sobre la cual construirá el manual de funciones por competencias de su organización.

- Usar una lista preestablecida:

Si los tipos de trabajo y las competencias de su organización coincide con los de otras organizaciones, usar una lista preestablecida como base y ampliar el marco sobre la marcha podría ser su solución. Si las listas preexistentes realmente identifican las competencias requeridas de cada puesto dentro de su organización, se considera como una solución rentable.

- Personalizar una lista preestablecida:

Si las competencias requeridas de sus trabajadores son más complejas que las listas de competencias comunes, podría ser beneficioso personalizar una lista preestablecida que refleje las necesidades específicas de su organización.

- Desarrollar un marco personalizado:

Si el predominio de su fuerza laboral es único en habilidades en comparación con otras organizaciones, es posible que deba crear un manual de funciones por competencias completamente personalizado. Según el tamaño de su organización y las complejidades de las competencias de su fuerza laboral, desarrollar la herramienta única podría ser una tarea enorme. Sin la experiencia y los conocimientos previos necesarios, el desarrollo de este marco puede requerir una enorme cantidad de tiempo y energía, e incluso entonces, sin la dirección correcta de los expertos, es posible que el marco no se use según sea

necesario. Si su organización necesita un marco de competencias personalizado, puede ser recomendable utilizar consultores externos para desarrollar el marco para usted.

(iv) Implementación del manual de funciones por competencias

Una vez que haya terminado la investigación, que se haya involucrado a miembros clave de liderazgo y seleccionado una base sobre la cual construir su manual, es hora de crear su modelo de competencias. No se debe obviar:

- Asegurarse de que el marco de competencias sea relevante y esté orientado a su fuerza laboral;
- Tener una implementación en toda la organización en la que tanto los gerentes como los trabajadores entiendan cómo se recopilan los datos críticos y por qué;
- Capacitar al personal para usar y desarrollar el nuevo manual de competencias;
- Crear un estándar de privacidad, ya que gran parte de los datos serán confidenciales y no todo el personal debería poder ver todo.

(v) Control

Al comparar las competencias necesarias en cada función y compararlas con la competencia de los trabajadores que actualmente desempeñan esa función, el liderazgo puede comenzar a aprovechar las fortalezas existentes de los trabajadores, y luego enfocarse en las brechas de habilidades y planificar el aprendizaje continuo.

2.2. Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño puede llevarse a cabo de manera individual (por trabajador) como también a nivel organizacional. La evaluación del desempeño de un individuo es el proceso de evaluar el rendimiento laboral y la productividad de un trabajador a la luz de las metas organizacionales con el objeto de mejorar el logro de aquellas metas (Rivero Remírez, 2019).

Hay muchas perspectivas de las cuales se destacan los modelos de evaluación del desempeño. No obstante, en la actualidad los métodos de evaluación de desempeño tradicionales ya no dan buenos resultados, sin embargo, existen otros métodos de evaluación de desempeño que permiten adaptarse mejor a las demandas modernas.

- Autoevaluación
- Verificación de comportamiento
- Gestión por objetivos

- Prueba de rendimiento

El uso efectivo de los sistemas de evaluación del desempeño incluye la selección de los mejores métodos de evaluación y la entrega efectiva. Los resultados de la evaluación del desempeño pueden incluir aumentos o promociones de trabajadores, así como la mejora del desempeño de los mismos, a través de la identificación de debilidades.

2.2.1. Métodos de evaluación de desempeño

Verificación de comportamiento: otro de los métodos de evaluación de desempeño es hacer una lista de verificación. Esta se basa en una lista de criterios de comportamiento esperado de cada trabajador, como entregas a tiempo o el trabajo en equipo.

Gestión por objetivos: este es un enfoque más moderno para las revisiones del desempeño, porque integra al trabajador en el proceso de establecimiento de metas. Con este método, el gerente y su colaborador acordarán objetivos específicos y alcanzables con un plazo establecido.

Escala de calificación gráfica: evalúa el desempeño de los integrantes a través de factores de evaluaciones anticipadamente definidos. En este método de escalas gráficas se utilizan instrumentos estadísticos y matemáticos, de esta manera los trabajadores llegan a alcanzar un mejor desempeño en sus actividades. (Cuesta Santos, 2020).

Métodos de comparación de trabajadores: en lugar de juzgar a los subordinados según criterios preestablecidos, se comparan entre sí (Jaume Gan, 2019).

Las evaluaciones de pares y las autoevaluaciones se utilizan para pintar una imagen más amplia del desempeño. Los gerentes a menudo son menos conscientes de la eficacia de los trabajadores que sus compañeros de equipo u otros pares (Guartán , Torres , & Ollague, 2019).

Método de incidentes críticos: este es uno de los métodos de evaluación de desempeño más importantes en el mundo del servicio al cliente y permite a los gerentes generar comentarios más globales sobre cómo un trabajador maneja su conducta humana, para poder determinar habilidades, conocimientos y actitudes que deben intervenir en la resolución de dilemas con diferentes tipos de clientes.

Prueba de rendimiento: si bien una prueba escrita o de opción múltiple se beneficia de una mayor objetividad, la presentación práctica de habilidades suele ser una mejor señal de dominio. Es vital que el evaluador de esta prueba sea un experto en el tema y lo suficientemente capacitado para comunicar el significado de los resultados en la jerarquía.

2.2.2. Tipos de evaluación de desempeño

Los tipos de evaluación de desempeño que se analizan a continuación son autoevaluación, evaluación de 90 Grados, evaluación de 180 Grados, evaluación de 270 Grados y evaluación de 360 Grados.

2.2.2.1. Autoevaluación

Una autoevaluación requiere que un trabajador juzgue su propio desempeño contra criterios predeterminados. Por lo general, forma parte de una revisión de desempeño oficial en la que se busca obtener una mirada más profunda y en la que se debe asegurar que los trabajadores comprendan cómo serán evaluados. Este método de evaluación de desempeño puede ser demasiado subjetivo para reflejar verdaderamente el rendimiento laboral, ya que los colaboradores pueden calificarse a sí mismos demasiado alto, o demasiado bajo, pero las discrepancias entre las evaluaciones del trabajador y el empleador pueden ser reveladoras.

2.2.2.2. Evaluación de 90 grados

En una evaluación del desempeño de 90 grados, es el supervisor el que realiza la valoración del trabajador. Lo que el responsable opina del trabajo es fundamental para el desarrollo de las tareas que éste nos ha encomendado. Él es el encargado de articular los mecanismos que guiarán el plan de carrera profesional y, además, él es la persona que dará el *feedback* necesario para conocer las fortalezas y debilidades. (Cuesta et al., (2020).

2.2.2.3. Evaluación de 180 grados

Este es uno de los tipos de evaluación de desempeño más tradicional, en la que un profesional es evaluado por su jefe, miembros del equipo y, de ser el caso, por los clientes. Aquí no se incluyen a los subordinados. Se utiliza a menudo en grandes empresas. Si se desea utilizar este método, anima a los trabajadores a hablar de sus percepciones sobre sus jefes. Mantén esta actividad y sus resultados confidenciales (Flores Días & Morán Manosalvas, 2020).

2.2.2.4. Evaluación de 270 grados

La evaluación de desempeño de 270 grados es aquella en la que el trabajador recibe una valoración sobre su desempeño por parte de un superior inmediato, sus

colaboradores y compañeros directos. Se trata de un tipo de evaluación de desempeño que cuenta con el ‘feedback’ de tres evaluadores diferentes. Los resultados obtenidos deben ayudar a captar información sobre el proceso de desarrollo del trabajador y su aportación a la empresa (Flores Días & Morán Manosalvas, 2020).

2.2.2.5. Evaluación 360 grados

La retroalimentación de 360 grados incluye múltiples evaluaciones de los trabajadores; integra evaluaciones del gerente, supervisor, miembros del equipo y cualquier informe directo, así como autoevaluaciones. En este método de evaluación, se debe recopilar y evaluar el perfil completo de los trabajadores. Además de evaluar el desempeño laboral de los colaboradores y el conjunto de habilidades técnicas, un evaluador recopila una retroalimentación detallada del trabajador. La evaluación se realiza utilizando criterios previamente establecidos que se alinean con los objetivos de la organización y las responsabilidades específicas del trabajador evaluado (Mourão, 2018).

2.2.2.6. Evaluación de desempeño por competencias

El desarrollo óptimo de cada trabajador es un activo esencial para el éxito de una organización. La evaluación del desempeño juega un papel importante en esto, porque se considera la piedra angular de una buena gestión de los recursos humanos. Permite la toma de decisiones informadas sobre promociones, aumentos de dinero por mérito, necesidades de capacitación y planificación de la sucesión. De hecho, muchas de estas decisiones dependen, en gran medida, de la información proporcionada por el proceso de evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño de los trabajadores, también conocida como revisión del desempeño, es un proceso utilizado por las organizaciones para dar a los trabajadores retroalimentación sobre su desempeño laboral y documentar formalmente ese desempeño. Aunque las organizaciones determinan sus propios ciclos de evaluación, la mayoría realiza evaluaciones de desempeño de los trabajadores una vez al año. (Alles , 2017, p. 98)

Asimismo, la evaluación del desempeño permite demostrar y otorgar al empleado un respiro privilegiado para que pueda medir su progreso en relación con sus objetivos, las expectativas de su superior y su alineación con los objetivos generales del negocio.

2.3. Investigaciones realizadas

En este apartado se exponen algunos trabajos previos realizados en función al tema principal de esta investigación que tiene relación con el manual de perfiles de cargos por competencias y la evaluación de desempeño.

El trabajo de Encalada (2017) titulado: Propuesta de diseño de un manual de perfiles de cargo por competencias para una institución financiera, en la ciudad de Quito, se planteó como objetivo principal la actualización de la información de los perfiles de cargo de la organización y como aporte la autora propuso determinar las competencias que requiere cada cargo para mejorar el desempeño de los funcionarios. Este trabajo de investigación aplicó las técnicas de recopilación de datos como la observación directa, la entrevista y el cuestionario. Los resultados de este estudio se alinearon obviamente en la elaboración del manual de perfiles de cargo por competencias, se determinaron las competencias necesarias que requiere cada cargo. La autora sostuvo que, para determinar las actividades específicas de los trabajadores, fue necesario indagar sobre aspectos clave en función a la actividad comercial de la empresa, que en este caso tiene relación con las finanzas.

Otra investigación llevada a cabo por Cárdenas et al., (2020) bajo el título: Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las universidades, tuvo como finalidad elaborar un manual de trabajo que facilite el diseño de perfiles de cargo por competencias laborales en varias unidades organizativas. Los autores, para sustentar sus trabajos sobre bases científicas, realizaron una investigación de enfoques conceptuales y teorías allegadas al tema investigado. A partir de dicha información, los investigadores confeccionaron una biblioteca de competencias laborales, a su vez, un manual de procedimientos para cumplir con el objetivo propuesto de la investigación.

Plúas y Sánchez (2018) realizaron una disertación sobre el tema: Diseño de un manual de funciones como estrategia de mejora de los procesos de la empresa ETICAMISION en la ciudad de Guayaquil. Efectivamente el trabajo de investigación propuso la elaboración del manual de funciones en la cual se definen los perfiles profesionales de los trabajadores, actividades, entre otros requisitos pertinentes a los cargos. Todo esto con la finalidad de proponer alternativas de mejora sobre la productividad de la empresa y otras áreas en general. Como proceso metodológico, los autores aplicaron técnicas de recopilación de datos como la entrevista y la encuesta a un universo de 6 trabajadores. Los resultados apuntaron a que mediante la creación de la

herramienta se ayuda a incrementar el rendimiento laboral de los colaboradores, se puede tener un control de las funciones y responsabilidades en función a cada trabajador y se mejora la comunicación entre jefes y subordinados.

En lo que respecta a las evaluaciones de desempeño:

Matabanchoy et al., (2019) llevaron a cabo un estudio titulado: Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. Los autores se plantearon como objetivos específicos definir el concepto de evaluación de desempeño y evaluar sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador. Los resultados de este estudio estuvieron orientados en la calidad de vida laboral y evaluación de desempeño abordados en sectores de la salud y educación. El análisis concluye que la evaluación de desempeño reconoce el aporte del trabajador al logro de los objetivos organizacionales teniendo en cuenta aspectos como la productividad, el desarrollo y la calidad de vida laboral.

Párraga (2018) investigó sobre la evaluación de desempeño por competencias. Con un estudio de carácter descriptivo se planteó como finalidad analizar el desempeño de talento humano de una empresa de suministros. El estudio comprobó que la evaluación de desempeño valora sistemáticamente el desempeño que posee una persona en concordancia con las actividades que realiza dentro de la organización; aquello orientado al cumplimiento de las metas y resultados a alcanzar, ya que la misma debe realizarse siempre con proporción al perfil del puesto que ocupa y luego esto da la oportunidad de brindar retroalimentación y comentar los progresos del evaluado.

CAPÍTULO 3

3. MANUAL POR COMPETENCIAS

3.1. Metodología del Manual de por competencias

El formato utilizado para el levantamiento del manual por competencias (MPC) consta con identificación del cargo levantado, donde se especifica el nombre del puesto, las plazas de trabajo que existen en este puesto, el nombre del inmediato superior, el departamento al que pertenece el puesto de trabajo y un apartado con la fecha de elaboración del MPC; dentro de este manual se identifica la misión del puesto, además de dimensiones de este, ya sean económicas y materiales, donde se detallan el tipo de salario que se tiene en el puesto y los materiales que se utilizan para desempeñar las actividades designadas; además cuenta con un organigrama donde se detalla el superior inmediato y los subordinados, en caso de tenerlos, del puesto de trabajo, con el fin de tener una percepción de la posición del trabajador dentro de la organización.

A continuación, se detalla en un cuadro las actividades que realiza el trabajador, donde se le asignan valores de frecuencia (F), consecuencia de no aplicación de la actividad o ejecución errada (CE) y complejidad o grado de dificultad en la ejecución de la actividad (CM).

F: Cual es la frecuencia con la que se realiza la actividad.

Para aplicar la escala se debe preguntar: ¿Con qué frecuencia se ejecuta esta actividad? En caso que la frecuencia sea variable pregúntese: ¿cuál es la frecuencia típica de ejecución de esta actividad?

CE: Qué tan graves son las consecuencias por no ejecutar la actividad o un incorrecto desempeño.

Para aplicar la escala se debe preguntar: ¿Qué tan graves son las consecuencias por no ejecutar la actividad o un incorrecto desempeño?

CM: Se refiere al grado de esfuerzo intelectual y/o físico; y, al nivel de conocimientos y destrezas requeridas para desempeñar la actividad.

Para aplicar la escala se debe preguntar: ¿Qué tanto esfuerzo supone desempeñar la actividad? También se puede preguntar: ¿Requiere el desempeño el desempeño de esta actividad un elevado grado de conocimientos y destrezas?

Los valores de frecuencia, consecuencia y complejidad se categorizan de la siguiente manera:

Tabla 1. Grados de Frecuencia, Consecuencia y Complejidad

Grado	Frecuencia	Consecuencia de no aplicación de la actividad o ejecución errada	Complejidad o grado de dificultad en la ejecución de la actividad
5	Todos los días	Consecuencias muy graves: Pueden afectar a toda la organización en múltiples aspectos.	Máxima complejidad: La actividad demanda el mayor grado de esfuerzo / conocimientos / habilidades.
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves: Pueden afectar resultados, procesos o áreas funcionales de la organización.	Alta complejidad: La actividad demanda un considerable nivel de esfuerzo/ conocimientos / habilidades.
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables: Repercuten negativamente en los resultados o trabajos de otros.	Complejidad moderada: La actividad requiere un grado medio de esfuerzo / conocimientos / habilidades.
2	Una vez al mes	Consecuencias menores: Cierta incidencia en resultados o actividades que pertenecen al mismo puesto.	Bajo complejidad: La actividad requiere un bajo nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades.
1	Otro (Bimensual, Trimestral, Semestral, etc.)	Consecuencias mínimas: Poca o ninguna incidencia en actividades o resultados.	Mínima complejidad: La actividad requiere un mínimo nivel de esfuerzo / conocimientos / habilidades.

Elaboración propia (2022)

Para la realización de la tabla de actividades con los respectivos valores de F, CE y CM, se realizó reuniones con los trabajadores de cada puesto de trabajo y con los superiores de cada área para identificarlos valores correspondientes según la experiencia de cada evaluado, en ciertos casos el coordinador del área pudo brindar toda la

información necesaria de todos sus subordinados ya que estos manejan un alto conocimiento sobre las actividades que se realizan dentro de sus áreas, mientras que en otros casos se tuvo que realizar un levantamiento empleado por empleado, no por el hecho de un desconocimiento de las actividades que se realizan dentro del área, sino por la gran cantidad de actividades que se realizan en el puesto de trabajo; además cabe recalcar que la mayoría de coordinadores que pudieron otorgar información para realizar el levantamiento de las actividades pudieron hacerlo debido a que estos tenían actividades similares o muy relacionadas con las de sus subordinados.

Las actividades esenciales fueron calculadas con la fórmula $(CE*CM)+F$ donde se detallaron las 5 más importantes, siendo estas las actividades que se implementaran en la evaluación de desempeño; dentro del perfil de puesto se detalla la educación formal requerida que necesita el trabajador para desempeñar sus actividades dentro del puesto de trabajo, donde se detalla el nivel de educación que necesita, junto al título requerido y las áreas de conocimiento formal que se requieren; a continuación se coloca el tipo de capacitación que requiere el trabajador para empezar con sus actividades, especificando el número de horas que toma la capacitación.

Los conocimientos académicos del trabajador son basados en las actividades esenciales, donde se detalla que debe conocer el trabajador para realizar cada actividad esencial, y del mismo modo señalar si estos conocimientos deben ser de selección o de capacitación, en otras palabras si estos conocimientos ya los debe saber de ante mano como un requisito de entrada o si existe la posibilidad de dar una capacitación para que este aprenda a realizar las actividades en caso de selección de nuevo personal para el puesto de trabajo.

Los conocimientos informativos requeridos funcionan de la misma manera que los conocimientos académicos, donde los conocimientos tales como: Leyes y regulaciones, Naturaleza del área / departamento, Información institucional de nivel estratégico, Personas y otras áreas, Datos empresariales, Productos y servicios, Proveedores / Contratistas, Clientes, Mercado / entorno y Otros Grupos; se los coloca en orden de prioridad, y del mismo modo se los identifica si son un requerimiento de selección o de capacitación.

Para las competencias específicas y generales o cardinales, se utilizó un diccionario por competencias de (Alles, 2002). Este diccionario se analizó con cada trabajador que se levantó el manual, para el análisis de las competencias específicas se

creó una herramienta la cual facilitó y agilitó la lectura de cada competencia, esto con el objetivo de ahorrar tiempo, mientras que para las competencias generales se realizó una reunión con el jefe de recursos humanos del hospital, quien ayudó a identificarlas.

Por último, se identificó la experiencia laboral que requiere el trabajador para entrar al puesto de trabajo, donde se solicitó detalle del tiempo de experiencia necesario, si es indispensable contar con experiencia en instituciones o en puestos similares y el tiempo de adaptación al puesto.

3.2. Manual por competencias HOMSI Monte Sinaí

PUESTO DE JEFE DE TALENTO HUMANO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

III. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Jefe de Talento Humano
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Unidad de Talento Humano
Fecha de elaboración:	22/03/22

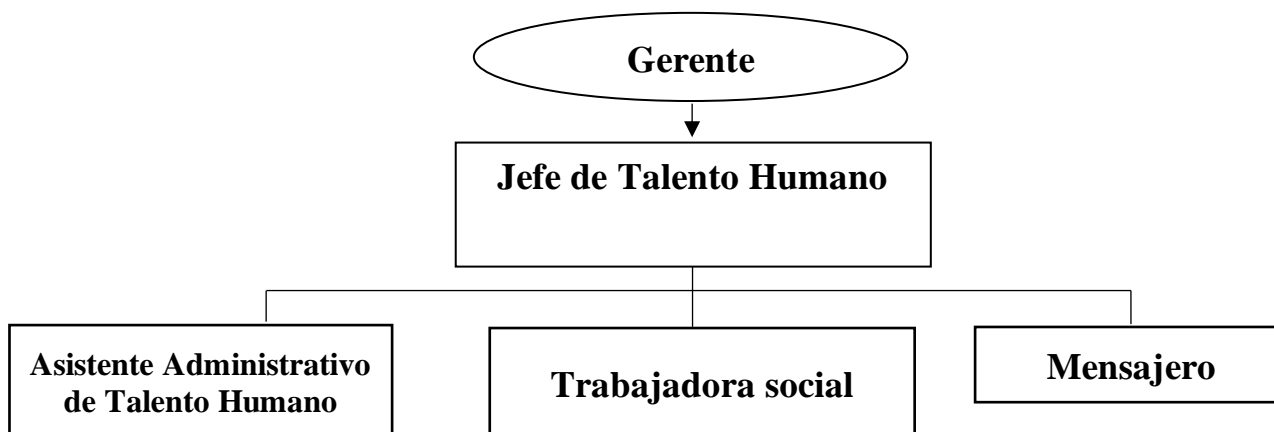
I. Defina la MISIÓN

Gestionar, planificar, dirigir y administrar el Sistema de Gestión de Talento Humano de la Institución; además gestionar la implementación de políticas inherentes al área, a fin de mantener un ambiente laboral favorable, que proporcione el desarrollo humano e intelectual, para alcanzar el logro de los objetivos institucionales

II. DIMENSION

CARGO:	Jefe de talento humano
No. SUBORDINADOS:	3
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, software

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y resoluciones del Ministerio del Trabajo, en el ámbito de su competencia.	5	4	2	13
2	Cumplir y hacer cumplir los Reglamentos Orgánico Funcional, Interno de Trabajo y de Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución.	5	4	2	13
3	Elaborar los Reglamentos Internos de Trabajo, de Administración del Talento Humano, cronogramas y turnos de labor institucional, Profesiogramas, Manual de Funciones del Personal e Indicadores de gestión Laboral.	1	4	5	21
4	Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de cargos institucionales, con enfoque en la gestión por competencias laborales.	1	4	5	21
5	Elaborar certificados laborales, y controlar los procesos de administración de talento (recursos) humano, reclutamiento, contratación, inducción y entrenamiento del personal, de acuerdo a las necesidades de la institución.	3	4	3	15
6	Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización, para mantener un ambiente organizacional adecuado que colabore a conseguir mayor productividad institucional.	3	4	4	19
7	Aprobar los permisos para los empleados y trabajadores de la institución, conforme lo determinan las leyes laborales.	5	3	2	11
8	Asesorar a los niveles directivos de la Institución, en aspectos relacionados con el sistema de desarrollo organizacional, administración de talento (recursos) humano y bienestar social.	4	3	3	13
9	Mantener actualizado y aplicar obligadamente el Sistema Único de Trabajo (SUT) elaborado por el Ministerio del Trabajo.	5	4	4	21
10	Analizar las capacidades y potencial de trabajo del personal institucional con respecto a sus funciones; definir y aplicar el sistema de evaluación laboral a utilizarse.	5	4	4	21
11	Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el oportuno pago de haberes al personal de la Institución.	4	5	4	24
12	Elaborar planillas del IESS, avisos de entrada, avisos de salida y registro de novedades.	4	4	4	20
13	Coordinar y controlar el proceso de egreso para desvinculación laboral del personal, según lo establecido por las leyes laborales vigentes, para cumplir con la entrega oportuna de las liquidaciones a que tengan derecho.	2	5	5	27
14	Establecer un sistema de control de asistencia y permanencia del personal.	1	4	3	13
15	Mantener actualizado el distributivo de remuneraciones y elaborar los roles de pago del personal institucional.	2	5	4	22
16	Elaborar el calendario anual de vacaciones y presentarlo para la autorización de la Dirección Médica y la Gerencia.	1	4	3	13

17	Elaborar o supervisar el cumplimiento de los calendarios mensuales del personal y de quienes realizan turnos asistenciales y de emergencia.	2	4	4	18
18	Elaborar y mantener actualizados los expedientes y registros del personal	2	3	4	14
19	Presentar información oportuna de los aspectos disciplinarios del personal a la Gerencia y Dirección Médica para la toma de decisiones.	2	5	4	22
20	Elaborar programas para la capacitación, actualización académica, especialización y pasantías del personal institucional.	2	5	5	27
21	Mantener políticas adecuadas para la promoción laboral y jerarquización profesional.	2	4	4	18
22	Establecer un sistema de registro de todo lo relacionado con el manejo del personal institucional, en lo referente a contratos, vacaciones, permisos, etc, según las normas del Reglamento Interno de Trabajo.	2	4	4	18

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Coordinar y controlar el proceso de egreso para desvinculación laboral del personal, según lo establecido por las leyes laborales vigentes, para cumplir con la entrega oportuna de las liquidaciones a que tengan derecho.	2	5	5	27
2	Elaborar programas para la capacitación, actualización académica, especialización y pasantías del personal institucional.	2	5	5	27
3	Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el oportuno pago de haberes al personal de la Institución.	4	5	4	24
4	Mantener actualizado el distributivo de remuneraciones y elaborar los roles de pago del personal institucional.	2	5	4	22
5	Presentar información oportuna de los aspectos disciplinarios del personal a la Gerencia y Dirección Médica para la toma de decisiones.	2	5	4	22

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Jefe de talento humano

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		Psicología organizacional, Gestión de Talento Humano
Maestría	X	
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Taller de liderazgo	Entre 1 a 3h aproximadamente
Cohesión de equipos de trabajo	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manejo de historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Revisión de procesos de sistema de quirófanos	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Coordinar y controlar el proceso de egreso para desvinculación laboral del personal, según lo establecido por las leyes laborales vigentes, para cumplir con la entrega oportuna de las liquidaciones a que tengan derecho.	Código de trabajo, procedimientos legales, programas de desvinculación, manejo de la página del SUT y el IESS.	X	
Elaborar programas para la capacitación, actualización académica, especialización y pasantías del personal institucional.	Programas de inducción, productos del hospital, contexto de las actividades del hospital, técnicas para atención al cliente, metas empresariales, planes de capacitación.	X	X
Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el oportuno pago de haberes al personal de la Institución.	Procesamiento y pago de las nóminas, manual de procesos de nómina y roles de pago.	X	
Mantener actualizado el distributivo de remuneraciones y elaborar los roles de pago del personal institucional.	Manual de procesos de nómina y roles de pago.	X	
Presentar información oportuna de los aspectos disciplinarios del personal a la Gerencia y Dirección Médica para la toma de decisiones.	Redacción de informes, conocimiento de las actividades de cada empleado, nomás conductuales del hospital.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X

Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Flexibilidad	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	A	Modifica sus objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios organizacionales o de prioridad. Realiza cambios en la estrategia de negocios o proyectos ante los nuevos retos o necesidades del entorno.	X	
Calidad de Trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.	A	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	X	

<p>Liderazgo</p>	<p>Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.</p>	<p>A</p>	<p>Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.</p>	<p>X</p>	
-------------------------	--	----------	--	----------	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años ___x___ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Jefe de Talento Humano
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE ASISTENTE DE TALENTO HUMANO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo de Talento Humano
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Jefe de TTHH
Departamento al que pertenece:	Unidad de Talento Humano
Fecha de elaboración:	22/03/22

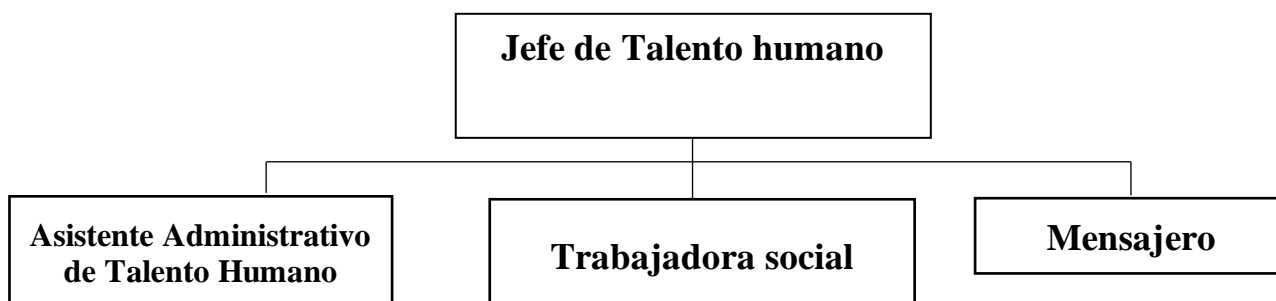
II. Defina la MISIÓN

Planificar las actividades que se ejecutan para la administración salarial, compensaciones, beneficios y remuneraciones para asegurar que el proceso mensual de nómina se cumpla dentro de los estándares establecidos por la empresa y las normas legales vigentes

III. DIMENSION

CARGO:	Asistente Administrativo de Talento Humano
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, software, internet, office, Excel, impresora, escáner, guillotina, calculadora, teléfono, materiales de oficina.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar rol de pagos.	2	5	4	22
2	Elaborar reportes de rol para contabilidad.	2	5	3	17
3	Elaborar reportes de rol de pagos para jefe de TTHH y gerencia.	4	3	3	13
4	Elaborar reporte de los roles para auditoría interna.	2	2	2	6
5	Proyección de rol de pagos.	4	3	3	13
6	Generar planillas del IESS.	2	5	3	17
7	Realizar ajustes de sueldos en las plataformas de IESS.	2	5	4	22
8	Elaborar reportes de beneficios sociales.	1	4	3	13
9	Legalización en la plataforma SUT	1	5	3	16
10	Elaborar reportes de salario digno y de utilidades, legalizar en el SUT.	1	5	3	16
11	Realizar el cuadro del RDED, para enviar a Contabilidad.	4	3	3	13
12	Elaborar contratos y legalizar en el SUT.	2	5	2	12
13	Hacer avisos de entrada en el IESS.	2	5	2	12
14	Ingresar al personal nuevo en el sistema de Softcase.	4	3	1	7
15	Solicitar códigos de marcación de nuevo personal.	4	3	1	7
16	Registro de la huella digital en el reloj.	4	3	1	7
17	Elaborar carpetas de personal nuevo, solicitar toda la documentación.	2	2	1	4
18	Elaborar la liquidación de haberes de trabajadores que se desvinculan, y legalizar en el SUT.	2	5	4	22
19	Realizar avisos de salida en el sistema del IESS.	2	5	2	12
20	Elaborar liquidaciones de vacaciones	1	3	3	10
21	Gestionar créditos para el personal en casas comerciales.	1	2	1	3
22	Coordinar y entregar uniformes	1	2	1	3
23	Realizar certificados de trabajo	2	2	1	4
24	Tomar pruebas a los aspirantes para un puesto de trabajo.	2	3	1	5
25	Revisar el pedido de los suministros para el área de RRHH, material de oficina.	2	4	1	6
26	Elaborar el reporte de transporte del personal	2	4	2	10

27	Receptar, controlar y registrar las solicitudes de vacaciones del personal.	2	4	2	10
28	Entregar roles de pago al personal	2	2	1	4

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar rol de pagos.	2	5	4	22
2	Realizar ajustes de sueldos en las plataformas del IESS.	2	5	4	22
3	Elaborar la liquidación de haberes de trabajadores que se desvinculan, y legalizar en el SUT.	2	5	4	22
4	Elaborar reportes de rol para Contabilidad.	2	5	3	17
5	Generar planillas del IESS.	2	5	3	17

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario	X	Contabilidad Básica, Psicología Organizacional, tener conocimientos sobre legislación laboral, manejo del sistema de páginas del MDT e IESS
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Asistente Administrativo de Talento Humano

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL	
CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Socialización del plan de emergencia y contingencia del hospital	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS			
Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Elaborar rol de pagos.	Contabilidad, matemáticas, legislación laboral.	x	
Realizar ajustes de sueldos en las plataformas del IESS.	Conocer la plataforma del IESS.	x	
Elaborar la liquidación de haberes de trabajadores que se desvinculan, y legalizar en el SUT.	Contabilidad, legislación laboral, funcionamiento de la plataforma de SUT.	x	
Elaborar reportes de rol para contabilidad.	Contabilidad, Excel.	x	x
Generar planillas del IESS.	Conocer la plataforma del IESS.	x	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS			
Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X

Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Modalidad de contactos	Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información. Habla por todos y valora las contribuciones de los demás. En un concepto más amplio, comunicarse implica saber escuchar y hacer posible que los demás accedan fácilmente a la información que se posea.	B	Demuestra seguridad para expresar sus opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.	X	X
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.		X
	Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se		Desafía a otros a actuar de acuerdo con sus valores y		

Integridad	considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice.	C	creencias. Está orgulloso de ser honrado. Es honesto en las relaciones con los clientes. Da a todos un trato equitativo.	X	
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	A	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.		x

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Asistente Administrativo de Talento Humano
Validado por:	Jefe de TTHH

PUESTO DE TRABAJADOR SOCIAL



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Trabajadora Social
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Jefe de TTHH
Departamento al que pertenece:	Unidad de Talento humano
Fecha de elaboración:	22/03/22

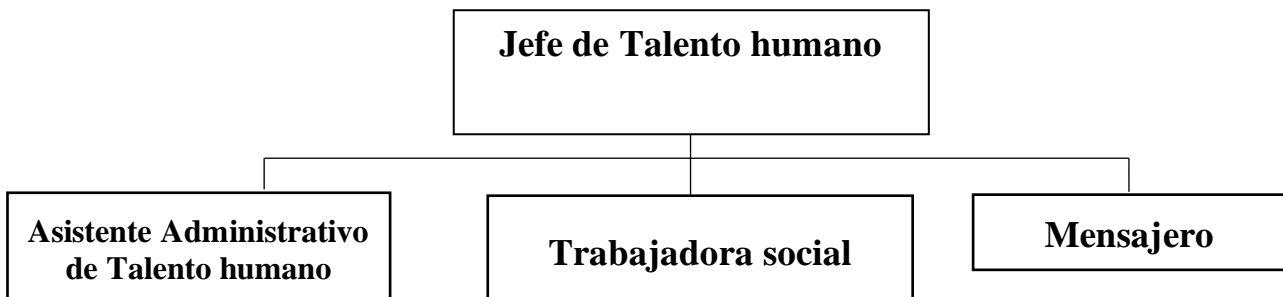
II. Defina la MISIÓN

Realizar acciones con el fin de ayudar a la protección de la salud y al tratamiento médico social, incluyendo la participación del personal del hospital que se encuentra enfermo y a su familia, para facilitar el acceso a los servicios de salud que otorga el hospital

III. DIMENSION

CARGO:	Trabajadora Social
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, software, internet, office, Excel, impresora, calculadora, teléfono, materiales de oficina, formatos de fichas socio económicas.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Controlar la asistencia mediante el reloj biométrico	2	3	3	11
2	Realizar seguimiento mediante visitas domiciliarias.	2	3	3	11
3	Controlar el cumplimiento de certificados de vacunación de los trabajadores.	2	3	2	8
4	Revalidar certificados en el IESS.	2	3	2	8
5	Tramitar programas de incentivos.	2	2	3	8
6	Organizar capacitaciones.	2	4	3	14
7	Realizar recorrido de presentación de personal nuevo que se vincula a la empresa.	2	3	2	8
8	Dar seguimiento al proceso de inducción de nuevo personal	1	4	2	9
9	Colaborar en el tema de accidentes laborales.	1	3	2	7
10	Organizar chequeos ocupacionales y de atención médica.	1	3	3	10
11	Estudiar características socio económicas de personal	1	3	4	13
12	Orientar a pacientes y familiares sobre las rutas de atención del sistema de salud	2	2	3	8
13	Realizar el trámite de reembolso con aseguradora "ECUASANITAS"	4	3	3	13

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Organizar capacitaciones	2	4	3	14
2	Estudiar características socio económicas de personal	1	3	4	13
3	Realizar el trámite de reembolso con aseguradora "ECUASANITAS".	4	3	3	13
4	Controlar la asistencia mediante el reloj biométrico	2	3	3	11
5	Realizar seguimiento mediante visitas domiciliarias	2	3	3	11

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Trabajadora Social

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos en administración, salud ocupacional, trabajo social comunitario.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Socialización del plan de emergencia y contingencia del hospital	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Organizar capacitaciones	Técnicas de investigación	X	
Estudiar características socio económicas de personal	Datos estadísticos, métodos de investigación.	X	
Realizar el trámite de reembolso con aseguradora "ECUASANITAS"	Saber revisar documentos, conocer datos del paciente, conocer sobre la aseguradora, conocer sobre documentación indispensable para la aseguradora.	X	
Controlar la asistencia mediante el reloj biométrico	Conocer el sistema de marcaciones que otorga el departamento de sistemas.		X

Realizar seguimiento mediante visitas domiciliarias	Realización de informes, como hacer entrevistas, técnicas de observación, investigación, revisión de carpetas.	x	X
---	--	---	---

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Trabajo en Equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	C	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.		X
Orientación al cliente	Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas.	B	Defiende y representa los intereses del cliente dentro de la empresa más allá de la relación formal establecida, ejecutando las acciones que se requieren en la propia organización o la del cliente para lograr su satisfacción.	X	X
Desarrollo de las personas	Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo, tanto los personales como los de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de las necesidades de la organización. No se trata sólo de enviar a las personas a cursos sino de un esfuerzo por desarrollar a los demás	B	Para facilitar el aprendizaje, explica cómo y por qué las cosas se hacen de una determinada manera. Se asegura por distintos medios de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones.	X	
	Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las		Admite públicamente que ha cometido un error y actúa en consecuencia. Dice las cosas, aunque puedan		

<p>Integridad</p>	<p>intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice.</p>	<p>B</p>	<p>molestar a un viejo amigo.</p>	<p>X</p>	
--------------------------	--	----------	-----------------------------------	----------	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)	
Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

XIV. FINALIZACIÓN	
Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Trabajadora Social
Validado por:	Jefe de TTHH

PUESTO DE MENSAJERO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Mensajero
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Jefe de TTHH
Departamento al que pertenece:	Unidad de Talento Humano
Fecha de elaboración:	22/03/22

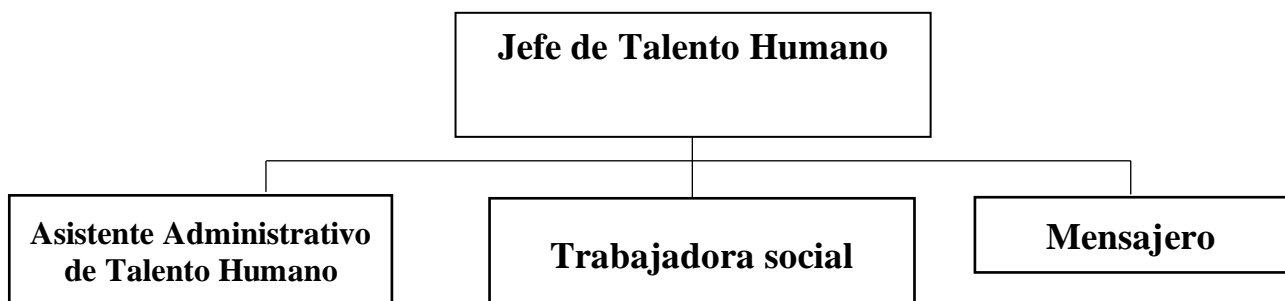
II. Defina la MISIÓN

Receptar, enviar y entregar correspondencia, facturas, paquetes y documentos, dentro de la Institución o hacia cualquier dependencia o entidad externa, responsabilizándose por la custodia de la documentación, paquetes o insumos a su cargo, para lo cual llevará el correspondiente registro.

III. DIMENSION

CARGO:	Mensajero
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Manejar documentos.	5	4	3	17
2	Manejar las herramientas de trabajo a su cargo.	5	2	2	9
3	Solicitar insumos	3	2	2	7
4	Depositar cheques en los bancos respectivos	5	4	2	13
5	Revisar y entregar créditos hospitalarios	5	4	3	17
6	Depositar Vouchers	4	4	2	12
7	Certificar cheques	4	4	2	12
8	Cancelar planillas del IESS	4	4	3	16
9	Enviar sobres	5	4	3	17
10	Realizar las compras de material	5	4	4	21
11	Cobrar cheques	4	3	2	10
12	Entregar los oficios a instituciones públicas, accionistas, socios y empresas privadas.	3	2	2	7
13	Solicitar firmas de la convocatoria al Directorio del Hospital.	3	2	2	7
14	Entregar los contratos de trabajo en la Inspectoría de Trabajo	2	3	3	11
15	Realizar pagos	5	2	2	9
16	Cancelar a AFP Génesis.	2	2	3	8
18	Realizar mensajería interna	5	2	2	9

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar las compras de material	5	4	4	21
2	Enviar sobres	5	4	3	17
3	Manejar documentos.	5	4	3	17
4	Revisar y entregar créditos hospitalarios	5	4	3	17
5	Cancelar planillas del IESS	4	4	3	16

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Mensajero

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	X	Trámites bancarios y con instituciones públicas, leyes de tránsito, conducción de motocicleta (licencia tipo A)
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Ley de tránsito y seguridad vial	Entre 1 a 3h aproximadamente
Entre 1 a 3h aproximadamente	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS			
Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar las compras de material	Conocimiento de proveedores y puntos de venta de materiales.		X
Enviar sobres	Conocer los puntos de entrega e información de los sobres.		X
Manejar documentos.	Conocer los puntos de entrega e información de los sobres.		X
Revisar y entregar créditos hospitalarios	Trámite de créditos.		X
Cancelar planillas del IESS	Trámites con instituciones públicas.	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS			
Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.	B	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.	X	
	Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o		Resuelve con rapidez las pequeñas complicaciones del día		

<p>Iniciativa – Autonomía – Sencillez</p>	<p>problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva a las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado. Se trata de tener capacidad para decidir, estar orientado a la acción, y utilizar la iniciativa y la rapidez como ventaja competitiva. Responder con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. Capacidad de ser flexible y de imaginar que los cambios son oportunidades. Demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgos. Crear nuevos y mejores procedimientos para hacer las cosas evitando la burocracia.</p>	<p>C</p>	<p>a día: raramente propone mejoras en su área de accionar. Pone en marcha adecuadamente los cambios propuestos por la Dirección.</p>	<p>x</p>	
	<p>Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la</p>		<p>Llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia</p>		

Negociación	relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema y no en la persona.	B	con los objetivos de la organización.	x	
--------------------	---	---	---------------------------------------	---	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

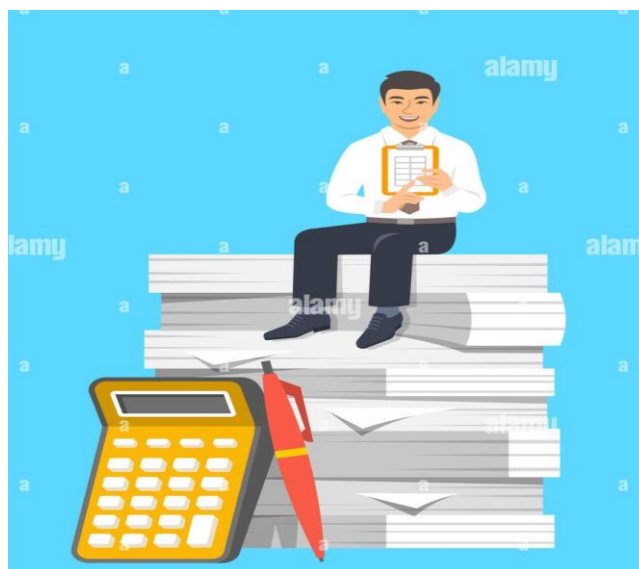
XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses <u> x </u> -Seis meses <u> </u> -Un año <u> </u> -Uno a tres años <u> </u> -Tres a cinco años <u> </u> -Más de cinco años <u> </u>
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Mensajero
Validado por:	Jefe de TTHH

PUESTO DE COORDINADOR DE CONTABILIDAD



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de Contabilidad
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

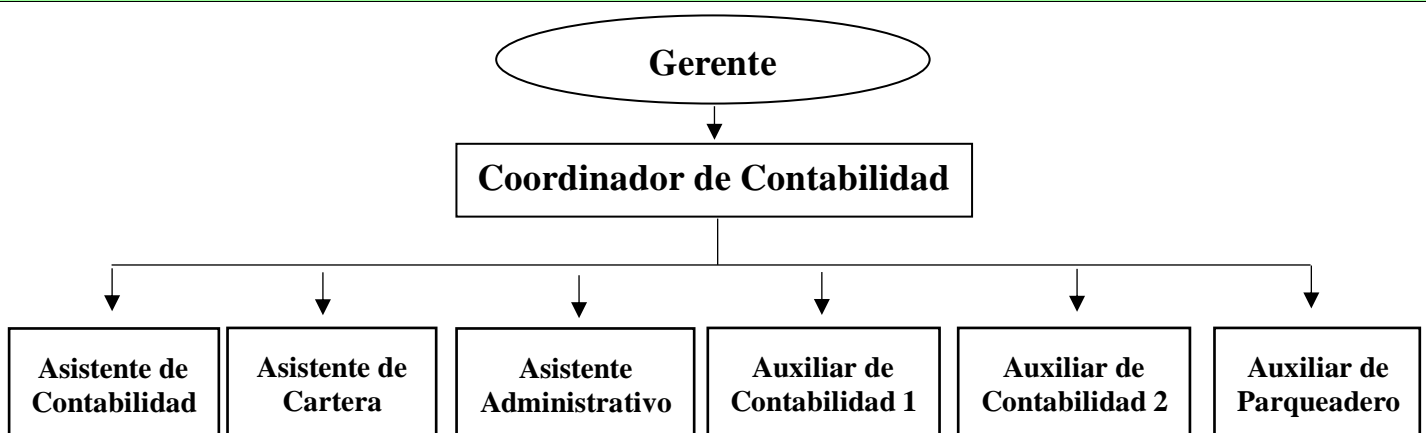
II. Defina la MISIÓN

Reflejar en los estados financieros de manera correcta, oportuna, fiable y clara las transacciones generales en las operaciones de la empresa para preparar informes financieros que permitan a la administración tomar decisiones para el mejoramiento de la rentabilidad

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de contabilidad
No. SUBORDINADOS:	6
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, Softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisar las actividades realizadas por los subordinados	2	5	3	17
2	Declarar impuestos al SRI	2	5	5	27
3	Presentar anexos al SRI	2	5	5	27
4	Migrar ventas de parqueadero al sistema contable	2	4	5	22
5	Realizar reporte de ventas/facturación	2	4	4	18
6	Elaborar estados financieros	2	5	5	27
7	Elaborar reporte de compras de farmacia.	2	5	3	17
8	Elaborar reporte de pagos a la farmacia (Sinaí Farm)	2	4	4	18
9	Contabilizar rol de pagos	2	5	3	17
10	Contabilizar planillas IESS	2	5	3	17
11	Realizar depreciación de activos fijos	2	5	3	17
12	Controlar la cuenta de seguros pagados por anticipado	2	5	3	17
13	Solicitar facturación de arriendos y alquileres.	2	5	3	17
14	Solicitar facturación de servicio de seguridad y salud ocupacional.	2	5	3	17
15	Solicitar facturación de servicio de lavandería	2	5	3	17
16	Solicitar facturación de alícuotas.	2	5	3	17
17	Solicitar facturación de comisiones de pacientes públicos	2	5	3	17
18	Establecer las provisiones de cartera pública	2	5	4	22
19	Establecer información de transacciones con partes relacionadas	2	5	3	17
20	Elaborar anexos ICT	1	5	4	21
21	Declarar formulario 101 al SRI	1	5	5	26
22	Enviar información a la Superintendencia de Compañías.	1	5	4	21
23	Atender requerimientos de solicitud de información de los auditores externos	1	5	4	21
24	Controlar cheques posfechados	4	4	2	12
25	Realizar el reporte de gastos	2	4	4	18
26	Elaborar presentación de información contable de Refimed	1	4	4	17
27	Presentar información financiera al directorio	1	5	5	26
28	Atender inquietudes de clientes internos y externos	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Declarar impuestos al SRI	2	5	5	27
2	Presentar anexos al SRI	2	5	5	27
3	Elaborar estados financieros	2	5	5	27
4	Declarar formulario 101 al SRI	1	5	5	26
5	Presentar información financiera al directorio	1	5	5	26

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Coordinador de Contabilidad**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Contabilidad, finanzas, manejo de Excel.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Ley de prestaciones del IESS y RES. 13	Entre 2 a 6h aproximadamente
Actualización tributaria y manejo de las NIIF'S	Entre 4 a 8h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Declarar impuestos al SRI	Conocimiento del sistema tributario	X	
Presentar anexos al SRI	Conocimiento del sistema tributario	X	
Elaborar estados financieros	Contabilidad básica	X	X
Declarar formulario 101 al SRI	Contabilidad básica	X	X
Presentar información financiera al directorio	Contabilidad, finanzas, administración.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de		Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando		

<p>Liderazgo</p>	<p>acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo.</p>	<p>A</p>	<p>escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.</p>	<p>X</p>	
<p>Adaptabilidad al cambio</p>	<p>Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.</p>	<p>A</p>	<p>Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de Contabilidad
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE ASISTENTE DE CONTABILIDAD



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Asistente de Contabilidad
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Contabilidad
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

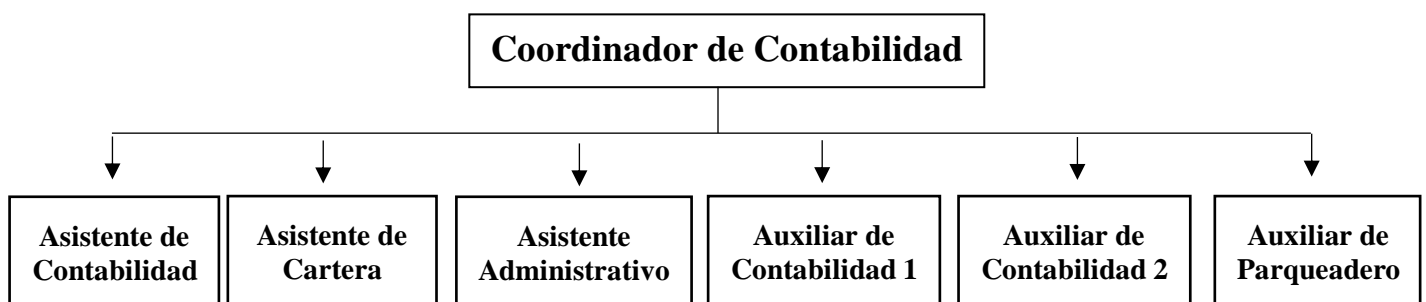
II. Defina la MISIÓN

Registrar y organizar eficientemente los hechos contables dentro de las normas vigentes para obtener información oportuna y así facilitar el análisis y la correcta toma de decisiones

III. DIMENSION

CARGO:	Asistente de Contabilidad
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, Softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Contabilización diaria de valores depositados y de transferencias acreditadas en los bancos (DP)	5	5	3	20
2	Contabilizar comprobantes de ingresos diariamente (CI)	5	5	3	20
3	Bajar estado de cuenta de bancos diariamente para compararlos y contabilizarlos con depósitos realizados por los compañeros de Administración	5	4	2	13
4	Cuadrar diariamente comprobante de depósitos (DP) versus cuadro general impreso versus comprobante de ingreso (CI)	5	5	3	20
5	Verificación de estado de cheques depositados.	4	3	3	13
6	Realizar anexo de cuenta "Cobros en Efectivo"	2	3	3	11
7	Realizar anexo de cuenta "Caja General"	2	3	3	11
8	Realizar anexo de cuenta "Faltante de Caja"	2	3	3	11
9	Realizar anexo de cuenta "Sobrante"	2	3	3	11
10	Baja de estado de cuenta de los consumos mensuales de las líneas móviles del portal de Otecel.	2	2	2	6
11	Realizar reporte de las líneas telefónicas por gastos y descuentos al personal y enviar a Recursos Humanos para su respectivo descuento en el rol de pagos	2	2	2	6
12	Contabilizar los consumos de las líneas telefónicas y cruzarlas con los descuentos en roles de pagos y cuadrar con la factura de los consumos del mes	2	2	2	6
13	Realizar anexo de cuenta "Planes Celulares"	2	3	3	11
14	Contabilizar cuadro de Tarjetas de Crédito, contabilización de acreditaciones, contabilización de comisiones y retenciones de las mismas.	5	3	3	14
15	Realizar anexo de cuenta "Baja de Tarjetas de Crédito"	2	3	3	11
16	Realizar cuadro de retenciones de IVA y de Renta del mes y enviar a compañeros de Administración para su respectiva baja	4	4	3	16
17	Realizar anexo de cuenta "Saldo a Favor de Clientes"	2	3	3	11
18	Realizar impresión de cada retención para organizarlas por cliente y archivarlas.	2	4	4	18
19	Realizar cuadro de retenciones de Impuesto a la Renta del mes	2	5	4	22
20	Realizar anexo de cuenta "Comisión y Retención de TC anticipadas"	2	3	3	11
21	Realizar anexo de cuenta "Retenciones Clientes Anticipadas"	2	3	3	11
22	Realizar anexo de cuenta "Depósitos no Identificados"	2	3	3	11
23	Realizar anexo de cuenta "Valores dados de Baja en el mes y Acreditados meses siguientes"	2	3	3	11
24	Realizar anexo de cuenta "Cheques Girados y No Cobrados"	2	3	3	11

25	Realizar anexos de cuentas con bancos o instituciones financieras.	2	5	4	22
----	--	---	---	---	----

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar anexos de cuentas con bancos o instituciones financieras.	2	5	4	22
2	Realizar cuadro de retenciones de Impuesto a la Renta del mes	2	5	4	22
3	Contabilización diaria de valores depositados y de transferencias acreditadas en los bancos (DP)	5	5	3	20
4	Contabilizar comprobantes de ingresos diariamente (CI)	5	5	3	20
5	Cuadrar diariamente comprobante de depósitos (DP) versus cuadro general impreso versus comprobante de ingreso (CI)	5	5	3	20

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Asistente de Contabilidad

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Contabilidad, finanzas, manejo de Excel.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Ley de prestaciones del IESS y RES. 13	Entre 2 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar anexos de cuentas con bancos o instituciones financieras.	Trámites bancarios, anexo de cuentas.	X	X
Realizar cuadro de retenciones de Impuesto a la Renta del mes	Contabilidad básica, retenciones en la fuente.	X	
Contabilización diaria de valores depositados y de transferencias acreditadas en los bancos (DP)	Contabilidad básica, trámites bancarios.	X	
Contabilizar comprobantes de ingresos diariamente (CI)	Contabilidad básica.	X	
Cuadrar diariamente comprobante de depósitos (DP) versus cuadro general impreso versus comprobante de ingreso (CI)	Contabilidad básica.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del	X	X

			propio equipo de trabajo.		
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	A	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Asistente de Contabilidad
Validado por:	Coordinador de Contabilidad

PUESTO DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD 1



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Contabilidad 1
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Contabilidad
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

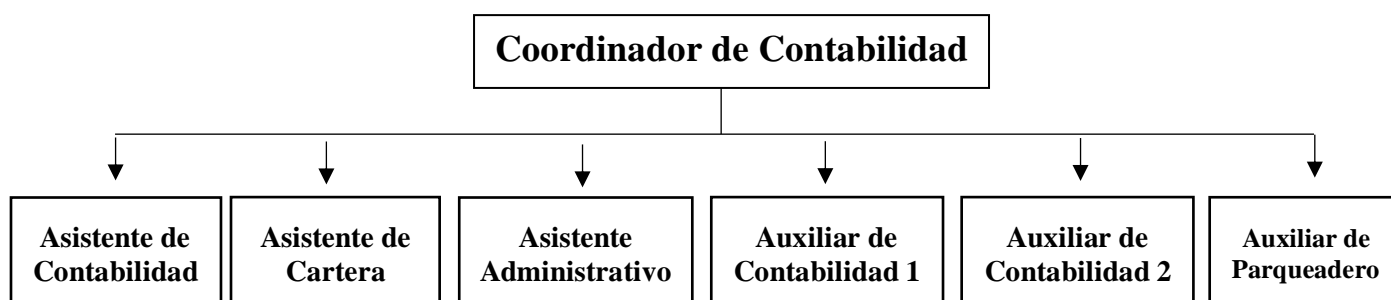
II. Defina la MISIÓN

Apoyar en la realización de los registros de las transacciones en el sistema y la organización de los documentos de respaldo. Registrar y organizar eficientemente los hechos contables dentro de las normas vigentes para obtener información oportuna y así facilitar el análisis y la correcta toma de decisiones, apoyar en el registro de las transacciones y emisión de cheques para la operación normal del hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Contabilidad 1
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, Softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar saldos diarios de bancos.	5	2	2	9
2	Actualizar estado de cuentas de bancos	5	2	2	9
3	Registrar débitos bancarios (DB)(DI)	5	2	2	9
4	Carga de transferencias interbancarias	4	4	3	16
5	Correr proceso de liquidación de planillas a médicos	4	4	4	20
6	Cuadre de tarjetas de crédito	4	3	4	16
7	Envío de reporte semanal de pacientes privados a empresas anexas	4	4	1	8
8	Facturar comisiones	4	2	3	10
9	Contabilización de comisiones y retenciones bancarias por tarjetas de crédito.	4	5	4	24
10	Costeo de farmacia	2	4	5	22
11	Coste de proveeduría	2	4	5	22
12	Conciliación de farmacia	2	4	4	18
13	Realizar anexos contables	2	4	5	22
14	Coser archivos	1	3	1	4

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Contabilización de comisiones y retenciones bancarias por tarjetas de crédito.	4	5	4	24
2	Costeo de farmacia	2	4	5	22
3	Coste de proveeduría	2	4	5	22
4	Realizar anexos contables	2	4	5	22
5	Correr proceso de liquidación de planillas a médicos	4	4	4	20

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de Contabilidad 1

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Contabilidad, finanzas, manejo de Excel.
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Actualización tributaria	Entre 2 a 3h aproximadamente
Manejo de NIIF's	Entre 1 a 3h aproximadamente
Procesos de ingreso de información	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Contabilización de comisiones y retenciones bancarias por tarjetas de crédito.	Contabilidad básica, retenciones en la fuente.	X	
Costeo de farmacia	Contabilidad de costos	X	X
Coste de proveeduría	Contabilidad de costos	X	X
Realizar anexos contables	Contabilidad básica, valoraciones de inventario, contabilidad de gastos.	X	X
Correr proceso de liquidación de planillas a médicos	Contabilidad básica, métodos de prorrateo, utilización del sistema Softcase		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.	X	
	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los		La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos		

Trabajo en equipo	intereses personales a los objetivos del equipo.	A	organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	A	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Contabilidad 1
Validado por:	Coordinador de Contabilidad

PUESTO DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD 2



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Contabilidad 2
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Contabilidad
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

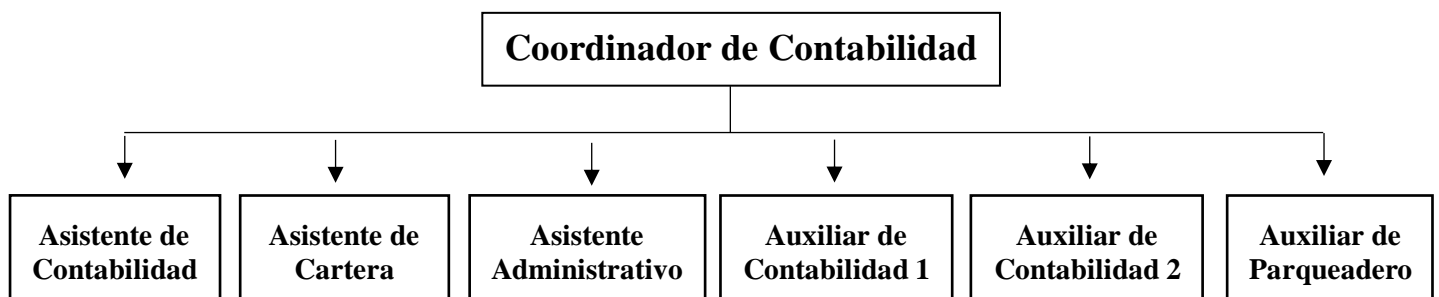
II. Defina la MISIÓN

Apoyar en la realización de los registros de las transacciones en el sistema y la organización de los documentos de respaldo. Registrar y organizar eficientemente los hechos contables dentro de las normas vigentes para obtener información oportuna y así facilitar el análisis y la correcta toma de decisiones, apoyar en el registro de las transacciones y emisión de cheques para la operación normal del hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Contabilidad 2
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, Softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Ingreso de facturas de las compras de farmacia.	5	4	3	17
2	Ingreso de facturas de proveedores.	5	4	4	21
3	Ingreso de facturas de médicos de pacientes privados y pacientes públicos de empresas anexas.	4	2	3	10
4	Ingreso de compras de activos y suministros de control.	3	2	3	9
5	Ingreso de facturas de exámenes adicionales, compra de placas, tornillos e insumos especiales aplicados a pacientes del hospital.	5	5	3	20
6	Ingreso de facturas de servicios básicos, recolección de desechos y control de plagas.	3	5	2	13
7	Ingreso de facturas por servicios prestados de abogados del hospital.	2	5	2	12
8	Ingreso de facturas por intereses.	2	2	2	6
9	Emisión de retenciones de las facturas ingresadas.	5	5	1	10
10	Entrega de cheques y resolución de dudas e inquietudes a médicos e instrumentistas.	5	2	1	7
11	Emitir cheques para médicos e instrumentistas.	4	4	4	20
12	Ingreso de facturas de pacientes públicos de médicos e instrumentistas,	3	2	2	7
13	Ingreso de valores a pagar a médicos	4	2	4	12
14	Registrar en el sistema valores pagados con anticipo antes de la emisión de la respectiva factura.	3	2	3	9
15	Ingresar notas de crédito	3	5	3	18
16	Emitir cheques	4	4	3	16
17	Pago a médicos y proveedores	4	3	3	13
18	Ordenar y archivar comprobantes de facturas y cheque emitidos.	4	2	2	8
19	Responder llamadas telefónicas	5	2	1	7

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Ingreso de facturas de proveedores.	5	4	4	21
2	Ingreso de facturas de exámenes adicionales, compra de placas, tornillos e insumos especiales aplicados a pacientes del hospital.	5	5	3	20
3	Emitir cheques para médicos e instrumentistas.	4	4	4	20
4	Ingresar notas de crédito	3	5	3	18
5	Ingreso de facturas de las compras de farmacia.	5	4	3	17

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de contabilidad 2

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Contabilidad, finanzas, manejo de Excel.
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Actualización tributaria	Entre 2 a 3h aproximadamente
Manejo de NIIF's	Entre 1 a 3h aproximadamente
Procesos de ingreso de información	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Ingreso de facturas de proveedores.	Contabilidad básica, facturación	X	
Ingreso de facturas de exámenes adicionales, compra de placas, tornillos e insumos especiales aplicados a pacientes del hospital.	Contabilidad básica, facturación	X	X
Emitir cheques para médicos e instrumentistas.	Contabilidad básica, emisión de cheques	X	
Ingresar notas de crédito	Contabilidad básica, manejo del sistema Softcase.	X	X
Ingreso de facturas de las compras de farmacia.	Contabilidad básica, facturación	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.	X	
	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los		La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos		

Trabajo en equipo	intereses personales a los objetivos del equipo.	A	organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	A	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	4 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Contabilidad 2
Validado por:	Coordinador de Contabilidad

PUESTO DE ASISTENTE DE CARTERA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Asistente de Cartera
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Contabilidad
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

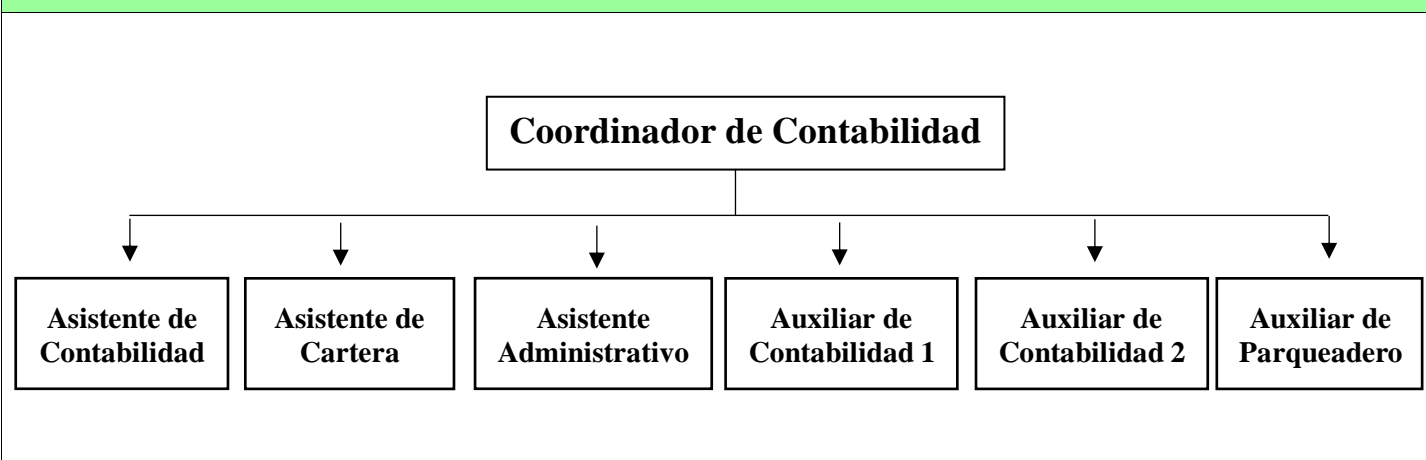
II. Defina la MISIÓN

Administrar las cuentas por cobrar, otorgar créditos una vez sea realizado el estudio previo a los solicitantes del hospital, disminuyendo el riesgo de posibles pérdidas, facilitando diversas técnicas que permitan la consecución de objetivos.

III. DIMENSIÓN

CARGO:	Asistente de Cartera
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, Softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar reporte de control	4	5	4	24
2	Verificar documentos de garantía/soporte.	5	5	1	10
3	Comparar datos del paciente y cliente tanto en matriz de control como en el sistema para futuros contactos.	4	3	2	10
4	Enviar a la baja la cuenta si fue cancelada dentro del plazo convenido	5	4	4	21
5	Eliminar la obligación que fue cubierta de la matriz de control.	5	4	4	21
6	Gestionar extrajudicialmente las cuentas que no han sido canceladas dentro del plazo establecido.	3	4	5	23
7	Revisar la matriz de control, y enviar al departamento legal las cuentas que no han sido recuperadas.	3	4	4	19
8	Atender requerimientos del equipo jurídico	3	4	4	19
9	Solicitar a Cartera Legal un reporte para control de seguimiento en cartera general.	2	3	4	14
10	Revisar e identificar modo de pago	3	2	5	13
11	Envío de cuentas para aplicación de descuentos en Auditoría Médica según el caso.	4	5	5	29
12	Realizar descuentos en rol de pagos.	2	3	4	14
13	Solicitar pago a empresas anexas	2	4	4	18
14	Paga Deudas empleados HOMSI	2	4	4	18
15	Verificar detalle de cuentas pendientes	4	3	4	16
16	Contactar al médico en casos de cuentas no descontadas en Honorarios Médicos	4	2	4	12
17	Solicitar el pago de obligaciones pendientes en casos de cuentas de pacientes.	4	2	4	12
18	Actualizar el reporte de cuentas pendientes.	2	2	5	12
19	Gestionar cruce de cuentas	3	4	3	15
20	Visitar las empresas anexas para solicitar el pago de cuentas.	4	3	3	13
21	Verificar cuentas pendientes en reporte de Cartera General.	3	2	4	11
22	Dividir las cuentas pendientes por cliente.	3	2	5	13
23	Verificar cuentas pendientes de pago	4	2	5	14
24	Validar el envío de cuentas	5	2	4	13

25	Actualizar la matriz	5	2	4	13
26	Verificar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos en convenio.	5	4	5	25
27	Revisar pagos pendientes	5	4	4	21
28	Verificar saldos pendientes en la matriz	5	4	5	25
29	Recibir fichas de pacientes previas a facturación.	5	2	5	15
30	Revisión de honorarios médicos	5	2	5	15
31	Elaboración de planillas	5	2	4	13
32	Elaboración de facturas	5	4	4	21
33	Generación de cuadro de caja	5	2	4	13
34	Envío de créditos	5	4	4	21
35	Gestión de plazos de pago	5	4	4	21
36	Ingreso de cajas chicas	3	2	4	11
37	Realizar el anexo de médicos	2	2	4	10
38	Realizar el anexo Descuentos Cafetería y Hospital Médicos y Descuentos Farmacia	2	2	4	10

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Envío de cuentas para aplicación de descuentos en Auditoría Médica según el caso.	4	5	5	29
2	Verificar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos en convenio.	5	4	5	25
3	Verificar saldos pendientes en la matriz	5	4	5	25
4	Elaborar reporte de control	4	5	4	24
5	Gestionar extrajudicialmente las cuentas que no han sido canceladas dentro del plazo establecido.	3	4	5	23

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Asistente de cartera

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Contabilidad, finanzas, manejo de Excel, gestión de cartera, facturación.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de softcase	Entre 2 a 6h aproximadamente
Generación de reportes	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manejo de cartera	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Envío de cuentas para aplicación de descuentos en Auditoría Médica según el caso.	Contabilidad básica, descuentos.	X	
Verificar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos en convenio.	Contabilidad básica, plazos de pago establecidos en los convenios	X	X

Verificar saldos pendientes en la matriz	Manejo de la matriz de control, seguimiento de cartera		X
Elaborar Reporte de Control	Manejo del sistema Softcase, redacción de reportes de control.		X
Gestionar extrajudicialmente las cuentas que no han sido canceladas dentro del plazo establecido.	Conocimiento de los pacientes y deudores del hospital, plazos de pagos de los pacientes.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
------------------------	---	---	---

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos		Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la		

Adaptabilidad al cambio	cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	A	situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	X	
--------------------------------	---	---	---	---	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades	X	X

	del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.		
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 año

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Asistente de Cartera
Validado por:	Coordinador de Contabilidad

PUESTO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE CONTABILIDAD



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo del área de contabilidad
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Contabilidad
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

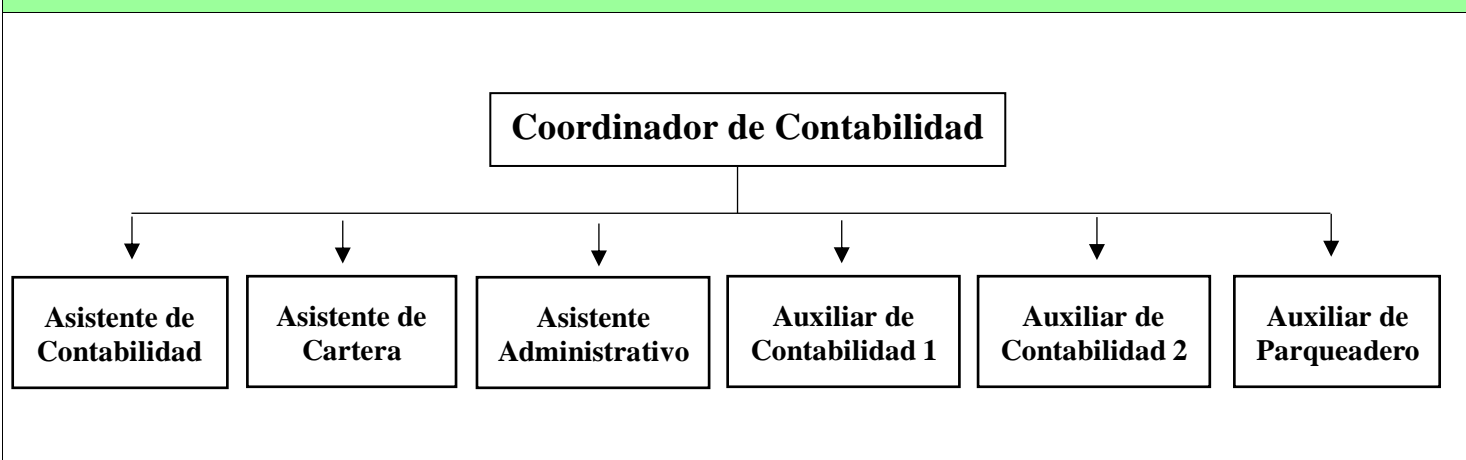
II. Defina la MISIÓN

Brindar una atención personalizada y profesional ofreciendo respuesta a los requerimientos de nuestros clientes tanto externos como internos.

III. DIMENSION

CARGO:	Asistente Administrativo
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cobro de hospitalización	5	4	5	25
2	Cierre de caja	5	2	5	15
3	Dar de baja las cuentas canceladas	5	4	4	21
4	Cobrar cuentas de seguros privados	5	5	5	30
5	Entregar tarjetas de alta	5	4	2	13
6	Registrar las altas en el libro de altas	5	3	3	14
7	Facturación de seguros de emergencia	5	3	4	17
8	Recuperación de cartera.	3	3	5	18
9	Informar errores de máquinas	3	3	2	9
10	Brindar información a los pacientes	5	2	3	11
11	Entregar la tarjeta de parqueadero	5	2	2	9

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cobrar cuentas de seguros privados	5	5	5	30
2	Cobro de hospitalización	5	4	5	25
3	Dar de baja las cuentas canceladas	5	4	4	21
4	Recuperación de cartera.	3	3	5	18
5	Facturación de seguros de emergencia	5	3	4	17

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Asistente Administrativo

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Contabilidad, finanzas, manejo de Excel.
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Tramitación interna de seguros privados	Entre 2 a 4h aproximadamente
Manejo de altas de pacientes de hospital	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manejo del RACK	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Cobrar cuentas de seguros privados	Trámites de seguros privados, contabilidad básica.	X	
Cobro de hospitalización	Trámites de honorarios, trámites de altas de pacientes, área de hospitalización.		X
Dar de baja las cuentas canceladas	Descuentos de honorarios, transferencias, cheques efectivizados, bajas de cafetería.		X
Recuperación de cartera.	Contabilidad de cartera.	X	

Facturación de seguros de emergencia	Trámites de seguros de emergencia, manejo del RACK		X
--------------------------------------	--	--	---

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS			
Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del	A	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	X	

	extorno exterior, de la propia organización,				
--	--	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	

Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	
---	--	---	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 año

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Asistente Administrativo
Validado por:	Coordinador de Contabilidad

PUESTO DE AUXILIAR DE PARQUEADERO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Parquero
Plaza de Trabajo:	2
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Contabilidad
Departamento al que pertenece:	Área de Contabilidad
Fecha de elaboración:	22/03/22

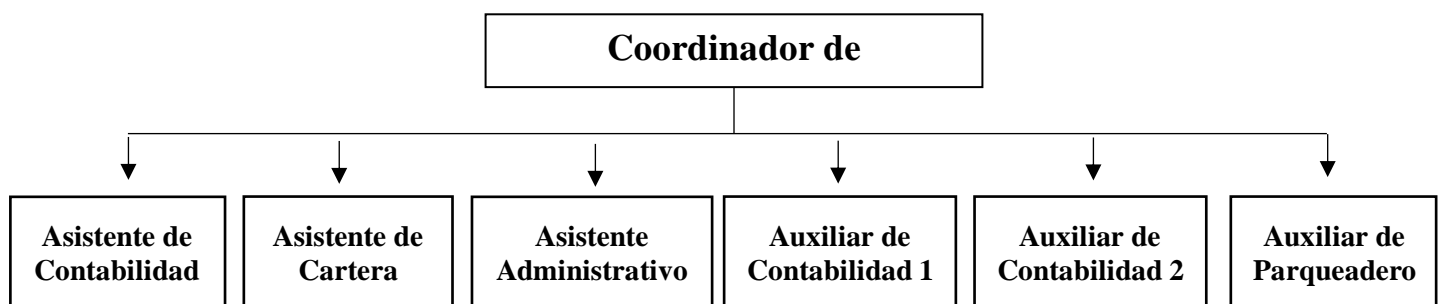
II. Defina la MISIÓN

Dar un buen servicio a los clientes que deseen ingresar al parqueadero de la Corporación Médica Monte Sinaí

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Parquero
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, escáner de billetes, código de barras para tarjetas de parqueadero.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cobrar los tickets de parqueadero	5	2	3	11
2	Controlar los parqueaderos de los doctores	5	2	3	11
3	Controlar que los vehículos de SS (subsuelo) cumplan con el reglamento del parqueadero	5	2	3	11
4	Revisar el buen funcionamiento de la máquina de tickets	5	2	2	9
5	Entregar tickets manuales	3	2	2	7
6	Revisar las cámaras de seguridad	5	3	2	11
7	Desactivar la alarma	5	3	1	8
8	Realizar cuadro de caja	5	3	2	11
9	Activar la alarma	5	3	1	8
10	Reponer los rollos de facturas	5	2	1	7
11	Recibir bicicletas	5	2	1	7
12	Ayudar a los clientes	5	2	1	7

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cobrar los tickets de parqueadero	5	2	3	11
2	Controlar los parqueaderos de los doctores	5	2	3	11
3	Controlar que los vehículos de SS (subsuelo) cumplan con el reglamento del parqueadero	5	2	3	11
4	Realizar cuadro de caja	5	3	2	11
5	Revisar las cámaras de seguridad	5	3	2	11

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de Parquadero

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	X	Conocimientos en contabilidad, manejo de softwares
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Identificación de billetes falsos	Entre 1 a 2h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Cobrar los tickets de parqueadero	Procedimientos de cobro.		X
Controlar los parqueaderos de los doctores	Conocimiento del reglamento de parqueadero.		X
Controlar que los vehículos de SS (subsuelo) cumplan con el reglamento del parqueadero	Conocimiento del reglamento de parqueadero.		X
Realizar cuadre de caja	Contabilidad básica.	X	X
Revisar las cámaras de seguridad	Manejar el sistema de las cámaras de seguridad.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los	A	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	X	

	requerimientos del trabajo en sí.				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	

Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	
---	--	---	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses <u> X </u> -Seis meses <u> </u> -Un año <u> </u> -Uno a tres años <u> </u> -Tres a cinco años <u> </u> -Más de cinco años <u> </u>
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Parquero
Validado por:	Coordinador de Contabilidad

PUESTO DE DIRECTOR MÉDICO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Director Médico
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Unidad de Dirección Médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

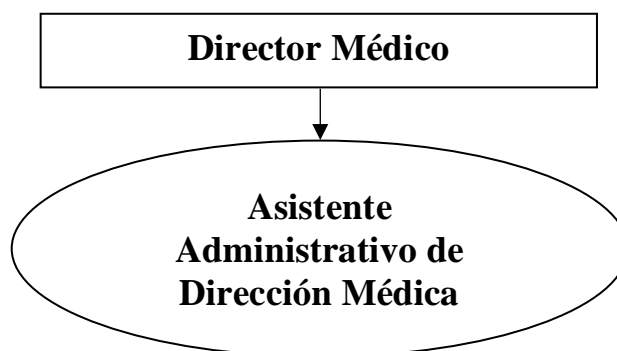
II. Defina la MISIÓN

Trabajar de forma continua, realizando tareas de gestión, organización, coordinación y planificación de tareas y soporte

III. DIMENSION

CARGO:	Director Médico
No. SUBORDINADOS:	1
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, celular, internet.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, protocolos, procedimientos establecidos y demás disposiciones legales y reglamentarias del Hospital.	5	5	4	25
2	Planificar las labores técnicas y administrativas del área médica.	2	5	3	17
3	Dirigir, a través de los organismos correspondientes, la actividad general del Hospital en los aspectos médicos, técnicos, docentes e investigativos.	5	3	3	14
4	Representar al staff médico ante los Directivos, pacientes y familiares.	5	5	4	25
5	Recibir quejas y sugerencias que tuvieren los pacientes o familiares.	5	4	2	13
6	Supervisar la atención a los pacientes y usuarios.	5	4	2	13
7	Elaborar y aprobar los cuadros de turnos y horarios del servicio de hospitalización	2	4	2	10
8	Elaborar y aprobar los cuadros de turnos y horarios del servicio de Emergencia	1	4	3	13
9	Supervisar la base de datos de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias.	2	5	3	17
10	Programar con el Comité de Investigación y Docencia las actividades científico-académicas mensuales.	2	3	3	11
11	Elaborar y revisar con los diferentes Comités del Hospital las normas y reglamentos para el adecuado funcionamiento de cada una de las áreas.	1	3	3	10
12	Velar por el cumplimiento de los procedimientos y actitudes éticas por parte del cuerpo médico y paramédico.	5	4	3	17
13	Integrar, en calidad de secretario, el Comité de Calificación y Auditoría Médica.	1	3	3	10
14	Promover los convenios con otras instituciones médicas para la compra, intercambio, coordinación o integración de los servicios.	1	3	3	10
15	Llevar un registro de todas las actividades relacionadas con sus funciones.	2	3	3	11

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, protocolos, procedimientos establecidos y demás disposiciones legales y reglamentarias del Hospital.	5	5	4	25
2	Representar al staff médico ante los Directivos, pacientes y familiares.	5	5	4	25
3	Planificar las labores técnicas y administrativas del área médica.	2	5	3	17
4	Supervisar la base de datos de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias.	2	5	3	17

5	Velar por el cumplimiento de los procedimientos y actitudes éticas por parte del cuerpo médico y paramédico.	2	5	3	17
---	--	---	---	---	----

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Director Médico

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría	X	Conocimientos de gerencia en salud, conocimientos de instituciones públicas y privadas
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Funcionalidad de convenios públicos	Entre 2 a 5h aproximadamente
Capacitación de ingreso de pacientes de empresas anexas al hospital	Entre 2 a 5h aproximadamente
Recetarios especiales de psicotrópicos	Entre 4 a 8h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, protocolos, procedimientos establecidos y demás disposiciones legales y reglamentarias del Hospital.	Leyes, reglamentos, normas, protocolos, procedimientos establecidos y demás disposiciones legales y reglamentarias del Hospital.	X	

Representar al staff médico ante los Directivos, pacientes y familiares.	Trato a pacientes, procedimientos hospitalarios que se realizarán sobre el paciente.		X
Planificar las labores técnicas y administrativas del área médica.	Estadísticas de atención de pacientes del hospital, aplicación de indicadores de gestión.	X	X
Supervisar la base de datos de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias.	Aplicación de indicadores de Gestión Hospitalaria y porcentajes de ocupación y rendimiento.		X
Velar por el cumplimiento de los procedimientos y actitudes éticas por parte del cuerpo médico y paramédico.	Lectura de historias clínicas, normas de atención del hospital.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área/departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Información institucional de nivel general estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X

Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el	A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	X	

	cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.				
Trabajo en Equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo	X	X
Capacidad de planificación y de organización	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	A	Anticipa los puntos críticos de una situación o problemas con un gran número de variables, estableciendo puntos de control y mecanismos de coordinación, verificando datos y buscando información externa para asegurar la calidad de los procesos. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.	X	
	Es la predisposición a emprender acciones,		Consigue comprometer a otros		

Iniciativa	crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas	X	
-------------------	---	---	---	---	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y	X	

	directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.		
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Director Médico
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE DIRECCIÓN MÉDICA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo de Dirección Médica
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Unidad de Dirección Médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

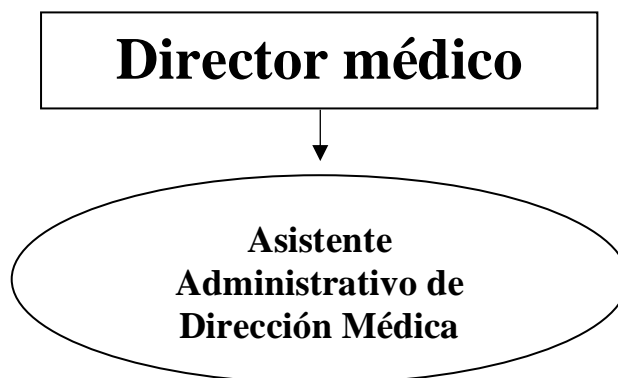
II. Defina la MISIÓN

Trabajar de forma continua con el director médico, realizando tareas de gestión, organización, coordinación y planificación de tareas y soporte

III. DIMENSION

CARGO:	Asistente Administrativo de Dirección Médica
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, internet, sistema médico, correo de la empresa, sistema del Ministerio de Salud, programas de computadora: Excel, Word.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Coordinar para el ingreso de pacientes del convenio Baxter	4	4	3	16
2	Realizar estadísticas de las cirugías	2	4	4	18
3	Realizar el manejo de recetarios especiales para el manejo de psicotrópicos	1	5	2	11
4	Revisar a los pacientes hospitalizados	5	3	2	11
5	Revisar convenios públicos de pacientes	5	5	3	20
6	Realizar los horarios de los médicos accionistas para el llamado de emergencia.	1	4	2	9
7	Manejar la agenda del director Médico	5	3	1	8
8	Realizar oficios requeridos por el director Médico	5	4	2	13
9	Atender a los familiares de los pacientes en casos necesarios para solventar sus necesidades	5	3	1	8
10	Ayudar con la organización de las capacitaciones a los médicos residentes, camilleros y enfermeros.	3	4	2	11
11	Recibir todas las admisiones de consulta externa y emergencia de pacientes del Seguro Social	5	5	3	20
12	Revisar los documentos de salud pública y privada y la cobertura de salud	4	5	3	19
13	Clasificar las carpetas por especialidad de médicos tratantes	3	4	4	19
14	Solicitar y revisar historias clínicas, previo a la revisión de Dirección Médica	4	3	3	13
15	Archivar documentos.	5	2	2	9
16	Repartir la documentación que el director Médico solicite	2	2	1	4

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisar convenios públicos de pacientes.	5	5	3	20
2	Recibir todas las admisiones de consulta externa y emergencia de pacientes del Seguro Social.	5	5	3	20
3	Clasificar las carpetas por especialidad de médicos tratantes.	3	4	4	19
4	Revisar los documentos de salud pública y privada y la cobertura de salud.	4	5	3	19
5	Realizar estadística de las cirugías.	2	4	4	18

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Asistente Administrativo de Dirección Médica

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Título 3er nivel	X	Experiencia con manejo y trato de clientes, conocimientos legales, conocimientos de convenios con el sistema público, IESS, seguros privados, MSP.
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Funcionalidad de convenios públicos	Entre 2 a 5h aproximadamente
Capacitación de ingreso de pacientes de empresas anexas al hospital	Entre 2 a 5h aproximadamente
Recetarios especiales de psicotrópicos	Entre 4 a 8h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Revisar convenios públicos de pacientes.	Conocimientos en convenios con el sistema público.	X	
Recibir todas las admisiones de consulta externa y	Conocimientos en convenios con el sistema público.	X	

emergencia de pacientes del Seguro Social.			
Clasificar las carpetas por especialidad de médicos tratantes.	Conocimiento del personal y de las actividades de las áreas.		X
Revisar los documentos de salud pública y privada y la cobertura de salud.	Conocimientos en convenios con el sistema público y del hospital.	X	X
Realizar estadística de las cirugías.	Conocimiento del personal y de las actividades de las áreas.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área/departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Información institucional de nivel general estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Trabajo en Equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	X	
Orientación al cliente	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real	B	Identifica las necesidades del cliente; en ocasiones se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos. Demuestra interés en atender a los clientes con rapidez,	X	X

<p>interno y externo</p>	<p>como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad a la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.</p>		<p>diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.</p>		
<p>Autocontrol</p>	<p>Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.</p>	<p>B</p>	<p>Actúa con calma. Siente emociones fuertes tales como el enfado y frustración extrema, pero continúa hablando, actuando o trabajando con calma. Ignora las acciones que le producen desagrado y continúa su actividad o conversación. Puede abandonar temporalmente la reunión para controlar sus emociones y luego regresar.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses ___x___ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Asistente Administrativo de Dirección Médica
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE COORDINADOR DE FISIOTERAPIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de Fisioterapia
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Dirección Médica
Departamento al que pertenece:	Refimed
Fecha de elaboración:	22/03/22

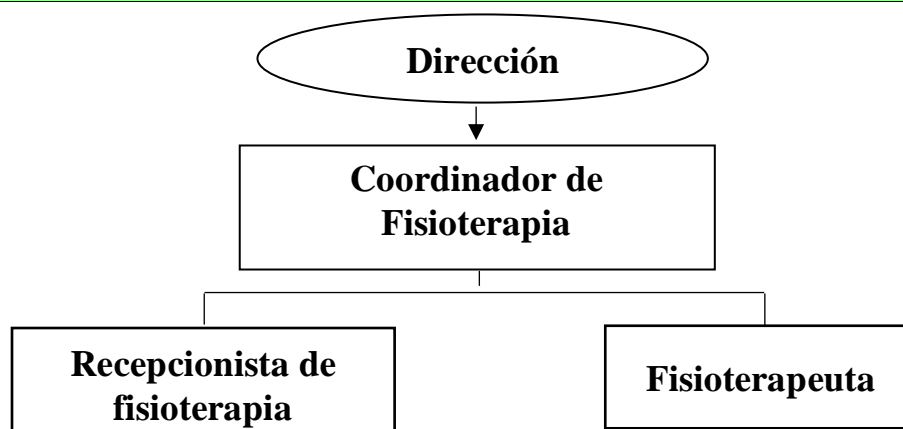
II. Defina la MISIÓN

Guiar a los trabajadores de Refimed para una excelente atención a los clientes asociados, brindándoles la mejor atención en rehabilitación física, asegurando el bienestar y la salud del paciente

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de Fisioterapia
No. SUBORDINADOS:	2
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Camilla, almohadas, balón de Bobath, pesas, ligas, instrumentos de gimnasio, electroterapia, radiofrecuencia, magnetoterapia, medios físicos de frío y calor, insumos de fisioterapia.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisar insumos	2	4	2	10
2	Justificar atrasos de los trabajadores del área	2	3	3	11
3	Organizar reemplazos en caso de permisos solicitados	2	4	4	18
4	Administrar solicitudes del personal de área	1	4	3	13
5	Informar al paciente el procedimiento de fisioterapia	5	4	3	17
6	Responder quejas de pacientes	5	4	3	17
7	Tratar a los pacientes	5	4	3	17
8	Realizar el tratamiento	5	4	3	17
9	Tratar patologías músculo-esqueléticas	5	4	4	21
10	Tratar patologías deportivas	4	4	3	16
11	Tratar patologías neurológicas	2	4	4	18
12	Tratar patologías postquirúrgicas	5	4	4	21
13	Tratar patologías prequirúrgicas	5	4	4	21
14	Tratar patologías respiratorias	1	4	4	17
15	Tratar patologías de síndromes dolorosos	5	4	3	17
16	Revisar que los equipos funcionen correctamente	5	4	2	13

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Tratar patologías musculo-esqueléticas	5	4	4	21
2	Tratar patologías postquirúrgicas	5	4	4	21
3	Tratar patologías pre quirúrgicas	5	4	4	21
4	Organizar reemplazos en caso de permisos solicitados	2	4	4	18
5	Tratar patologías neurológicas	2	4	4	18

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador de Fisioterapia

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Diagnósticos fisioterapéuticos, planteo de manejo kinésico y terapéutico, APS (atención primaria de salud), planificación de tratamiento y prevención de la salud.
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Política general del reglamento interno de trabajo de Refimed	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Comunicación asertiva	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Tratar patologías músculo-esqueléticas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del cuerpo humano.	X	

Tratar patologías postquirúrgicas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del cuerpo humano.	X	
Tratar patologías prequirúrgicas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del cuerpo humano.	X	
Organizar reemplazos en caso de permisos solicitados	Manejo de herramientas como Excel, horarios del personal de fisioterapia.		X
Tratar patologías neurológicas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del sistema nervioso.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS			
Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.	A	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	x	

Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	x	x
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	C	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	x	
Franqueza – Confianza – Integridad	Ser realista y franco. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.	A	Establece relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Asume la responsabilidad de sus propios errores. Sus acciones y actitudes son coherentes con su discurso. Demuestra estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de su conducta.	x	
	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de		El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos		

<p>Liderazgo</p>	<p>acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveen coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.</p>	<p>B</p>	<p>integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.</p>	<p>x</p>	
-------------------------	--	----------	---	----------	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

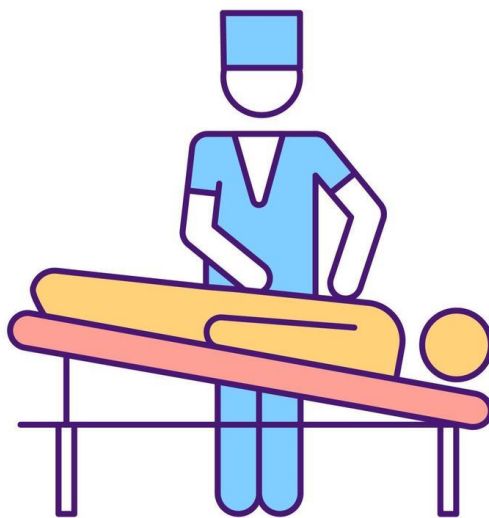
XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de Fisioterapia
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE FISIOTERAPEUTA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Fisioterapeuta
Plaza de Trabajo:	5
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Fisioterapia
Departamento al que pertenece:	Refimed
Fecha de elaboración:	22/03/22

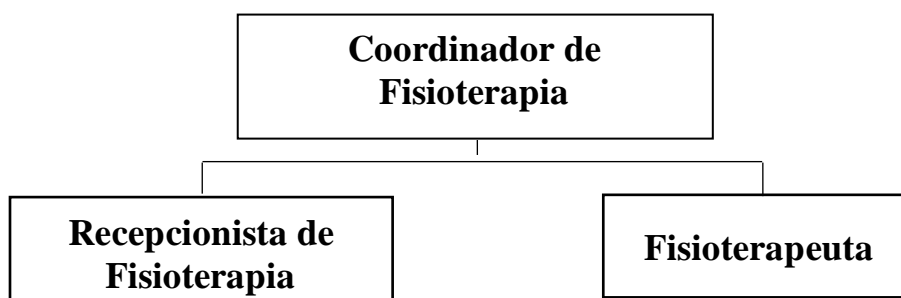
II. Defina la MISIÓN

Brindar la mejor atención en rehabilitación física, asegurando el bienestar y la salud del paciente

III. DIMENSION

CARGO:	Fisioterapeuta
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Camilla, almohadas, balón de Bobath, pesas, ligas, instrumentos de gimnasio, electroterapia, radiofrecuencia, magnetoterapia, medios físicos de frío y calor, insumos de fisioterapia.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Informar al paciente el procedimiento de fisioterapia	5	4	3	17
2	Responder quejas de pacientes	5	4	4	21
3	Tratar a los pacientes	5	4	3	17
4	Tratar patologías músculo-esqueléticas.	5	4	4	21
5	Tratar patologías deportivas	4	4	3	16
6	Tratar patologías neurológicas	2	4	4	18
7	Tratar patologías postquirúrgicas	5	4	4	21
8	Tratar patologías prequirúrgicas	5	4	4	21
9	Tratar patologías respiratorias	1	4	4	17
10	Tratar patologías de síndromes dolorosos	5	4	3	17
11	Revisar que los equipos funcionen correctamente	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Responder quejas de pacientes	5	4	4	21
2	Tratar patologías músculo-esqueléticas	5	4	4	21
3	Tratar patologías postquirúrgicas	5	4	4	21
4	Tratar patologías pre quirúrgicas	5	4	4	21
5	Revisar que los equipos funcionen correctamente	5	4	4	21

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Fisioterapeuta

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Diagnósticos fisioterapéuticos, planteo de manejo kinésico y terapéutico, APS (atención primaria de salud), planificación de tratamiento y prevención de la salud.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Política general del reglamento interno de trabajo de Refimed	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Comunicación asertiva	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Responder quejas de pacientes	Conocimientos en trato de clientes, conocimientos de los procesos de las actividades.	X	X

Tratar patologías músculo-esqueléticas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del cuerpo humano.	X	
Tratar patologías postquirúrgicas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del cuerpo humano.	X	
Tratar patologías prequirúrgicas	Conocimientos en fisioterapia, conocimientos en medicina, conocimiento del cuerpo humano.	X	
Revisar que los equipos funcionen correctamente	Conocimientos de las máquinas del hospital.	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.	A	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	x	

Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	x	x
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales	C	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	x	
Franqueza – Confianza – Integridad	Ser realista y franco. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.	A	Establece relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Asume la responsabilidad de sus propios errores. Sus acciones y actitudes son coherentes con su discurso. Demuestra estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de su conducta.	x	
	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y		El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos		

<p>Liderazgo</p>	<p>anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.</p>	<p>B</p>	<p>integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.</p>	<p>x</p>	
-------------------------	---	----------	---	----------	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Fisioterapeuta
Validado por:	Coordinador de Fisioterapia

PUESTO DE RECEPCIONISTA DE FISIOTERAPIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Recepcionista de Fisioterapia
Plaza de Trabajo:	2
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Fisioterapia
Departamento al que pertenece:	Refimed
Fecha de elaboración:	22/03/22

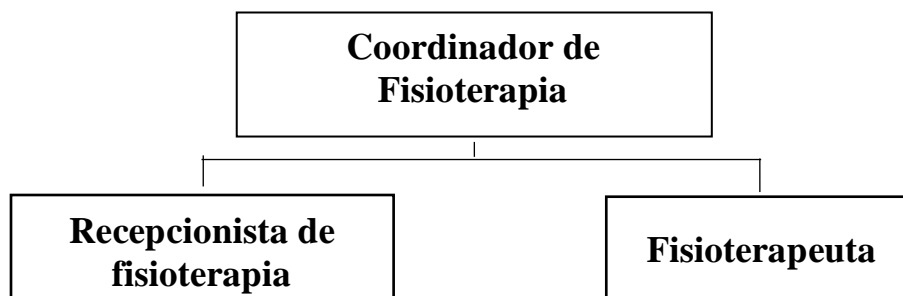
II. Defina la MISIÓN

Recibir todas las llamadas que entren a Refimed, canalizarlas a quien corresponda, dando siempre una imagen profesional y atenta, así como realizar llamadas a los fisioterapeutas cuando se les requiere en Refimed, y proporcionar información a los clientes

III. DIMENSION

CARGO:	Recepcionista de Fisioterapia
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, internet, hojas, impresora, escáner, esferos, Google calendario, Software Zimbra, página del MSP, sistema de información Softcase (RACK), sistema de mantenimiento.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Registrar firmas de pacientes IESS.	5	4	3	17
2	Atender el teléfono	5	2	2	9
3	Realizar planillaje de pacientes IESS	2	5	4	22
4	Registrar firmas de pacientes de seguro privado.	5	3	2	11
5	Registrar firmas de pacientes privados	5	3	2	11
6	Realizar pedidos de insumos	1	4	1	5
7	Registrar pacientes en el calendario	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar planillaje de pacientes IESS	2	5	4	22
2	Registrar pacientes en el calendario	5	4	4	21
3	Registrar firmas de pacientes IESS.	5	4	3	17
4	Registrar firmas de pacientes de seguro privado.	5	3	2	11
5	Registrar firmas de pacientes privados.	5	3	2	11

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Recepcionista de Fisioterapia

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario	Administración de empresas	Conocimiento de herramientas de Windows, manejo de sistemas.
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado:		

Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Extensiones telefónicas de las áreas del hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Utilización del sistema de horarios de fisioterapia	Entre 4 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar planillaje de pacientes IESS	Conocimientos de la página de IESS, como llenar planillas, redacción.	X	X
Registrar pacientes en el calendario	Conocimientos del sistema de calendarios del Hospital.		X
Registrar firmas de pacientes IESS.	Conocimiento de requerimientos de paciente IESS.		X
Registrar firmas de pacientes de seguro privado.	Conocimiento de requerimientos de pacientes con seguros privados.		X
Registrar firmas de pacientes privados.	Conocimiento de requerimientos de pacientes privados.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes		X

	operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Alta Adaptabilidad - Flexibilidad	<p>Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y formas de interpretar la realidad. También está vinculada estrechamente a la capacidad para la revisión crítica.</p>	C	<p>Puede poner en marcha cambios en situaciones cambiantes cuando los mismos le son sugeridos</p>	x	
Colaboración	<p>Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.</p>	A	<p>Cumple con sus obligaciones sin desatender por ello los intereses de otras áreas y es un referente confiable de todos los que deben relacionarse con su sector o departamento. Tiene sólida reputación personal en la comunidad a la que pertenece, esto realza su permanente colaboración.</p>	x	

<p>Calidad de trabajo</p>	<p>Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.</p>	<p>A</p>	<p>Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.</p>	<p>x</p>	
<p>Comunicación</p>	<p>Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad</p>	<p>C</p>	<p>Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita.</p>	<p>x</p>	<p>x</p>

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	1 mes

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Recepcionista de Fisioterapia
Validado por:	Coordinador de Fisioterapia

PUESTO DE COORDINADOR DE ENFERMERÍA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de Enfermería
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Área de Enfermería
Fecha de elaboración:	22/03/22

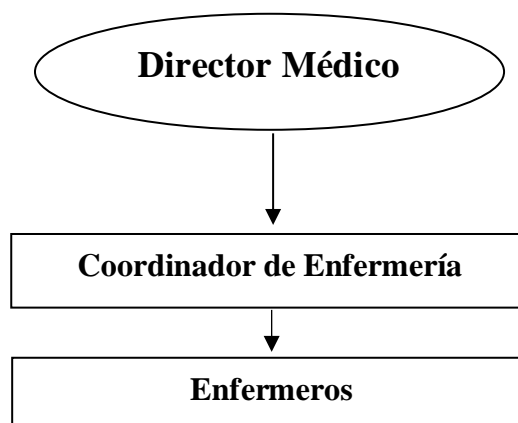
II. Defina la MISIÓN

Proporcionar cuidados asistenciales permanentes al tratamiento médico clínico y quirúrgico, para los usuarios de todos los departamentos, servicios y unidades médicas con que cuente el hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de enfermería
No. SUBORDINADOS:	43
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Uniforme sanitario, mascarilla, batas de laboratorio, zapatos de enfermera, reloj, papel y esfero, planificador, portapapeles, estetoscopio, linterna, bolígrafo.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Coordinar a las enfermeras para que cumplan sus funciones en el puesto de trabajo	5	5	5	30
2	Organizar el servicio de enfermería	4	4	3	16
3	Organizar y supervisar la atención de enfermería	1	3	3	10
4	Asignar habitaciones para pacientes internados en el hospital	5	2	1	7
5	Entregar la habitación al paciente y familiares	5	4	5	25
6	Controlar las provisiones y saldos necesarios para los servicios de enfermería	5	4	2	13
7	Participar en evaluaciones organizadas por la Coordinación de Talento Humano	1	2	2	5
8	Participar en grupos de trabajo, comités y comisiones	1	2	2	5
9	Realizar un cronograma para enfermeros	2	5	4	22
10	Brindar atención a clientes internos y externos incluyendo sus familiares	5	5	5	30
11	Supervisar la historia clínica del paciente en los reportes del sistema de enfermería	5	2	1	7
12	Mantener las estaciones del área de enfermería y precautelar la bioseguridad del personal a su cargo	5	3	1	8
13	Solicitar pedidos a proveeduría	4	4	5	24
14	Realizar reportes para Mantenimiento	1	2	1	3
15	Supervisar y controlar al personal de enfermería	5	3	3	14
16	Revisar y comunicar a las enfermeras sobre el cumplimiento de disposiciones	5	5	3	20
17	Coordinar la programación de cirugías	5	4	3	17
18	Capacitar al personal de enfermería	2	3	2	8
19	Realizar cuadros estadísticos de las habitaciones ocupadas en el hospital	2	3	2	8
20	Sancionar en casos de incumplimiento	5	5	5	30
21	Ingresar a los pacientes al sistema de Hospital	5	5	5	30
22	Recibir el turno en Hospitalización	5	3	2	11
23	Recibir el turno en la Unidad de Cuidados Intensivos	5	3	2	11
24	Recibir e turno en Emergencias	5	3	2	11
25	Solicitar firmas de autorización de los procedimientos	5	5	3	20
26	Administrar la medicación especial al paciente	5	5	5	30

27	Colaborar con el cuidado de paciente críticos	5	4	4	21
28	Colaborar con la visita médica	5	4	4	21
29	Colaborar en la atención de enfermería	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Coordinar a las enfermeras para que cumplan sus funciones en el puesto de trabajo	5	5	5	30
2	Brindar atención a clientes internos y externos incluyendo sus familiares	5	5	5	30
3	Sancionar en casos de incumplimiento	5	5	5	30
4	Ingresar a los pacientes al sistema de Hospital	5	5	5	30
5	Administrar la medicación especial al paciente	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador de enfermería

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Enfermería
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Política general del reglamento interno de trabajo y estructura organizacional	Entre 4 a 6h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 4 a 6h aproximadamente
Comunicación asertiva	Entre 4 a 6h aproximadamente
Manejo de equipos médicos en el hospital	Entre 4 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Coordinar a las enfermeras para que cumplan sus funciones en el puesto de trabajo	Conocimientos en administración, conocimientos en enfermería, conocimiento de las normas del hospital.	X	X
Brindar atención a clientes internos y externos incluyendo sus familiares	Conocimientos en enfermería, conocimiento de las normas de hospital.	X	X
Sancionar en casos de incumplimiento	Conocimiento de las normas y leyes del hospital.		X
Ingresar a los pacientes al sistema de Hospital	Conocimientos de software, conocimientos en enfermería.		X
Administrar la medicación especial al paciente	Conocimientos en enfermería	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X

Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta		Crea necesidades en el cliente para fidelizarlo. Gana clientes y logra que el cliente lo reconozca y aprecie su valor agregado y lo recomiende a otros. Se muestra proactivo para atender con rapidez al		

<p>Orientación al cliente interno y externo.</p>	<p>frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad a la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.</p>	<p>A</p>	<p>cliente y su trato es muy cortés. Muestra inquietud por conocer con exactitud el punto de vista y las necesidades del cliente.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>Capacidad de planificación y organización</p>	<p>Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.</p>	<p>B</p>	<p>Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de la información de los procesos en curso.</p>	<p>X</p>	
<p>Iniciativa</p>	<p>Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.</p>	<p>A</p>	<p>Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas</p>	<p>X</p>	
	<p>Es la capacidad de escuchar adecuadamente, comprender y responder</p>		<p>Comprende los intereses de los demás modificando su propia conducta –dentro de</p>		

Capacidad de entender a los demás	a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, aunque éstos no los hayan expresado o lo hayan hecho sólo parcialmente.	A	las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o él mismo observa.	X	
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.	B	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de	X	

mejora continua	ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	--	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de Enfermería
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE ENFERMERA EMERGENCIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Enfermera emergencia
Plaza de Trabajo:	43 (Rota entre todas las áreas de enfermería)
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Enfermería
Departamento al que pertenece:	Área de Enfermería
Fecha de elaboración:	22/03/22

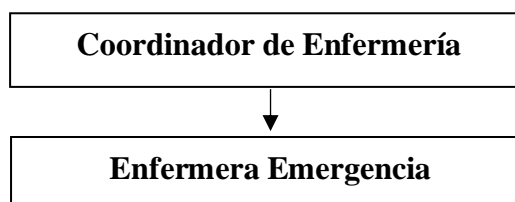
II. Defina la MISIÓN

Proporcionar cuidados asistenciales permanentes de apoyo al tratamiento médico clínico y quirúrgico, para los usuarios de todos los departamentos, servicios y unidades médicas con que cuente el hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Enfermera emergencia
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Uniforme sanitario, mascarilla, batas de laboratorio, zapatos de enfermera, reloj de pared, papel y esfero, planificador, portapapeles, estetoscopio, linterna bolígrafo.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Comunicar el ingreso de un paciente con posibilidad de ser Covid Positivo.	3	4	3	15
3	Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	5	5	5	30
4	Descargar la medicación en el sistema de cómputo	5	3	3	14
5	Facturar medicamentos y consumos	5	3	3	14
6	Acompañar al paciente para la cancelación de la factura	5	2	2	9
7	Facturar los honorarios médicos	5	3	2	11
8	Recibir la lencería del área de enfermería	5	3	2	11
9	Recibir la transferencia de medicamentos	5	3	2	11
10	Llenar el libro de Emergencia del ingreso de pacientes	5	5	5	30
11	Solicitar el material necesario en la sala de operaciones	5	4	4	21
12	Prestar equipo a otras áreas	4	4	2	12
13	Solicitar habitación para el paciente.	5	4	5	25
14	Enviar lencería sucia a la unidad de Lavandería	5	2	1	7
15	Realizar el inventario de medicamentos	4	3	2	10
16	Mantener el cubículo listo para su uso	5	3	2	11
17	Recibir el turno en la Unidad de Emergencias	5	3	2	11
18	Ingresar a pacientes para procedimientos	5	5	5	30
19	Tomar la tensión arterial al paciente	5	5	4	25
20	Tomar el pulso al paciente	5	5	4	25
21	Tomar la respiración al paciente	5	5	4	25
22	Tomar la temperatura al paciente	5	5	4	25
23	Tomar la oximetría al paciente	5	5	4	25
24	Cambiar lencería de las camillas	5	2	2	9
25	Preparar la medicación de los pacientes	5	2	4	13
26	Administrar medicación nasal	5	5	3	20
27	Administrar medicación oftálmica	5	5	4	25
28	Administrar medicación oral	5	5	3	20

29	Administrar medicación subcutánea	5	5	3	20
30	Administrar medicación muscular	5	5	3	20
31	Administrar medicación venosa	5	5	4	25
32	Administrar enemas	4	2	2	8
33	Administrar supositorios	4	2	2	8
34	Administrar oxígeno al paciente por cánula nasal	5	2	2	9
35	Administrar oxígeno al paciente por mascarilla	5	2	2	9
36	Colocar inyecciones	5	5	2	15
37	Asistir al Médico en la colocación de yeso	4	3	2	10
38	Asistir al Médico con cambio de yeso	4	3	2	10
39	Asistir al Médico para retirar puntos	4	3	2	10
40	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30
41	Proporcionar los cuidados post-mortem	4	2	2	8

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Realizar el ingreso del paciente al sistema de cómputo	5	5	5	30
3	Ingresar al paciente para procedimientos	5	5	5	30
4	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30
5	Llenar el libro de Emergencia del ingreso de pacientes	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Enfermera emergencia

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		

Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos en enfermería y medicina
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Lectura de electrocardiogramas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Gestión de residuos y desechos generados en áreas de salud	Entre 2 a 4h aproximadamente
Higiene de manos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Normas de bioseguridad	Entre 1 a 3h aproximadamente
Atención a pacientes	Entre 1 a 3h aproximadamente
Protección ante radiación ionizante	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manipulación de citostáticos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Instrucciones de área negra	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar reporte de enfermería	Conocimiento del Software y conocimientos médicos		X
Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	Conocimiento y manejo del software		X

Ingresar al paciente para procedimientos	Conocimientos en enfermería	X	
Preparar al paciente para intervención quirúrgica	Conocimientos en enfermería	X	
Llenar el libro de Emergencia del ingreso de pacientes	Conocimientos en enfermería	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
--------------	---	--	---

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo.	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

	Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.				
--	---	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X

Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> x </u> _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Enfermera Emergencia
Validado por:	Dirección Médica

PUESTO DE ENFERMERA HOSPITALIZACIÓN



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Enfermera Hospitalización
Plaza de Trabajo:	43 (Rota entre todas las áreas de enfermería)
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Enfermería
Departamento al que pertenece:	Área de Enfermería
Fecha de elaboración:	22/03/22

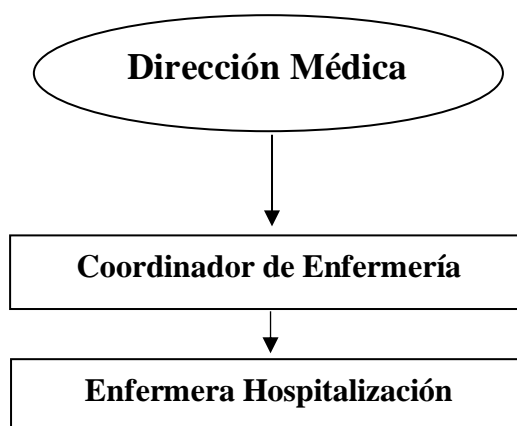
II. Defina la MISIÓN

Proporcionar cuidados asistenciales permanentes de apoyo al tratamiento médico clínico y quirúrgico, para los usuarios de todos los departamentos, servicios y unidades médicas con que cuente el hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Enfermera Hospitalización
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Uniforme sanitario, mascarilla, batas de laboratorio, zapatos de enfermera, reloj de pared, papel y esfero, planificador, portapapeles, estetoscopio, linterna bolígrafo.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo	5	5	5	30
3	Descargar los consumos y materiales del sistema	5	5	5	30
4	Solicitar materiales de la sala de operaciones	5	4	4	21
5	Enviar lencería sucia a la unidad de lavandería	5	2	1	7
6	Entregar el turno en Hospitalización	5	4	5	25
7	Recibir el turno de Hospitalización	5	3	2	11
8	Atender el timbre de llamada del paciente internado	5	5	1	10
9	Asignar habitaciones para pacientes internados en el hospital	5	2	1	7
10	Entregar la habitación al paciente y familiares	5	2	1	7
11	Tomar la tensión arterial al paciente	5	5	4	25
12	Tomar el pulso al paciente	5	5	4	25
13	Tomar la respiración al paciente	5	5	4	25
14	Tomar la temperatura al paciente	5	5	4	25
15	Tomar la oximetría al paciente	5	5	4	25
16	Cambiar la lencería de la cama del paciente inmovilizado	5	2	2	9
17	Cambiar la lencería de la cama del paciente ambulatorio	5	2	2	9
18	Cambiar de posición al paciente inmovilizado	5	2	2	9
19	Sentar al paciente en el sillón	5	2	2	9
20	Preparar la medicación de los pacientes	5	2	4	13
21	Canalizar la vía periférica en los pacientes adultos	5	5	5	30
22	Canalizar la vía periférica en los pacientes pediátricos	5	5	4	25
23	Administrar medicación nasal	5	5	3	20
24	Administrar medicación oftálmica	5	5	4	25
25	Administrar medicación oral	5	5	3	20
26	Administrar medicación subcutánea	5	5	3	20
27	Administrar medicación muscular	5	5	3	20

28	Administrar medicación venosa	5	5	4	25
29	Administrar enema	4	2	2	8
30	Administrar supositorios	4	2	2	8
31	Administrar la alimentación y medicación por la sonda nasogástrica.	4	2	2	8
32	Administrar oxígeno al paciente por cánula nasal	5	2	2	9
33	Administrar oxígeno al paciente por mascarilla	5	2	2	9
34	Controlar ingesta del paciente	5	2	2	9
35	Controlar eliminación del paciente	5	2	2	9
36	Tomar muestras de orina a paciente adulto	4	2	2	8
37	Tomar muestra de orina a paciente pediátrico	4	2	3	10
38	Tomar muestras de heces	4	2	2	8
39	Tomar muestras de esputo	4	2	2	8
40	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30
41	Realizar baño de ducha al paciente	5	2	3	11
42	Realizar baño de esponja	5	2	3	11
43	Proporcionar los cuidados post-mortem	4	2	2	8

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Realizar el ingreso del paciente al sistema de cómputo	5	5	5	30
3	Descargar los consumos y materiales del sistema	5	5	5	30
4	Canalizar la vía periférica en los pacientes adultos	5	5	5	30
5	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Enfermera hospitalización

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos en enfermería y medicina
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Lectura de electrocardiogramas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Gestión de residuos y desechos generados en áreas de salud	Entre 2 a 4h aproximadamente
Higiene de manos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Normas de bioseguridad	Entre 1 a 3h aproximadamente
Atención a pacientes	Entre 1 a 3h aproximadamente
Protección ante radiación ionizante	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manipulación de citostáticos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Instrucciones de área negra	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS			
Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar reporte de enfermería	Conocimiento del Software y conocimientos médicos		X
Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	Conocimiento y manejo del software		X
Descargar los consumos y materiales del sistema	Conocimiento y manejo del software		X
Canalizar la vía periférica en los pacientes adultos	Conocimientos en enfermería	X	
Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	Conocimientos en enfermería	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS			
Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Otros Grupos.	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer		Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para		

Comunicación	aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X
---------------------	---	---	--	---	---

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de	X	X

	una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.		
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> x </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Enfermera Hospitalización
Validado por:	Dirección Médica

PUESTO DE ENFERMERA NEONATOLOGÍA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Enfermera neonatología
Plaza de Trabajo:	43 (Rota entre todas las áreas de enfermería)
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Enfermería
Departamento al que pertenece:	Área de Enfermería
Fecha de elaboración:	22/03/22

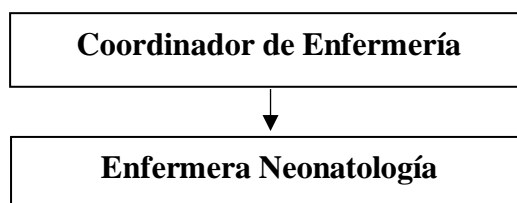
II. Defina la MISIÓN

Proporcionar cuidados asistenciales permanentes de apoyo al tratamiento médico clínico y quirúrgico, para los usuarios de todos los departamentos, servicios y unidades médicas con que cuente el hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Enfermera Neonatología
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Uniforme sanitario, mascarilla, batas de laboratorio, zapatos de enfermera, reloj de pared, papel y esfero, planificador, portapapeles, estetoscopio, linterna bolígrafo.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Elaborar el Kardex	5	3	3	14
3	Transcribir los datos a la hoja de Neonatología.	5	3	3	14
4	Archivar historias clínicas	5	4	2	13
5	Realizar el ingreso del paciente en el sistema	5	5	4	25
6	Descargar la medicación en el sistema de cómputo	5	3	2	11
7	Solicitar el material necesario en la sala de operaciones	5	4	4	21
8	Solicitar cubículo para el traslado del paciente	5	5	3	20
9	Notificar alta o transferencia del paciente	5	5	3	20
10	Realizar el inventario de medicamentos	4	3	2	10
11	Enviar la lencería sucia a la unidad de Lavandería	5	2	1	7
12	Recibir la lencería de los pacientes de neonatología	5	3	2	11
13	Informar normas a los familiares del neonato	5	3	2	11
14	Solicitar los exámenes del paciente	5	5	5	30
15	Limpiar la unidad	5	3	2	11
16	Recibir el turno en neonatología	5	3	2	11
17	Ingresar a los pacientes en neonatología	5	5	5	30
18	Monitorizar al paciente	5	5	5	30
19	Esterilizar biberones	5	3	2	11
20	Tomar la tensión arterial al paciente	5	5	5	30
21	Tomar el pulso al paciente	5	5	4	25
22	Tomar la respiración al paciente	5	5	4	25
23	Tomar la temperatura al paciente	5	5	4	25
24	Tomar la oximetría al paciente	5	5	4	25
25	Colocar fototerapia al neonato	5	5	4	25
26	Preparar la medicación de los pacientes	5	2	4	13
27	Administrar medicación nasal	5	5	3	20
28	Administrar medicación oftálmica	5	5	4	25

29	Administrar medicación oral	5	5	3	20
30	Administrar medicación subcutánea	5	5	3	20
31	Administrar medicación muscular	5	5	3	20
32	Administrar medicación venosa	5	5	4	25
33	Administrar supositorios	4	2	2	8
34	Administrar la alimentación y medicación por la sonda nasogástrica.	4	2	2	8
35	Administrar oxígeno al paciente por cánula nasal	5	2	2	9
36	Administrar biberón al neonato	5	3	2	11
37	Administrar el oxígeno por halo/hood	5	2	2	9
38	Administrar oxígeno al paciente por cánula nasal	5	2	2	9
39	Controlar ingesta del paciente	5	2	2	9
40	Controlar eliminación del paciente	5	2	2	9
41	Tomar muestra de orina al neonato	4	2	3	10
42	Tomar muestras de heces	4	2	2	8
43	Mantener las normas especiales del manejo del neonato	5	5	4	25
44	Proporcionar los cuidados post-mortem	4	2	2	8

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	5	5	5	30
3	Solicitar los exámenes del paciente	5	5	5	30
4	Ingresar a los pacientes en neonatología	5	5	5	30
5	Monitorizar al paciente	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Enfermera neonatología

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos en enfermería y medicina
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Lectura de electrocardiogramas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Gestión de residuos y desechos generados en áreas de salud	Entre 2 a 4h aproximadamente
Higiene de manos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Normas de bioseguridad	Entre 1 a 3h aproximadamente
Atención a pacientes	Entre 1 a 3h aproximadamente
Protección ante radiación ionizante	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manipulación de citostáticos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Instrucciones de área negra	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar reporte de enfermería	Conocimiento del Software y conocimientos médicos	X	X
Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	Conocimiento y manejo del software		X
Solicitar los exámenes del paciente	Conocimiento y manejo del software	X	
Ingresar a los pacientes en neonatología	Conocimientos en enfermería	X	X
Monitorizar al paciente	Conocimientos en enfermería	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
	Es la capacidad de escuchar, hacer		Es reconocido en su área de incumbencia		

Comunicación	preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X
---------------------	--	---	--	---	---

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como		

Orientación al cliente	los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año ___x___ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN**Fecha de elaboración:**

22-03-22

Realizado por:

Enfermera Neonatología

Validado por:

Dirección Médica

PUESTO DE ENFERMERA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Enfermera Unidad de Cuidados Intensivos
Plaza de Trabajo:	43 (Rota entre todas las áreas de enfermería)
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Enfermería
Departamento al que pertenece:	Área de Enfermería
Fecha de elaboración:	22/03/22

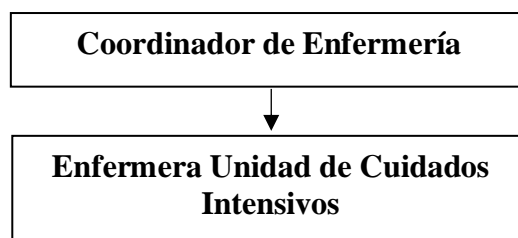
II. Defina la MISIÓN

Proporcionar cuidados asistenciales permanentes de apoyo al tratamiento médico clínico y quirúrgico, para los usuarios de todos los departamentos, servicios y unidades médicas con que cuente el hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Enfermera Unidad de Cuidados Intensivos
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Uniforme sanitario, mascarilla, batas de laboratorio, zapatos de enfermera, papel y esfero, planificador, portapapeles, estetoscopio, linterna bolígrafo.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Elaborar el Kardex	5	3	2	11
3	Archivar historias clínicas	5	4	2	13
4	Realizar el ingreso del paciente en el sistema	5	5	5	30
5	Descargar la medicación en el sistema de cómputo	5	3	2	11
6	Solicitar el material necesario en la sala de operaciones	5	4	4	21
7	Revisar si existe un correcto funcionamiento de los equipos de Cuidados Intensivos	1	2	1	3
8	Recibir la lencería de los pacientes de Cuidados Intensivos	5	3	2	11
9	Evitar dar información a los familiares del paciente	5	3	2	11
10	Limpiar la unidad	5	3	2	11
11	Enviar lencería sucia a la unidad de Lavandería	5	2	1	7
12	Recibir el turno en la unidad	5	3	2	11
13	Asignar cubículos para el paciente	5	5	5	30
14	Recibir a los pacientes en el área de Cuidados Intensivos	5	4	4	21
15	Informar las normas del Hospital a las visitas de los pacientes	5	3	2	11
16	Notificar alta o traslado del paciente	5	5	3	20
17	Transcribir los datos a la hoja de Cuidados Intensivos.	5	5	3	20
18	Retirar las pertenencias al paciente	5	5	3	20
19	Tomar la tensión arterial al paciente	5	5	4	25
20	Tomar el pulso al paciente	5	5	4	25
21	Tomar la respiración al paciente	5	5	4	25
22	Tomar la temperatura al paciente	5	5	4	25
23	Tomar la oximetría al paciente	5	5	4	25
24	Cambiar la lencería de la cama del paciente	5	2	2	9
25	Preparar la medicación de los pacientes	5	2	4	13
26	Canalizar la vía periférica en los pacientes adultos.	5	5	5	30

27	Canalizar la vía periférica en los pacientes pediátricos.	5	5	5	30
28	Administrar medicación nasal	5	5	3	20
29	Administrar medicación oftálmica	5	5	4	25
30	Administrar medicación oral	5	5	3	20
31	Administrar medicación subcutánea	5	5	3	20
32	Administrar medicación muscular	5	5	3	20
33	Administrar medicación venosa	5	5	4	25
34	Administrar enema	4	2	2	8
35	Administrar supositorios	4	2	2	8
36	Administrar la alimentación y medicación por la sonda nasogástrica.	4	2	2	8
37	Administrar oxígeno al paciente por cánula nasal	5	2	2	9
38	Administrar oxígeno al paciente por mascarilla de oxígeno	5	2	2	9
39	Controlar ingesta del paciente	5	2	2	9
40	Controlar eliminación del paciente	5	2	2	9
41	Tomar muestras de orina a paciente adulto	4	2	2	8
42	Tomar muestra de orina a paciente pediátrico	4	2	3	10
43	Tomar muestras de heces	4	2	2	8
44	Tomar muestras de esputo	4	2	2	8
45	Brindar ayuda al médico	5	3	3	14
46	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30
47	Realizar baño de esponja	5	2	3	11
48	Proporcionar los cuidados post-mortem	4	2	2	8

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Realizar el ingreso del paciente al sistema de cómputo	5	5	5	30
3	Asignar cubículos para el paciente	5	5	5	30
4	Canalizar la vía periférica en los pacientes adultos	5	5	5	30
5	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Enfermera Unidad de Cuidados Intensivos

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos en enfermería y medicina
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Lectura de electrocardiogramas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Gestión de residuos y desechos generados en áreas de salud	Entre 2 a 4h aproximadamente
Higiene de manos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Normas de bioseguridad	Entre 1 a 3h aproximadamente
Atención a pacientes	Entre 1 a 3h aproximadamente
Protección ante radiación ionizante	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manipulación de citostáticos	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar reporte de enfermería	Conocimiento del Software y conocimientos médicos		X
Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	Conocimiento y manejo del software		X
Asignar cubículos para el paciente	Conocimientos en enfermería		X
Canalizar la vía periférica en los pacientes adultos	Conocimientos en enfermería	X	
Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	Conocimientos en enfermería	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en		Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su		

Comunicación	forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X
---------------------	---	---	---	---	---

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final		

Orientación al cliente	a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Enfermera Unidad de Cuidados Intensivos
Validado por:	Dirección Médica

PUESTO DE ENFERMERA TRIAJE



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Enfermera Triage
Plaza de Trabajo:	43 (Rota entre todas las áreas de enfermería)
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Enfermería
Departamento al que pertenece:	Área de Enfermería
Fecha de elaboración:	22/03/22

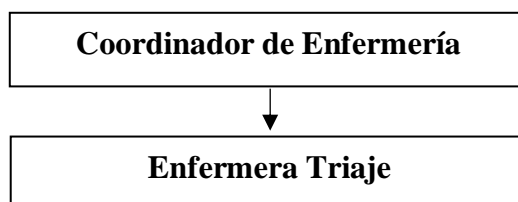
II. Defina la MISIÓN

Proporcionar cuidados asistenciales permanentes de apoyo al tratamiento médico clínico y quirúrgico, para los usuarios de todos los departamentos, servicios y unidades médicas con que cuente el hospital.

III. DIMENSION

CARGO:	Enfermera Triage
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Uniforme sanitario, mascarilla, batas de laboratorio, zapatos de enfermera, reloj de pared, papel y esfero, planificador, portapapeles, estetoscopio, linterna bolígrafo.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Recibir a pacientes Covid-19 positivo o con sospecha	4	5	4	24
2	Identificar el nivel de urgencia necesario para el paciente	5	3	3	14
3	Atender al paciente que representa riesgo vital. (Prioridad Nivel 1)	5	5	5	30
4	Atender al paciente cuyo su estado de salud pueda evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte. (Prioridad Nivel 2)	5	5	4	25
5	Atender al paciente que requiera medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. (Prioridad Nivel 3)	5	3	4	17
6	Atender al paciente que requiera medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias menores. (Prioridad Nivel 4)	5	3	3	14
7	Atender al paciente que presente condiciones médicas que no comprometan su estado general ni represente un riesgo. (Prioridad Nivel 5)	5	3	2	11
8	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
9	Comunicar el ingreso de un paciente sospechoso	3	4	3	15
10	Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	5	5	5	30
11	Descargar la medicación en el sistema de computo	5	3	3	14
12	Facturar medicamentos y consumos	5	3	3	14
13	Acompañar al paciente para la cancelación de la factura	5	2	2	9
14	Facturar los honorarios médicos	5	3	2	11
15	Recibir la lencería del área de enfermería	5	3	2	11
16	Recibir la transferencia de medicamentos	4	3	2	10
17	Solicitar el material necesario en la sala de operaciones	5	4	4	21
18	Prestar equipo a otras áreas	4	4	2	12
19	Solicitar habitación para el paciente.	5	4	5	25
20	Enviar lencería sucia a la unidad de Lavandería	5	2	1	7
21	Realizar el inventario de medicamentos	4	3	2	10
22	Mantener el cubículo listo para su uso	5	3	2	11
23	Recibir el turno en la Unidad de Emergencias	5	3	2	11
24	Ingresar a pacientes para procedimientos	5	5	5	30
25	Tomar la tensión arterial al paciente	5	5	4	25
26	Tomar el pulso al paciente	5	5	4	25

27	Tomar la respiración al paciente	5	5	4	25
28	Tomar la temperatura al paciente	5	5	4	25
29	Tomar la oximetría al paciente	5	5	4	25
30	Cambiar lencería de las camillas	5	2	2	9
31	Preparar la medicación de los pacientes	5	2	4	13
32	Administrar medicación nasal	5	5	3	20
33	Administrar medicación oftálmica	5	5	4	25
34	Administrar medicación oral	5	5	3	20
35	Administrar medicación subcutánea	5	5	3	20
36	Administrar medicación muscular	5	5	3	20
37	Administrar medicación venosa	5	5	4	25
38	Administrar enema	4	2	2	8
39	Administrar supositorios	4	2	2	8
40	Administrar oxígeno al paciente por cánula nasal	5	2	2	9
41	Administrar oxígeno al paciente por mascarilla	5	2	2	9
42	Colocar inyecciones	5	5	4	25
43	Asistir al Médico en la colocación de yeso	4	3	2	10
44	Asistir al Médico con cambio de yeso	4	3	2	10
45	Asistir al Médico para retirar puntos	4	3	2	10
46	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30
47	Proporcionar los cuidados post-mortem	4	2	2	8

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el reporte de enfermería	5	5	5	30
2	Realizar el ingreso del paciente al sistema de cómputo	5	5	5	30
3	Ingresar al paciente para procedimientos	5	5	5	30
4	Preparar al paciente para la intervención quirúrgica	5	5	5	30
5	Atender al paciente que representa riesgo vital (Prioridad Nivel 1)	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Enfermera Triage

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos en enfermería y medicina
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Lectura de electrocardiogramas	Entre 2 a 4h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Gestión de residuos y desechos generados en áreas de salud	Entre 2 a 4h aproximadamente
Higiene de manos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Normas de bioseguridad	Entre 1 a 3h aproximadamente
Atención a pacientes	Entre 1 a 3h aproximadamente

Protección ante radiación ionizante	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manipulación de citostáticos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Instrucciones de área negra	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar reporte de enfermería	Conocimiento del Software y conocimientos médicos		X
Realizar el ingreso del paciente en el sistema de cómputo.	Conocimiento y manejo del software		X
Ingresar al paciente para procedimientos	Conocimientos en enfermería	X	
Preparar al paciente para intervención quirúrgica	Conocimientos en enfermería	X	
Atender al paciente que representa riesgo vital (Prioridad Nivel 1)	Conocimientos en enfermería	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	

Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	
---	--	---	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Enfermera Triage
Validado por:	Dirección Médica

PUESTO DE MÉDICO RESIDENTE EMERGENCIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Médico Residente Emergencia
Plaza de Trabajo:	18 (Rota entre todas las áreas médicas)
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Dirección Médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

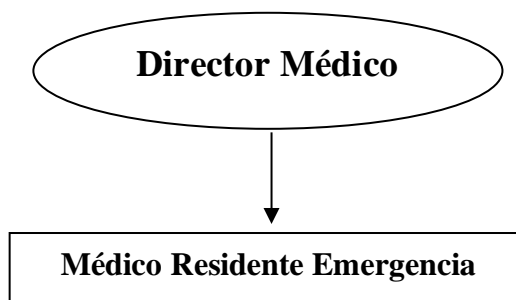
II. Defina la MISIÓN

Constituir la base asistencial permanente de las actividades médicas que se cumplen al interior del hospital Monte Sinaí, cumplir con las labores en todos los departamentos, servicios y unidades médicas de la institución, mediante turnos rotativos que deberán cubrir las 24 horas del día en las áreas asistenciales asignadas para su atención.

III. DIMENSION

CARGO:	Médico Residente Emergencia
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Bata médica, estetoscopio, esfero, mascarilla, equipo médico

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cumplir las funciones de jefe de Guardia	5	5	5	30
2	Consignar y suscribir en el Libro de Emergencias la atención brindada al paciente y la autorización	5	4	4	21
3	Colaborar en la conformación del equipo médico, clínico y quirúrgico	5	4	3	17
4	Proporcionar la atención inicial al paciente	5	5	5	30
5	Comunicar al Médico Especialista de turno para que asista al paciente	5	4	3	17
6	Acompañar y colaborar con el Médico Tratante en la atención que brinde al paciente	5	4	3	17
7	Supervisar el cumplimiento de los exámenes complementarios de diagnóstico	5	4	4	21
8	Asistir en el traslado de pacientes en ambulancia	4	4	4	20

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cumplir las funciones de jefe de Guardia	5	5	5	30
2	Proporcionar la atención inicial al paciente	5	5	5	30
3	Consignar y suscribir en el Libro de Emergencias la atención brindada al paciente y la autorización	5	4	4	21
4	Supervisar el cumplimiento de los exámenes complementarios de diagnóstico.	5	4	4	21
5	Asistir en el traslado de pacientes en ambulancia	4	4	4	20

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Médico Residente Emergencia

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		

Título 3er nivel	X	Medicina
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Lectura de electro cardiogramas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Terapias respiratorias	Entre 1 a 3h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente
Atención a pacientes	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Cumplir las funciones de jefe de Guardia	Conocimiento de las normas y reglamentos del hospital		X
Proporcionar la atención inicial al paciente	Conocimientos en medicina, manejo de historial médico	X	
Consignar y suscribir en el Libro de Emergencias la atención brindada al paciente y la autorización	Conocimientos en medicina, manejo del libro de emergencia, manejo de formularios.	X	
Supervisar el cumplimiento de los exámenes complementarios de diagnóstico.	Conocimientos en medicina, conocimiento de los procedimientos médicos.	X	X
Asistir en el traslado de pacientes en ambulancia	Conocimientos en medicina, conocimiento de	X	X

	procedimientos de atención médica en ambulancia.		
--	--	--	--

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS			
Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de	X	

mejora continua	ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	--	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> x </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Médico Residente Emergencia
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE MÉDICO RESIDENTE HOSPITALIZACIÓN



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Médico Residente Hospitalización
Plaza de Trabajo:	18
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Dirección médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

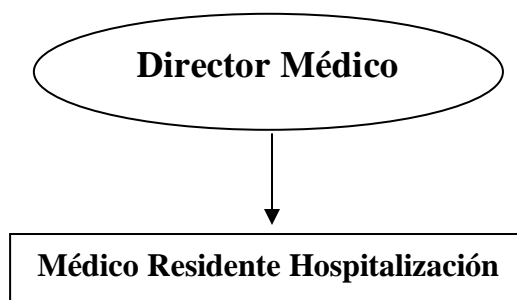
II. Defina la MISIÓN

Constituir la base asistencial permanente de las actividades médicas que se cumplen al interior del hospital Monte Sinaí, cumplir con las labores en todos los departamentos, servicios y unidades médicas de la institución, mediante turnos rotativos que deberán cubrir las 24 horas del día en las tareas asistenciales asignadas para su atención.

III. DIMENSION

CARGO:	Médico Residente Hospitalización
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Bata médica, estetoscopio, esfero, mascarilla, equipo médico

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas	5	4	3	17
2	Elaborar la epicrisis al egreso del paciente	4	3	3	13
3	Solicitar los exámenes complementarios indicados por el Médico Tratante	4	3	3	13
4	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha médica	5	4	4	21
5	Recibir al paciente	5	4	4	21
6	Elaborar historia clínica del paciente	5	4	4	21
7	Acompañar a los Médicos Tratantes en la visita a los pacientes	4	3	3	13
8	Realizar las curaciones y los procedimientos a los pacientes que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas	5	4	4	21
9	Supervisar la administración de la medicación especial al paciente por parte de enfermería	5	4	3	17
10	Brindar atención médica directa a los pacientes	5	5	4	25

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Brindar atención médica directa a los pacientes	5	5	4	25
2	Realizar las curaciones y los procedimientos a los pacientes que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas.	5	4	4	21
3	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha médica.	5	4	4	21
4	Recibir al paciente.	5	4	4	21
5	Elaborar la historia médica del paciente.	5	4	4	21

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Médico Residente Hospitalización

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		

Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado	X	Medicina

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Lectura de electro cardiogramas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Terapias respiratorias	Entre 1 a 3h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamentos e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Brindar atención médica directa a los pacientes	Conocimientos en medicina	X	
Realizar las curaciones y los procedimientos a los pacientes que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas.	Conocimientos en medicina	X	
Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha médica.	Conocimientos en medicina, manejo de historial médico, redacción y contabilización de datos.	X	X

Recibir al paciente.	Conocimientos en medicina, manejo de historial médico, conocimiento del personal del hospital.	X	X
Elaborar la historia médica del paciente.	Conocimientos en medicina, manejo de historia médica.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas,		X

	representantes de organismos externos, etc.		
--	---	--	--

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

	comunicar por escrito con concisión y claridad.				
--	---	--	--	--	--

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

	comunicar por escrito con concisión y claridad.				
--	---	--	--	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año ___x___ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Médico Residente Hospitalización
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE MÉDICO RESIDENTE NEONATOLOGÍA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Médico Residente Neonatología
Plaza de Trabajo:	18 (Rota entre todas las áreas médicas)
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Dirección Médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

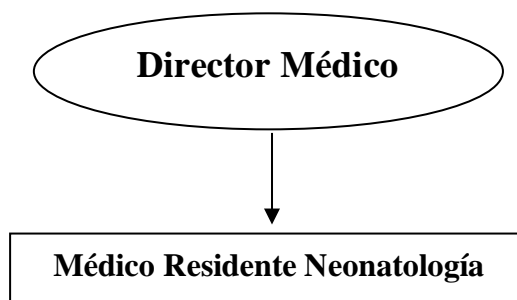
II. Defina la MISIÓN

Constituir la base asistencial permanente de las actividades médicas que se cumplen al interior del hospital Monte Sinaí, cumplir con las labores en todos los departamentos, servicios y unidades médicas de la institución, mediante turnos rotativos que deberán cubrir las 24 horas del día en las áreas asistenciales asignadas para su atención.

III. DIMENSION

CARGO:	Médico Residente Neonatología
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Bata médica, estetoscopio, esfero, mascarilla, equipo médico

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Colocarse equipos de bioseguridad	5	4	2	13
2	Aislar pacientes	5	4	2	13
3	Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas	5	4	4	21
4	Solicitar los exámenes complementarios indicados por el Médico Tratante.	4	3	3	13
5	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del neonato	5	4	4	21
6	Recibir al neonato	5	4	3	17
7	Elaborar historia clínica del neonato	5	4	4	21
8	Acompañar a los Médicos Tratantes en la visita a los neonatos	4	3	3	13
9	Realizar las curaciones y los procedimientos a los neonatos que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas	5	4	4	21
10	Supervisar la administración de la medicación especial al neonato por parte de enfermería	5	4	3	17
11	Brindar atención médica directa a los neonatos	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Brindar atención médica directa a los neonatos	5	4	4	21
2	Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas.	5	4	4	21
3	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del neonato.	5	4	4	21
4	Elaborar historia clínica del neonato	5	4	4	21
5	Realizar las curaciones y los procedimientos a los neonatos que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas.	5	4	4	21

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Médico Residente Neonatología

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Medicina
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Lectura de electro cardiogramas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Terapias respiratorias	Entre 1 a 3h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamento e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Brindar atención médica directa a los neonatos	Conocimientos en neonatología.	X	

Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas.	Conocimiento de fármacos, prescripciones médicas, dietas específicas para los pacientes	X	X
Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del neonato.	Conocimientos en neonatología	X	X
Elaborar historia clínica del neonato	Conocimientos en neonatología, manejo de historias clínicas.	X	
Realizar las curaciones y los procedimientos a los neonatos que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas.	Conocimientos en neonatología, prescripciones médicas.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X

Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La		Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes		

Comunicación	habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	situaciones y manejar reuniones.	X	X
---------------------	--	---	----------------------------------	---	---

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en		Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su		

Comunicación	forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X
---------------------	---	---	---	---	---

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> x </u> _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Médico Residente Neonatología
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE MÉDICO RESIDENTE QUIRÓFANO Y SALA DE PARTOS



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Médico Residente Quirófano y Sala de Partos
Plaza de Trabajo:	18 (Rota entre todas las áreas médicas)
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Dirección médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

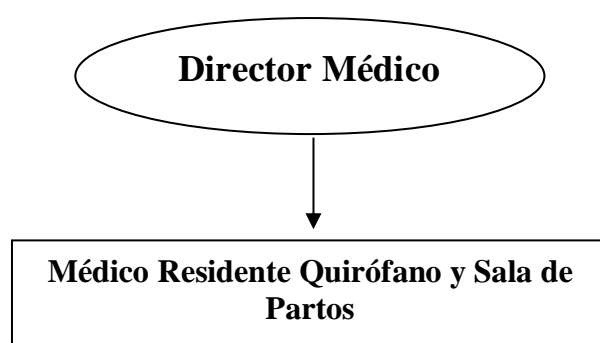
II. Defina la MISIÓN

Constituir la base asistencial permanente de las actividades médicas que se cumplen al interior del hospital Monte Sinaí, cumplir con las labores en todos los departamentos, servicios y unidades médicas de la institución, mediante turnos rotativos que deberán cubrir las 24 horas del día en las áreas asistenciales asignadas para su atención.

III. DIMENSION

CARGO:	Médico Residente Quirófano y Sala de Partos
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Bata médica, estetoscopio, esfero, mascarilla, equipo médico

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar todos los registros médicos y protocolos que fueren necesarios	5	4	4	21
2	Participar en los actos quirúrgicos en calidad de Ayudante o Instrumentista	2	3	3	11
3	Controlar conjuntamente con el Médico Anestesiólogo la fase de recuperación de los anestésicos del paciente	5	5	4	25
4	Asistir al paciente en la sala de Recuperación	5	4	4	21
5	Disponer las medidas terapéuticas necesarias	5	4	4	21
6	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente	5	4	3	17
7	Ingresar al sistema los partes operatorios dentro de su turno de trabajo	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Controlar conjuntamente con el Médico Anestesiólogo la fase de recuperación de los anestésicos del paciente.	5	5	4	25
2	Elaborar todos los registros médicos y protocolos que fueren necesarios.	5	4	4	21
3	Asistir al paciente en la sala de Recuperación	5	4	4	21
4	Disponer las medidas terapéuticas necesarias.	5	4	4	21
5	Ingresar al sistema los partes operatorios dentro de su turno de trabajo.	5	4	4	21

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Médico Residente Quirófano y Sala de Partos**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Medicina

Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Política general del reglamento interno de trabajo y estructura organizacional	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Comunicación asertiva	Entre 1 a 3h aproximadamente
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 1 a 3h aproximadamente
Lectura de electro cardiogramas	Entre 1 a 3h aproximadamente
Terapias respiratorias	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Controlar conjuntamente con el Médico Anestesiólogo la fase de recuperación de los anestésicos del paciente.	Conocimientos en medicina, procesos de recuperación.	X	
Elaborar todos los registros médicos y protocolos que fueren necesarios.	Elaboración de protocolos, conocimientos en medicina.	X	X
Asistir al paciente en la sala de Recuperación	Conocimientos en medicina, procesos hospitalarios.		X
Disponer las medidas terapéuticas necesarias.	Conocimientos en medicina, procedimientos terapéuticos.	X	X
Ingresa al sistema los partes operatorios dentro de su turno de trabajo.	Manejo del sistema, conocimientos en medicina.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año ____x____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Médico Residente Quirófano y Sala de Partos
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE MÉDICO RESIDENTE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Médico Residente Unidad de Cuidados Intensivos
Plaza de Trabajo:	18 (Rota entre todas las áreas médicas)
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Dirección médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

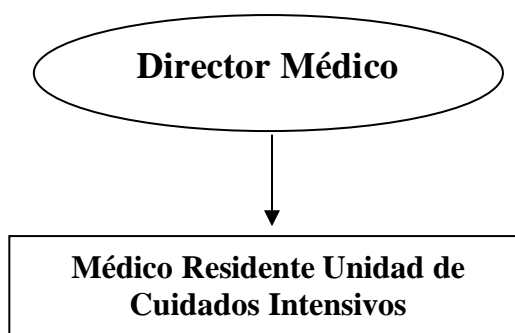
II. Defina la MISIÓN

Constituir la base asistencial permanente de las actividades médicas que se cumplen al interior del hospital Monte Sinaí, cumplir con las labores en todos los departamentos, servicios y unidades médicas de la institución, mediante turnos rotativos que deberán cubrir las 24 horas del día en las áreas asistenciales asignadas para su atención.

III. DIMENSION

CARGO:	Médico Residente Unidad de Cuidados Intensivos
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Bata médica, estetoscopio, esfero, mascarilla, equipo médico

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Colocarse equipos de bioseguridad	5	4	2	13
2	Aislar pacientes	5	4	2	13
3	Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas	5	4	4	21
4	Elaborar la epicrisis al egreso del paciente	4	3	3	13
5	Solicitar los exámenes complementarios indicados por el Médico Tratante	4	3	3	13
6	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha médica	5	4	4	21
7	Recibir al paciente	5	4	3	17
8	Elaborar historia clínica del paciente	5	4	4	21
9	Acompañar a los Médicos Tratantes en la visita a los pacientes	4	3	3	13
10	Realizar las curaciones y los procedimientos a los pacientes que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas	5	4	4	21
11	Supervisar la administración de la medicación especial al paciente por parte de enfermería	5	4	3	17
12	Brindar atención médica directa a los pacientes	5	5	4	25

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Brindar atención médica directa a los pacientes	5	5	4	25
2	Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas.	5	4	4	21
3	Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha médica.	5	4	4	21
4	Elaborar historia clínica del paciente	5	4	4	21
5	Realizar las curaciones y los procedimientos a los pacientes que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas.	5	4	4	21

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Médico Residente Unidad de Cuidados Intensivos

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		

Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Medicina
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo de Historias clínicas públicas y privadas	Entre 2 a 5h aproximadamente
Lectura de electro cardiogramas	Entre 2 a 5h aproximadamente
Terapias respiratorias	Entre 1 a 3h aproximadamente
Ventilación Médica	Entre 1 a 3h aproximadamente
Políticas de administración de entrega – recepción de medicamentos e insumos	Entre 1 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Brindar atención médica directa a los pacientes	Conocimientos en medicina.	X	
Controlar la administración de la medicación y de las dietas prescritas.	Conocimiento de fármacos, prescripciones médicas, dietas específicas para los pacientes	X	
Comunicar al Médico Tratante toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha médica.	Conocimientos en medicina, manejo de historial médico, redacción y contabilización de datos.	X	X

Elaborar historia clínica del paciente	Conocimientos en neonatología, manejo de historias clínicas.	X	
Realizar las curaciones y los procedimientos a los neonatos que lo requieran de acuerdo con las prescripciones médicas.	Conocimientos en neonatología, prescripciones médicas.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
--------------	---	--	---

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	X	X

	efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.				
--	--	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad	X	

	incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.		
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> x </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2. Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3. Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Médico Residente Unidad de Cuidados Intensivos
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE CAMILLERO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Camillero
Plaza de Trabajo:	6
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Dirección Médica
Fecha de elaboración:	22/03/22

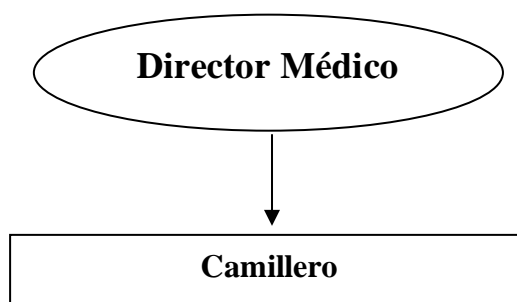
II. Defina la MISIÓN

Brindar transporte y movilización de los usuarios de Hospital Monte Sinaí, en las ambulancias, entre el hospital y otras unidades de salud o domicilios de los pacientes, colaborar en la asistencia de emergencias, transporte de equipos, instrumental, insumos médicos o fármacos requeridos para la asistencia de salud a pacientes a cargo de la institución.

III. DIMENSION

CARGO:	Camillero
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Camilla, equipo médico

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Movilizar y trasladar a los pacientes en las camillas o en silla de ruedas	5	5	3	20
2	Trasladar al paciente neurológico a la habitación asignada	4	3	5	19
3	Trasladar al paciente de Recuperación a la habitación respectiva o a Emergencia	5	5	4	25
4	Trasladar al paciente adulto a la sala de operaciones	5	3	4	17
5	Trasladar al paciente adulto imposibilitado a la sala de operaciones	5	3	5	20
6	Trasladar al paciente pediátrico a la sala de operaciones	4	3	3	13
7	Trasladar en silla de ruedas a los pacientes dados de alta	5	3	3	14
8	Trasladar en camilla al paciente dado de alta	4	3	5	19
9	Trasladar a pacientes para la realización de exámenes, en silla o camilla	5	4	4	21
10	Trasladar al paciente para chequeo ejecutivo	2	3	5	17
11	Apoyar al departamento de Enfermería en la movilización del paciente hospitalizado	5	3	3	14
12	Ayudar a suministrar bidones de agua en todas las áreas del Hospital Monte Sinaí	4	2	3	10
13	Revisar gases medicinales	5	5	5	30
14	Realizar el cambio de turno	5	5	5	30
15	Revisar el oxígeno de los tanques portátiles de Cuidados Intensivos, Emergencia y Ambulancia	5	4	4	21
16	Realizar el canje de equipos	5	4	3	17
17	Trasladar a pacientes en la ambulancia	5	5	5	30
18	Desinfección de la ambulancia	5	3	3	14
19	Matriculación de la ambulancia	1	4	3	13
20	Conducir la ambulancia	5	5	5	30

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisar gases medicinales	5	5	5	30
2	Realizar cambio de turno	5	5	5	30
3	Trasladar a pacientes en la ambulancia	5	5	5	30

4	Conducir la ambulancia	5	5	5	30
5	Trasladar al paciente de Recuperación a la habitación respectiva o a Emergencia	5	5	4	25

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Camillero

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Enfermería, primeros auxilios, licencia tipo C.1
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Ley de tránsito y seguridad vial	Entre 3 a 5h aproximadamente
Manejo de sistemas de gases medicinales del hospital	Entre 3 a 5h aproximadamente
Lectura de electrocardiogramas	Entre 3 a 5h aproximadamente
Manejo de bombas de infusión	Entre 3 a 5h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Revisar gases medicinales	Conocimiento sobre gases medicinales, conocimientos en medicina, saber leer flujómetros.	X	X
Realizar cambio de turno	Conocimientos en medicina, conocimientos en enfermería, revisión de vehículos, revisión de fichas técnicas.		X
Trasladar a pacientes en la ambulancia	Conocimientos en medicina, primeros auxilios.	X	X
Conducir ambulancia	Manejo de vehículos de tipo C.1.	X	
Trasladar al paciente de Recuperación a la habitación respectiva o a Emergencia	Primeros auxilios.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X

Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	C	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	X	

<p>Comunicación</p>	<p>Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.</p>	<p>B</p>	<p>Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
----------------------------	--	----------	---	----------	----------

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Camillero
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE COORDINADOR DEL ÁREA DE NUTRICIÓN



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador del área de Nutrición
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Área de Nutrición
Fecha de elaboración:	22/03/22

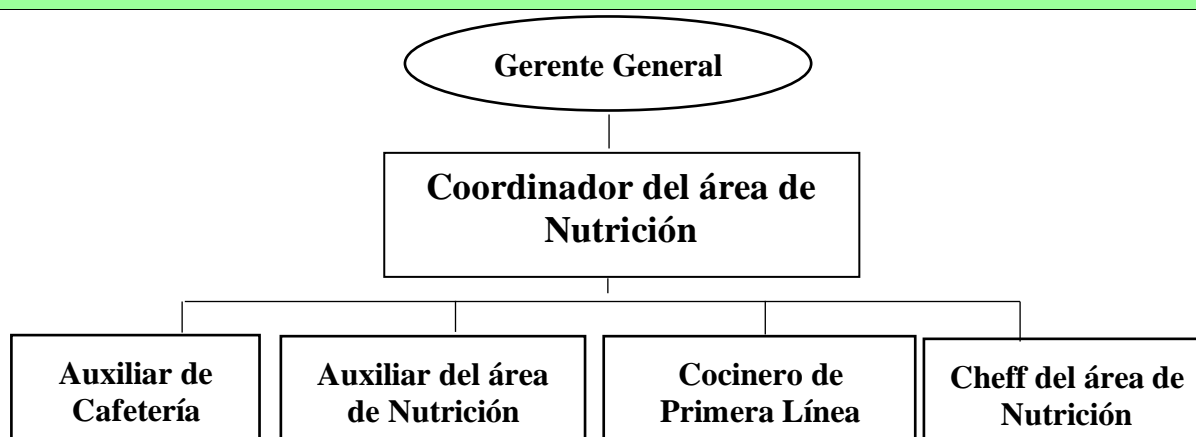
II. Defina la MISIÓN

Brindar un servicio integral, cálido, oportuno, con eficiencia y eficacia en el cuidado nutricional del paciente hospitalizado y la administración del servicio de alimentación aplicando los principios éticos, así como también los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante los años de formación.

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador del área de Nutrición
No. SUBORDINADOS:	4
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Sistema Softcase, Paquete office

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisar la prescripción dietética en la historia clínica de cada paciente	5	5	2	15
2	Revisar armado de dietas de desayuno y almuerzo	5	3	3	14
3	Revisar que los desayunos entregados estén bien cargados al sistema	5	5	3	20
4	Controlar la higiene en el área de nutrición y cafetería	5	3	3	14
5	Realizar pedidos de insumos de cafetería y nutrición	5	4	4	21
6	Realizar menús	5	4	4	21
7	Llevar registro de comida del personal	5	2	3	11
8	Educar sobre la nutrición que deben mantener a pacientes con alta	5	4	3	17
9	Revisar en historias clínicas las dietas de almuerzo y merienda	5	4	3	17
10	Pasar por las habitaciones 2 veces por día	5	3	3	14
11	Llenar tarjetas según tipo de dieta, almuerzo y merienda	5	4	2	13
12	Cobrar a empresas por servicio de nutrición	2	4	3	14
13	Ingresar facturas y pasar a contabilidad	5	5	3	20
14	Coordinar alimentación en directorios y eventos.	3	4	4	19

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar pedidos de insumos de cafetería y nutrición	5	4	4	21
2	Realizar menús	5	4	4	21
3	Revisar que los desayunos entregados estén bien cargados al sistema	5	5	3	20
4	Ingresar facturas y pasar a contabilidad	5	5	3	20
5	Coordinar alimentación en directorios y eventos.	3	4	4	19

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador del área de Nutrición

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Nutrición y cocina, Reglamentos sanitarios,
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Salud ocupacional.	Entre 2 a 4h aproximadamente
Inducción de las actividades del puesto.	Entre 2 a 4h aproximadamente
Visita médica	Entre 2 a 4h aproximadamente
Sistema de nutrición.	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar pedidos de insumos de cafetería y nutrición	Ingredientes necesarios para realizar los menús designados.		X
Realizar menús	Lectura de la historia clínica del paciente, tipos de menús para patologías específicas.	X	

Revisar que los desayunos entregados estén bien cargados al sistema	Manejo del sistema de desayunos del hospital.		X
Ingresar facturas y pasar a contabilidad	Contabilidad básica, facturación	X	X
Coordinar alimentación en directorios y eventos.	Recetas de cocina.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la	A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	X	

	efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.				
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	x	x
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.	A	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	x	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador del área de Nutrición
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE CHEFF DEL ÁREA DE NUTRICIÓN



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Cheff del área de Nutrición
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador del área de Nutrición
Departamento al que pertenece:	Área de Nutrición
Fecha de elaboración:	22/03/22

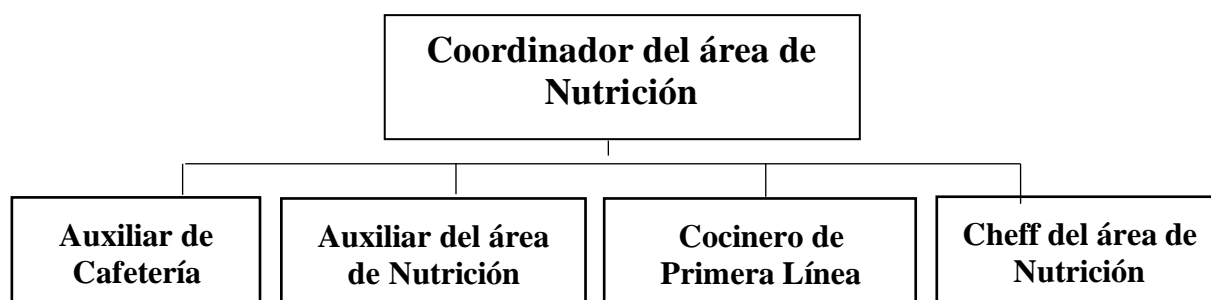
II. Defina la MISIÓN

Lograr un desempeño óptimo en las actividades de cocina para una plena satisfacción de los clientes basándose en el cumplimiento de normas de higiene y optimizando recursos.

III. DIMENSION

CARGO:	Cheff del área de Nutrición
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Suministros de cocina

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Limpieza general	1	2	2	5
2	Controlar y ordenar los productos y alimentos	5	4	3	17
3	Revisar el menú y realizar innovaciones	5	3	3	14
4	Iniciar la cocción de alimentos	5	4	3	17
5	Realizar limpieza de alimentos	5	4	3	17
6	Controlar e inspeccionar los alimentos que llegan de proveedores	4	4	3	16
7	Supervisión y control de auxiliares de nutrición	5	4	3	17
8	Realizar la limpieza de las tardes	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar la limpieza de las tardes	5	4	4	21
2	Controlar y ordenar los productos y alimentos	5	4	3	17
3	Iniciar la cocción de alimentos	5	3	4	17
4	Realizar limpieza de alimentos	5	4	3	17
5	Supervisión y control de auxiliares de nutrición	5	4	3	17

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Cheff del área de Nutrición

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Cheff, gastronomía y catering
<u>Post Grado:</u>		

Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Salud ocupacional.	Entre 2 a 4h aproximadamente
Inducción de las actividades del puesto	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente.	Entre 6 a 8h aproximadamente
Sistema de cafetería	Entre 2 a 6h aproximadamente
Utilización de máquinas de cafetería	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar la limpieza de las tardes	Técnicas de limpieza, horarios de cocina		X
Controlar y ordenar los productos y alimentos	Protocolo de almacenamiento de productos		X
Iniciar la cocción de alimentos	Gastronomía, recetas de cocina.	X	
Realizar limpieza de alimentos	Técnica de lavado de alimentos	X	
Supervisión y control de auxiliares de nutrición	Protocolo de control de cocina		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X

Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy		Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o		

<p>Dinamismo y energía</p>	<p>diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.</p>	<p>A</p>	<p>alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por ello se vea afectado su nivel de actividad. Es reconocido por subordinados y pares como un motor que transmite energía al grupo que está a su cargo. Transmite esa energía a todo lo que emprende.</p>	<p>X</p>	
<p>Iniciativa</p>	<p>Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.</p>	<p>A</p>	<p>Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas</p>	<p>X</p>	
<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p>	<p>B</p>	<p>Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Cheff del área de Nutrición
Validado por:	Coordinador del área de Nutrición

PUESTO DE COCINERO DE PRIMERA LÍNEA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Cocinero de Primera Línea
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador del área de Nutrición
Departamento al que pertenece:	Área de Nutrición
Fecha de elaboración:	22/03/22

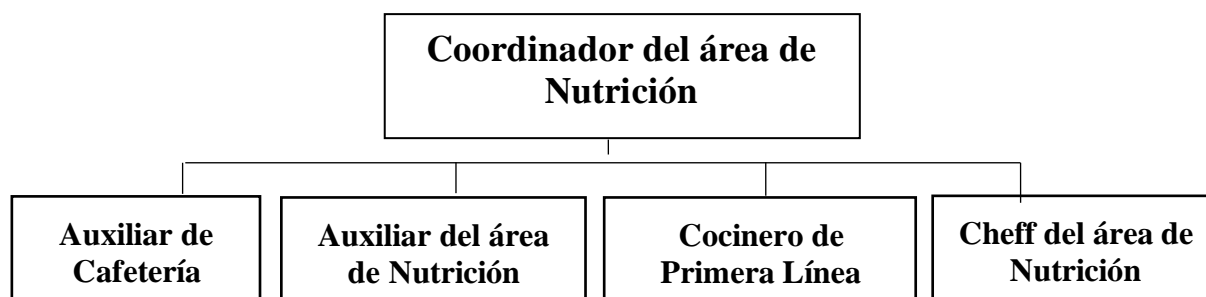
II. Defina la MISIÓN

Organizar a auxiliares de nutrición y encomendar tareas para que las labores en la cocina salgan de la mejor manera posible.

III. DIMENSION

CARGO:	Cocinero de Primera Línea
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Suministros de cocina

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Lavar alimentos para su cocción	5	4	2	13
2	Lavar utensilios que se ocupan en la cocción	5	2	2	9
3	Recepción de pedidos a proveedores	5	4	3	17
4	Cocer los alimentos	5	4	3	17
5	Limpieza general de cocina y lugar de trabajo	1	2	2	5
6	Ordenar los utensilios de cocina	5	2	1	7
7	Realizar pedidos a los proveedores	5	4	2	13
8	Recibir pedidos de almuerzos y dietas	5	3	1	8
9	Armar los recipientes de alimentos.	5	3	2	11
10	Supervisar y organizar el trabajo de auxiliares de nutrición	5	3	3	14

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Recepción de pedidos a proveedores	5	4	3	17
2	Cocer los alimentos	5	4	3	17
3	Supervisar y organizar el trabajo de auxiliares de nutrición	5	3	3	14
4	Lavar alimentos para su cocción	5	4	2	13
5	Realizar pedidos a los proveedores	5	4	2	13

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Cocinero de Primera Línea**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		

Título 3er nivel	X	Cheff, ingeniería en gastronomía
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Salud ocupacional.	Entre 2 a 4h aproximadamente
Inducción de las actividades del puesto	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente.	Entre 6 a 8h aproximadamente
Sistema de cafetería	Entre 2 a 6h aproximadamente
Utilización de máquinas de cafetería	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Recepción de pedidos a proveedores	Protocolos de cocina		X
Cocer los alimentos	Gastronomía, recetas de cocina	X	
Supervisar y organizar el trabajo de auxiliares de nutrición	Protocolos de control de cocina		X
Lavar alimentos para su cocción	Técnicas de lavado de alimentos	X	
Realizar pedidos a los proveedores	Proveedores del hospital		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	A	Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por ello se vea afectado su nivel de actividad. Es reconocido por subordinados y pares como un motor que transmite energía al grupo que está a su cargo. Transmite esa energía a todo lo que emprende.	X	X
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal	X	

			centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.		
--	--	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Cocinero de Primera Línea
Validado por:	Coordinador del área de Nutrición

PUESTO DE AUXILIAR DE CAFETERÍA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Cafetería
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador del área de Nutrición
Departamento al que pertenece:	Área de Nutrición
Fecha de elaboración:	22/03/22

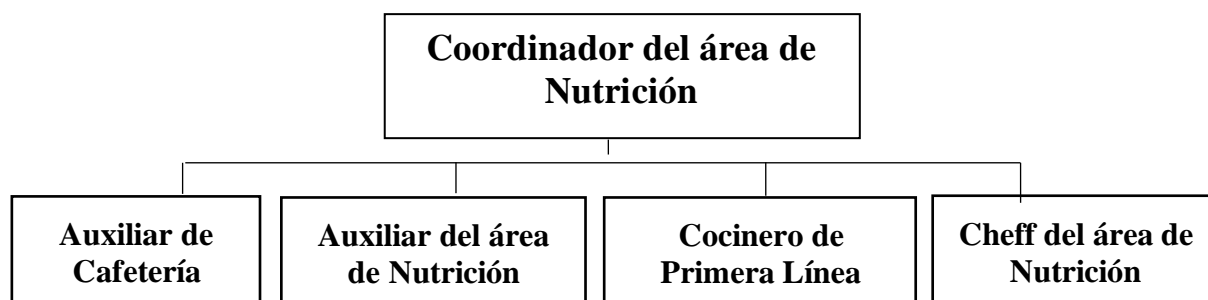
II. Defina la MISIÓN

Ofrecer un servicio cumpliendo con estándares de calidad a clientes tanto internos como externos para así lograr su satisfacción

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Cafetería
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Sistema Softcase, Paquete office

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar cuadro de caja	5	3	2	11
2	Cobrar al cliente y dar facturas.	5	3	1	8
3	Limpiar utensilios de trabajo	5	2	2	9
4	Atender los pedidos tanto de clientes internos como externos	5	3	1	8
5	Recibir pedidos	4	3	1	7
6	Limpiar alimentos	5	3	1	8
7	Preparar alimentos	5	2	3	11
8	Realizar limpieza general del área	5	3	2	11
9	Depositar los cuadros de caja al mismo día	5	3	2	11
10	Sacar desechos	5	2	1	7

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar cuadro de caja	5	3	2	11
2	Preparar alimentos	5	3	2	11
3	Realizar limpieza general del área	5	3	2	11
4	Depositar los cuadros de caja al mismo día	5	3	2	11
5	Limpiar utensilios de trabajo	5	2	2	9

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Auxiliar de Cafetería**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	X	Gastronomía y servicio al cliente, computación, contabilidad básica
Estudiante universitario		
Tecnólogo		

Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Salud ocupacional.	Entre 2 a 4h aproximadamente
Inducción de las actividades del puesto	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente.	Entre 6 a 8h aproximadamente
Sistema de cafetería	Entre 2 a 6h aproximadamente
Utilización de máquinas de cafetería	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar cuadro de caja	Contabilidad básica	X	X
Preparar alimentos	Recetas de cocina, técnicas de cocina	X	
Realizar limpieza general del área	Técnicas de limpieza	X	X
Depositar los cuadros de caja al mismo día	Contabilidad básica	X	X
Limpiar utensilios de trabajo	Técnica de limpieza de utensilios	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	A	Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por ello se vea afectado su nivel de actividad. Es reconocido por subordinados y pares como un motor que transmite energía al grupo que está a su cargo. Transmite esa energía a todo lo que emprende.	X	X
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal	X	

			centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.		
--	--	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses <u> X </u> -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Cafetería
Validado por:	Coordinador del área de Nutrición

PUESTO DE AUXILIAR DEL ÁREA DE NUTRICIÓN



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar del área de Nutrición
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador del área de Nutrición
Departamento al que pertenece:	Área de Nutrición
Fecha de elaboración:	22/03/22

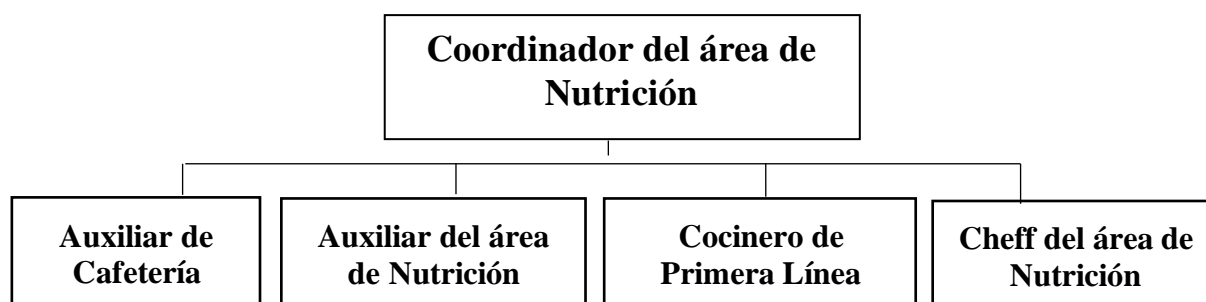
II. Defina la MISIÓN

Colaborar y coordinar la entrega de comidas tanto a pacientes como a personal de la corporación en los horarios establecidos.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar del área de Nutrición
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Sistema Softcase, paquete Office

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Armar los charoles para cada uno de los pacientes con las dietas que correspondan	5	5	3	20
2	Lavar utensilios ocupados	5	3	3	14
3	Cocinar y preparar alimentos, ensaladas, jugos	5	5	5	30
4	Asear el área de trabajo	5	4	4	21
5	Clasificar y lavar alimentos	5	5	3	20
6	Servir comidas a los pacientes	5	5	2	15
7	Retirar charoles de habitaciones	5	4	2	13
8	Sacar desechos	5	4	2	13
9	Realizar el cambio de turno	5	3	2	11
10	Servir almuerzos al personal	5	5	1	10

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Cocinar y preparar alimentos, ensaladas, jugos	5	5	5	30
2	Asear el área de trabajo	5	4	4	21
3	Armar los charoles para cada uno de los pacientes con las dietas que correspondan	5	5	3	20
4	Clasificar y lavar alimentos	5	5	3	20
5	Servir comidas a los pacientes	5	5	2	15

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Auxiliar del área de Nutrición**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	X	Nutrición y etiqueta, registro y control sanitario, manufactura
Estudiante universitario		

Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Salud ocupacional.	Entre 2 a 4h aproximadamente
Inducción de las actividades del puesto	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente.	Entre 6 a 8h aproximadamente
Sistema de cafetería	Entre 2 a 6h aproximadamente
Utilización de máquinas de cafetería	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Cocinar y preparar alimentos, ensaladas, jugos	Recetas de cocina, gastronomía	X	
Asear el área de trabajo	Técnicas de limpieza	X	X
Armar los charoles para cada uno de los pacientes con las dietas que correspondan	Protocolo de servicio de comida		X
Clasificar y lavar alimentos	Técnicas de lavado	X	
Servir comidas a los pacientes	Protocolo de servicio de comida a pacientes		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo y energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	A	Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por ello se vea afectado su nivel de actividad.	X	X
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses <u> X </u> -Seis meses <u> </u> -Un año <u> </u> -Uno a tres años <u> </u> -Tres a cinco años <u> </u> -Más de cinco años <u> </u>
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar del área de Nutrición
Validado por:	Coordinador del área de Nutrición

PUESTO DE COORDINADOR DE HOTELERIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de Hotelería
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Área de Hotelería
Fecha de elaboración:	22/03/22

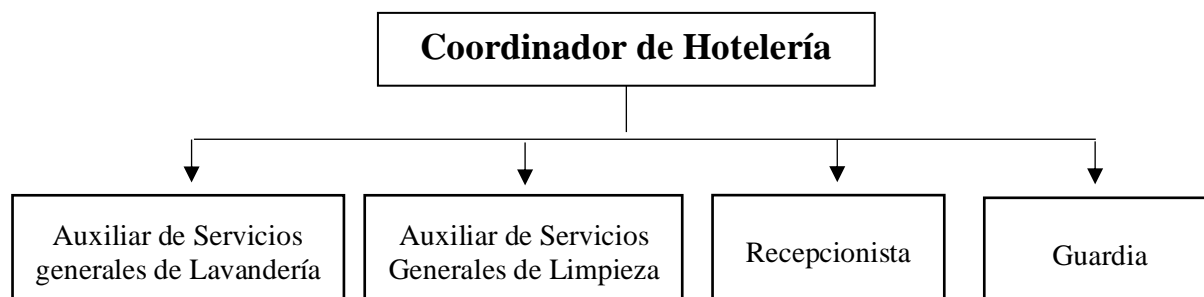
II. Defina la MISIÓN

Orientar y dirigir a los pacientes hospitalizados durante su estadía, receptor sus quejas y cubrir sus necesidades; así mismo coordinar las altas con enfermería y administración con la finalidad de agilizar el proceso de salida e ingreso de los pacientes.

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de Hotelería
No. SUBORDINADOS:	4
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, Softcase, Internet, suministros de oficina, impresora.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Participar en las reuniones implementadas por la Dirección Médica y/o Enfermería.	1	4	1	5
2	Revisar los equipos e instrumentos de las unidades de Hotelería.	5	5	2	15
3	Elaborar el informe de actividades	1	5	4	21
4	Presentar a Gerencia el informe ocupacional	2	4	3	14
5	Realizar registro de horas laboradas por el personal de Hotelería	2	4	3	14
6	Llenar la hoja de solicitudes a TTHH.	3	4	2	11
7	Controlar el cumplimiento del horario	5	4	2	13
8	Evaluar las Encuestas de Satisfacción efectuadas a los pacientes.	2	4	3	14
9	Tramitar los listados de los pedidos realizados a proveeduría.	4	4	3	16
10	Determinar los requerimientos de la lencería que se emplea en Hospitalización, Emergencia, Neonatología, UCI.	2	4	3	14
11	Solicitar los requerimientos de la lencería	2	4	3	14
12	Recibir los requerimientos de la lencería.	2	4	3	14
13	Proveer información al paciente y/o familiar sobre las gratuidades que brinda el Hospital.	5	2	1	7
14	Administrar la lencería.	5	4	3	17
15	Realizar el pedido de las flores y varios.	3	2	1	5
16	Solicitar las pañaleras	2	2	2	6
18	Supervisar que los suministros de lavandería sean entregados de forma completa y puntual.	4	4	2	12
19	Supervisar el mantenimiento de las habitaciones del Hospital.	5	4	2	13
20	Revisar que las habitaciones se encuentren limpias y que tengan los implementos necesarios.	5	2	2	9
21	Colocar en las habitaciones las gratuidades.	5	2	2	9
22	Colocar en el check list que habitaciones tienen flores, niños y maternas, cuáles habitaciones necesitan globos y reparaciones, y cuáles se encuentran con el alta y cuales están aisladas.	4	2	2	8
23	Entregar a las maternas las gratuidades.	5	4	4	21
24	Revisar altas y seguros privados.	4	4	2	12
25	Reservar el auditorio y sala de sesiones	4	4	2	12

26	Ayudar moralmente a los familiares de los pacientes	2	2	2	6
27	Traducir a los extranjeros	4	3	2	10

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisar altas y seguros privados.	5	4	4	21
2	Elaborar el informe de actividades	5	5	4	21
3	Administrar la lencería.	5	4	3	17
4	Tramitar los listados de los pedidos realizados a proveeduría.	4	4	3	16
5	Revisar los equipos e instrumentos de las unidades de Hotelería.	5	5	2	15

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador de Hotelería

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Ingeniería en Administración de Empresas, conocimientos de productos químicos de limpieza.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Reglamento de seguridad y salud ocupacional	Entre 2 a 4h aproximadamente
Factores de riesgo	Entre 1 a 2h aproximadamente
Prevención en el puesto de trabajo	Entre 1 a 2h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Revisar altas y seguros privados.	Tramitación de seguros privados, procedimiento de alta de pacientes.	X	X
Elaborar el informe de actividades	Redacción de informes, actividades del área.	X	
Administrar la lencería.	Conocimiento de las áreas del hospital	X	
Tramitar los listados de los pedidos realizados a proveeduría.	Conocimiento de insumos necesarios para el área.	X	
Revisar los equipos e instrumentos de las unidades de Hotelería.	Actividades del área, insumos necesarios para realizar las actividades	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X

Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / Contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Modalidad de contactos	Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información. Habla por todos y valora las contribuciones de los demás. En un concepto más amplio, comunicarse implica saber escuchar y hacer posible que los demás accedan fácilmente a la información que se posea.	B	Demuestra seguridad para expresar sus opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.	X	X
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.		X
	Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se		Desafía a otros a actuar de acuerdo con sus valores y		

<p>Integridad</p>	<p>considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice.</p>	<p>C</p>	<p>creencias. Está orgulloso de ser honrado. Es honesto en las relaciones con los clientes. Da a todos un trato equitativo.</p>	<p>X</p>	
<p>Adaptabilidad al cambio</p>	<p>Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.</p>	<p>A</p>	<p>Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de Hotelería
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DE LIMPIEZA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Servicios Generales de Limpieza
Plaza de Trabajo:	13
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Hotelería
Departamento al que pertenece:	Área de Hotelería
Fecha de elaboración:	22/03/22

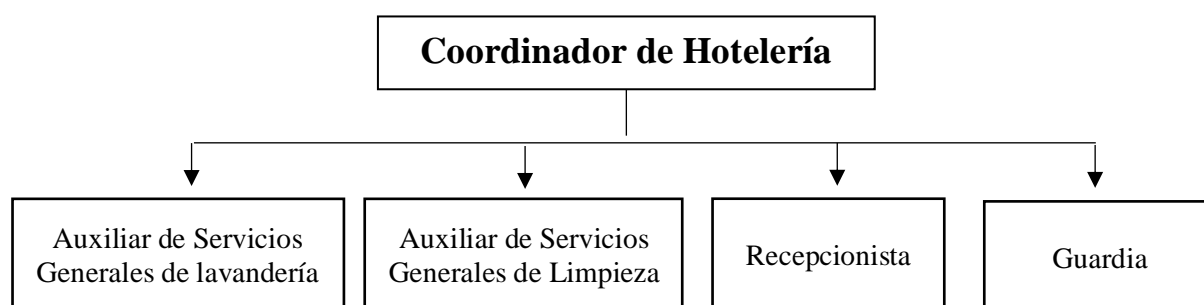
II. Defina la MISIÓN

Realizar la limpieza de las diferentes áreas del hospital con el fin de dar una buena imagen al hospital y esté acorde a las normas de salud y seguridad.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Servicios Generales de Limpieza
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	suministros de limpieza

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar registros de las actividades de limpieza	5	3	3	14
2	Responder el radio	5	3	3	14
3	Realizar la limpieza integral de oficinas.	5	3	3	14
4	Realizar la limpieza integral de áreas del hospital	5	4	3	17
5	Realizar la limpieza integral de quirófano y Unidad de Cuidados Intensivos	5	3	5	20
6	Realizar la limpieza integral de Emergencia	5	3	5	20
7	Realizar la limpieza integral de Neonatología	5	3	5	20
8	Realizar la limpieza integral de Hospitalización	5	3	5	20
9	Realizar el proceso de recolección y transporte de desechos.	5	4	3	17
10	Realizar limpieza del almacenamiento de los desechos.	4	3	3	13
11	Mantener pasillos limpios	5	4	3	17
12	Realizar lavado profundo de los equipos de cirugía	1	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar lavado profundo de los equipos de cirugía	1	4	5	21
2	Realizar la limpieza integral de quirófano y Unidad de Cuidados Intensivos	5	3	5	20
3	Realizar la limpieza integral de Emergencia	5	3	5	20
4	Realizar la limpieza integral de Neonatología	5	3	5	20
5	Realizar la limpieza integral de Hospitalización	5	3	5	20

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de servicios generales de lavandería

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		

Bachiller	X	Técnicas y manejo de productos químicos de limpieza.
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Reglamento de seguridad y salud ocupacional	Entre 2 a 4h aproximadamente
Factores de riesgo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Prevención en el puesto de trabajo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Uso del VIRKON en desinfección de áreas críticas	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar lavado profundo de los equipos de cirugía	Técnicas de lavado, utilización de productos químicos de lavado		X
Realizar la limpieza integral de quirófano y Unidad de Cuidados Intensivos	Técnicas de limpieza, utilización de productos químicos de limpieza		X
Realizar la limpieza integral de Emergencia	Técnicas de limpieza, utilización de productos químicos de limpieza		X
Realizar la limpieza integral de Neonatología	Técnicas de limpieza, utilización de productos químicos de limpieza		X
Realizar la limpieza integral de Hospitalización	Técnicas de limpieza, utilización de productos químicos de limpieza		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo - Energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	X	
Trabajo en Equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	C	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.		X

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses <u> X </u> -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Servicios Generales de Limpieza
Validado por:	Coordinador de Hotelería

PUESTO DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DE LAVANDERÍA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Servicios Generales de Lavandería
Plaza de Trabajo:	4
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Hotelería
Departamento al que pertenece:	Área de Hotelería
Fecha de elaboración:	22/03/22

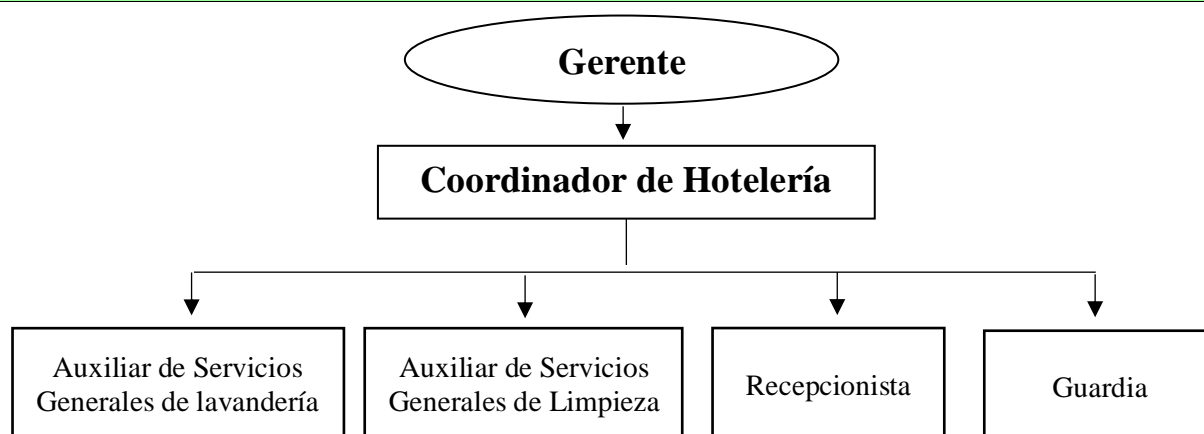
II. Defina la MISIÓN

Entregar el menaje, la ropa y otras prendas de pacientes y de habitaciones en perfectas condiciones para la reutilización de los pacientes tanto de quirófano y otras áreas

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Servicios Generales de Lavandería
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, suministros de limpieza.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Anotar el registro por áreas	5	4	3	17
2	Anotar el registro por peso	1	4	3	13
3	Responsabilizarse por la lencería y suministros de lavandería	5	2	2	9
4	Llenar inventario	5	3	2	11
5	Distribuir y recolectar la lencería.	5	5	2	15
6	Recibir la lencería (mandiles).	5	5	2	15
7	Clasificar la lencería	5	3	3	14
8	Lavar la lencería dependiendo su clasificación	5	4	3	17
9	Secar lencería	5	4	3	17
10	Limpiar lavabo de lencería	5	3	2	11
11	Limpiar las tinas usadas	5	3	2	11
12	Responsabilizarse por la lencería, por los suministros de lavandería y equipos a su cargo.	5	3	2	11
13	Responder las llamadas telefónicas y de radio de Lavandería.	5	2	1	7

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Anotar el registro por áreas	5	4	3	17
2	Lavar la lencería dependiendo su clasificación	5	4	3	17
3	Secar lencería	5	4	3	17
4	Distribuir y recolectar la lencería.	5	5	2	15
5	Recibir la lencería (mandiles).	5	5	2	15

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de servicios generales de lavandería

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		

Bachiller	X	Aseo en lencería, manejo de productos de limpieza.
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Reglamento de seguridad y salud ocupacional	Entre 2 a 3h aproximadamente
Factores de riesgo	Entre 2 a 3h aproximadamente
Prevención en el puesto de trabajo	Entre 2 a 3h aproximadamente
Procedimientos de lavandería	Entre 2 a 3h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Anotar el registro por áreas	Conocimiento de las empresas anexas al hospital		X
Lavar la lencería dependiendo su clasificación	Libro de clasificación de lencería.		X
Secar lencería	Manejo de las secadoras industriales		X
Distribuir y recolectar la lencería.	Libro de clasificación de lencería.		X
Recibir la lencería (mandiles).	Libro de clasificación de lencería.		x

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
-------------------------------	-----------------	------------------------	--	--------------------------------	-----------------------------------

<p>Trabajo en Equipo</p>	<p>Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p>	<p>C</p>	<p>Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.</p>		<p>X</p>
<p>Integridad</p>	<p>Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice.</p>	<p>C</p>	<p>Desafía a otros a actuar de acuerdo con sus valores y creencias. Está orgulloso de ser honrado. Es honesto en las relaciones con los clientes. Da a todos un trato equitativo.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses <u> X </u> -Seis meses <u> </u> -Un año <u> </u> -Uno a tres años <u> </u> -Tres a cinco años <u> </u> -Más de cinco años <u> </u>
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Servicios Generales de Lavandería
Validado por:	Coordinador de Hotelería

PUESTO DE RECEPCIONISTA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Recepcionista
Plaza de Trabajo:	13
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Hotelería
Departamento al que pertenece:	Área de Hotelería
Fecha de elaboración:	22/03/22

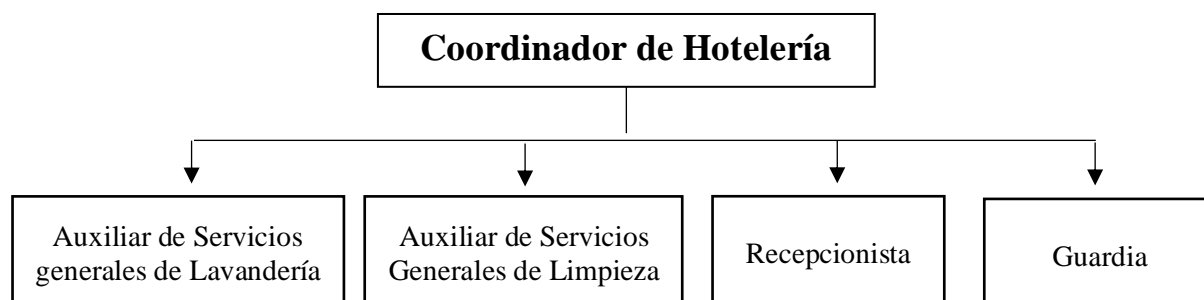
II. Defina la MISIÓN

Recibir todas las llamadas que entren al Hospital Monte Sinaí y canalizarlas a quien corresponda, dando siempre una imagen profesional y atenta, así como realizar llamadas a los doctores cuando se les requiere en el Hospital. Proporcionar información a los clientes

III. DIMENSION

CARGO:	Recepcionista
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, suministros de oficina

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Atender llamadas	5	3	3	14
2	Dar información a los pacientes que asistan a la recepción	5	3	3	14
3	Receptar firmas de los empleados para la entrega de mascarillas	5	3	3	14
4	Coordinar envío de documentos	5	4	3	17
5	Ayudar a coordinar la limpieza	5	3	5	20
6	Informar necesidades de los pacientes a las distintas áreas	5	3	5	20
7	Transferir llamadas a las distintas áreas	5	3	5	20
8	Revisar correos	5	3	5	20
9	Redactar correos.	5	4	3	17

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Informar necesidades de los pacientes a las distintas áreas	5	3	5	20
2	Transferir llamadas a las distintas áreas	5	3	5	20
3	Coordinar envío de documentos	5	4	3	17
4	Atender llamadas	5	3	3	14
5	Dar información a los pacientes que asistan a la recepción	5	3	3	14

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Recepcionista

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario	X	Atención al cliente, conocimiento de las áreas del trabajo del hospital, redacción básica, conocimientos médicos básicos.
Tecnólogo		
Título 3er nivel		

<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Seguridad física	Entre 2 a 6h aproximadamente
Inducción corporativa	Entre 2 a 6h aproximadamente
Atención al cliente	Entre 2 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Informar necesidades de los pacientes a las distintas áreas	Información básica de los servicios del hospital.		X
Transferir llamadas a las distintas áreas	Extensiones de teléfono de las áreas del hospital		X
Coordinar envío de documentos	Áreas el hospital, contexto de los documentos.		X
Atender llamadas	Extensiones de teléfono de las áreas del hospital, información básica de los servicios del hospital.		X
Dar información a los pacientes que asistan a la recepción	Información básica de los servicios del hospital.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Alta adaptabilidad - flexibilidad	Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y formas de interpretar la realidad. También está vinculada estrechamente a la capacidad para la revisión crítica.	A	Alta adaptabilidad a contextos cambiantes, medios y personas en forma rápida y adecuada tanto propia como en el rol de líder de un grupo. Revisa rápida y críticamente su accionar y el de su grupo poniendo en marcha cambios cuando las circunstancias lo aconsejen.	X	
Orientación al cliente	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar	B	Identifica las necesidades del cliente; en ocasiones se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos. Demuestra interés en atender a los clientes con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.		

<p>interno y externo</p>	<p>este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad a la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.</p>			<p>X</p>	
<p>Comunicación</p>	<p>Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad</p>	<p>A</p>	<p>Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación.</p>	<p>X</p>	
	<p>Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian</p>		<p>Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite</p>		

Dinamismo - energía	en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	B	energía a su grupo y a su accionar.	X	
--------------------------------	--	---	-------------------------------------	---	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses <u> X </u> -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Recepcionista
Validado por:	Coordinador de Hotelería

PUESTO DE GUARDIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Guardia
Plaza de Trabajo:	2
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Hotelería
Departamento al que pertenece:	Área de Hotelería
Fecha de elaboración:	22/03/22

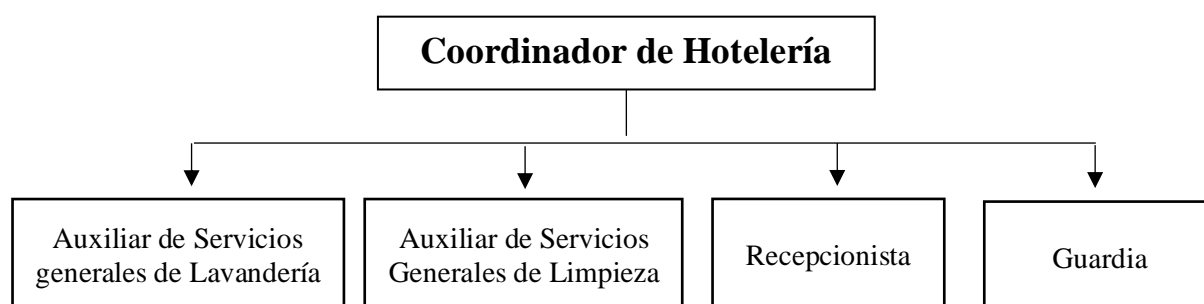
II. Defina la MISIÓN

Resguardar las instalaciones institucionales, custodiando los bienes y precautelando la seguridad física del personal institucional y usuarios de las unidades médicas del hospital Monte Sinaí

III. DIMENSION

CARGO:	Guardia
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Radio, chaleco, tolete.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Brindar seguridad	5	5	5	30
2	Ayudar con la movilización de los pacientes	5	4	3	17
3	Movilizar a pacientes en silla de ruedas	5	4	3	17
4	Llevar documentos que sean solicitados por el recepcionista.	5	3	3	14
5	Retirar los conos de la entrada principal para que los vehículos puedan estacionarse	5	3	3	14
6	Acudir a las llamadas de emergencia	4	4	4	20
7	Proteger al personal de agresiones físicas	1	5	5	26
8	Llamar al personal de limpieza	5	4	2	13
9	Responder llamados por la radio	5	4	2	13
10	Revisar las cámaras de seguridad	5	4	2	13

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Brindar seguridad	5	5	5	30
2	Proteger al personal de agresiones físicas	1	5	5	26
3	Acudir a las llamadas de emergencia	4	4	4	20
4	Ayudar con la movilización de los pacientes	5	3	4	17
5	Movilizar a pacientes que necesiten en silla de ruedas	5	3	4	17

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Guardia**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	X	Defensa personal, número de auxilios, manejo de instrumentos de defensa personal, manejo de armas de fuego.

Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Seguridad física	Entre 2 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Brindar seguridad	Defensa personal, manejo de herramientas de inmovilización e incapacitación	X	
Proteger al personal de agresiones físicas	Defensa personal, manejo de herramientas de inmovilización e incapacitación	X	
Acudir a las llamadas de emergencia	Conocer las áreas del hospital, protocolo de respuesta ante emergencias.		X
Ayudar con la movilización de los pacientes	Conocer las áreas del hospital, rutas de movilización de pacientes.		X
Movilizar a pacientes que necesiten en silla de ruedas	Conocer las áreas del hospital, rutas de movilización de pacientes.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Alta adaptabilidad - flexibilidad	Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y formas de interpretar la realidad. También está vinculada estrechamente a la capacidad para la revisión crítica.	A	Alta adaptabilidad a contextos cambiantes, medios y personas en forma rápida y adecuada tanto propia como en el rol de líder de un grupo. Revisa rápida y críticamente su accionar y el de su grupo poniendo en marcha cambios cuando las circunstancias lo aconsejen.	X	
Franqueza confianza integridad	Ser realista y franco. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.	B	Con sus actitudes demuestra franqueza y establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X	

<p>Capacidad de entender a los demás</p>	<p>Es la capacidad de escuchar adecuadamente, comprender y responder a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, aunque éstos no los hayan expresado o lo hayan hecho sólo parcialmente.</p>	<p>A</p>	<p>Comprende los intereses de los demás modificando su propia conducta –dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o él mismo observa.</p>	<p>X</p>	
---	---	----------	---	----------	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Guardia
Validado por:	Coordinador de Hotelería

PUESTO DE COORDINADOR DE ESTADÍSTICA Y ARCHIVO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de Estadística y Archivo
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Director Médico
Departamento al que pertenece:	Departamento de Estadística y Archivo
Fecha de elaboración:	22/03/22

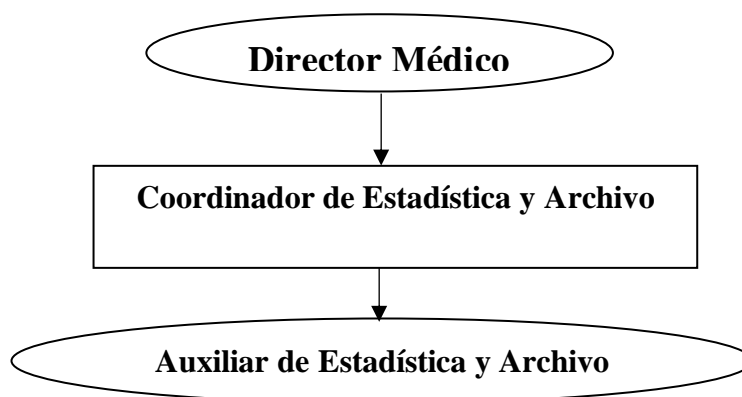
II. Defina la MISIÓN

Llevar el control y correcto funcionamiento del archivo de Historias Clínicas para emitir información estadística correcta y veraz tanto personas externas e internas y Organismos de control

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de Estadística y archivo
No. SUBORDINADOS:	1
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, Sistema de software, sistema de digitalización, sistema de archivo y codificación, material de oficina, paquete de Office.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisión de documentos de pacientes públicos y privados	5	4	4	21
2	Clasificación de seguros privados	5	2	4	13
3	Realizar convenios con diferentes empresas	3	4	4	19
4	Revisar la información completa de los documentos para la entrega a diferentes empresas	5	4	3	17
5	Atención al cliente para solicitudes de historias clínicas y formularios 008	5	2	5	15
6	Escaneo de ingresos de historias clínicas	5	4	3	17
7	Realizar informes del INEC	2	2	2	6
8	Manejo del Revit	2	2	5	12
9	Manejo de hojas de defunción	2	2	5	12
10	Realizar informe de anestesiólogos	5	3	3	14
11	Eliminar historias clínicas antiguas	5	3	3	14

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Revisión de documentos de pacientes públicos y privados	5	4	4	21
2	Realizar convenios con diferentes empresas	3	4	4	19
3	Revisar la información completa de los documentos para la entrega a diferentes empresas.	5	4	3	17
4	Escaneo de ingresos de historias clínicas	5	4	3	17
5	Atención al cliente para solicitudes de historias clínicas y formularios 008	5	2	5	15

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador de Estadística y Archivo

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Sistemas Informáticos, estadística
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Política general del reglamento interno de trabajo y estructura organizacional	Entre 4 a 6h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 4 a 6h aproximadamente
Comunicación asertiva	Entre 4 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Revisión de documentos de pacientes públicos y privados.	informática básica		X
Realizar convenios con diferentes empresas.	revisión de documentación		X
Revisar la información completa de los documentos	revisión de documentación		X

para la entrega a diferentes empresas.			
Escaneo de ingresos de historias clínicas	revisión de información, conocimiento del software		X
Atención al cliente para solicitudes de historias clínicas y formularios 008	revisión de información y documentación		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X

Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Habilidad analítica	Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un trabajador organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	A	Realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos, y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	X	X
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad	A	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los	X	

	<p>para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.</p>		<p>demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.</p>		
Liderazgo	<p>Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización.</p>	B	<p>El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.</p>	X	

	Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.				
Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales.	B	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	X	
Comunicación	Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	A	Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación.	X	X
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real	B	Identifica las necesidades del cliente; en ocasiones se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos. Demuestra interés en atender a los clientes con rapidez,	X	X

	<p>como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad a la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.</p>		<p>diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.</p>		
<p>Adaptabilidad al cambio</p>	<p>Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.</p>	<p>B</p>	<p>Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos para no solo su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de Estadística y Archivo
Validado por:	Director Médico

PUESTO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ESTADÍSTICA Y ARCHIVO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo de Estadística y Archivo
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Estadística y archivo
Departamento al que pertenece:	Departamento de Estadística y Archivo
Fecha de elaboración:	22/03/22

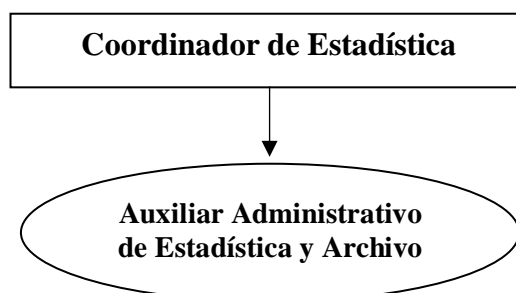
II. Defina la MISIÓN

Recolectar, procesar, analizar y publicar los datos informativos relacionados con la realización de las actividades asistenciales médicas, técnicas, administrativas y de servicios auxiliares de diagnóstico realizadas en el Hospital Monte Sinaí en un periodo establecido.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar Administrativo de Estadística y Archivo
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, sistema de software, sistema de digitalización, sistema de archivo y codificación, escáner, material de oficina, paquete de Office.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Entregar historias clínicas	5	3	3	14
2	Entregar formularios 08	5	3	2	11
3	Digitalizar historias clínicas de años anteriores	5	3	3	14
4	Recibir fichas clínicas de médicos residentes	5	4	3	17
5	Auditar las fichas para entregar al departamento de Prestaciones Externas de Salud	5	3	5	20
6	Auditar fichas privadas	5	3	4	17
7	Auditar fichas públicas	5	3	5	20
8	Escanear las fichas para guardar en el sistema en una carpeta compartida	5	3	2	11
9	Ingresar las fichas en el sistema	5	3	3	14
10	Codificar historias clínicas	4	3	2	10
11	Archivar físicamente en bodegas las fichas médicas	3	3	4	15
12	Enviar a médicos residentes las fichas incompletas para corregir errores	5	3	4	17
13	Realizar el cuadro de anesthesiólogos	5	3	3	14
14	Llenar los datos del paciente	5	3	2	11
15	Llenar en Excel las estadísticas de pacientes en cuanto a accidentes	5	3	2	11

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Auditar fichas públicas	5	3	5	20
2	Auditar las fichas para entregar al departamento de Prestaciones Externas de Salud.	5	3	5	20
3	Recibir fichas clínicas de médicos residentes	5	4	3	17
4	Auditar fichas privadas	5	3	4	17
5	Enviar a médicos residentes las fichas incompletas para corregir errores.	5	3	4	17

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar Administrativo de Estadística y Archivo

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Administración de Empresas, Auxiliar Médico, Auditoría.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Política general del reglamento interno de trabajo y estructura organizacional	Entre 2 a 4h aproximadamente
Atención al cliente corporativo	Entre 2 a 4h aproximadamente
Comunicación asertiva	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Auditar fichas públicas	Conocimientos en auditoría.		X
Auditar las fichas para entregar al departamento de Prestaciones Externas de Salud	Conocimientos en auditoría.		X
Recibir fichas clínicas de médicos residentes	Conocimientos en auditoría, conocimientos de auxiliar médico.	X	X

Auditar fichas privadas	Conocimientos en auditoría.	X	X
Enviar a médicos residentes las fichas incompletas para corregir errores.	Auditoría, auxiliar médico	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Calidad de trabajo	<p>Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.</p>	B	<p>Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.</p>	X	
Colaboración	<p>Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.</p>	A	<p>Cumple con sus obligaciones sin desatender por ello los intereses de otras áreas y es un referente confiable de todos los que deben relacionarse con su sector o departamento. Tiene sólida reputación personal en la comunidad a la que pertenece, esto realza su permanente colaboración.</p>	X	

<p>Niveles de compromiso – Disciplina personal – Productividad</p>	<p>Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Ser justo y compasivo aún en la toma de decisiones en situaciones difíciles. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos. Poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.</p>	<p>A</p>	<p>Apoya e instrumenta todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y los alcanza con éxito. Los integrantes de la comunidad en la que se desenvuelve lo perciben como un ejemplo a seguir por su disciplina personal y alta productividad.</p>	<p>X</p>	
<p>Comunicación</p>	<p>Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.</p>	<p>B</p>	<p>Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p>	<p>A</p>	<p>La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

			objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.		
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia	X	

	también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
--	--	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar Administrativo de Estadística y Archivo
Validado por:	Coordinador de estadística y archivo

PUESTO DE JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
Fecha de elaboración:	22/03/22

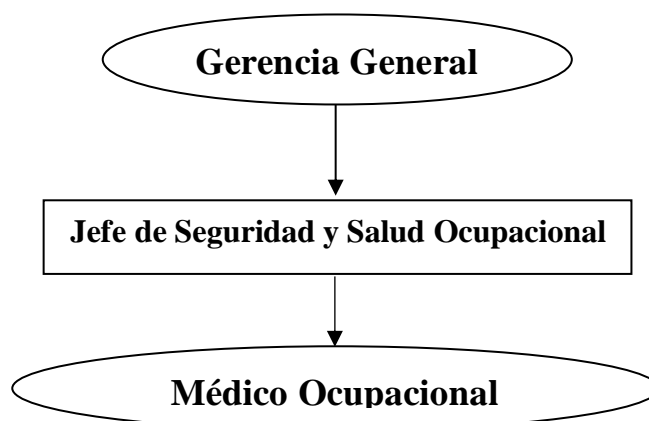
II. Defina la MISIÓN

Vigilar el ambiente laboral del personal que trabaja en las distintas áreas, servicios y unidades médicas asistenciales que forman parte del hospital Monte Sinaí para implementar condiciones laborales seguras mediante la aplicación de programas, sistemas y actividades enfocadas a la prevención de los riesgos dependientes del trabajo, permitiendo el desarrollo de las actividades laborales cotidianas en un marco de dignidad y seguridad.

III. DIMENSION

CARGO:	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional
No. SUBORDINADOS:	Médico Ocupacional
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, material de oficina, paquete de Office.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar la gestión integral de desechos a nivel corporativo	5	4	3	17
2	Dar seguimiento para el cumplimiento del programa de gestión ambiental de HOMSI de acuerdo a los requerimientos del Ministerio del Ambiente	2	4	3	14
3	Evaluación, control y prevención de riesgos ocupacionales a nivel corporativo	1	4	5	21
4	Capacitación de los trabajadores en prevención de riesgos laborales a nivel corporativo	4	4	4	20
5	Registro de accidentabilidad y estadística de resultados a nivel corporativo	2	5	3	17
6	Asesoramiento técnico de control de accidentes mayores y primeros auxilios	2	4	4	18
7	Asesoramiento técnico de educación sanitaria	2	3	2	8
8	Mantener actualizado el sistema SUT de acuerdo a las normativas vigentes.	1	4	5	21
9	Mantener actualizado el archivo con documentos técnicos de higiene y seguridad que se presenta a los organismos de control	4	4	4	20
10	Control y seguimiento del programa MIP (Manejo Integral de Plagas).	2	4	5	22
11	Inspecciones de seguridad y salud ocupacional.	4	3	2	10
12	Análisis y dotación de equipos de protección personal para el Hospital	4	3	3	13
13	Análisis y calificación de insumos químicos de limpieza, lavandería e higiene.	2	3	3	11
14	Elaborar y dar seguimiento a los cronogramas de limpieza de la corporación en coordinación con los jefes encargados.	1	4	3	13
15	Seguimiento y control de la provisión de agua segura	4	3	3	13
16	Mantener actualizados los archivos para el Ministerio de Trabajo, Salud Pública, Ministerio del Ambiente y EMAC	4	4	4	20
17	Coordinación de atenciones médicas y programas de medicina ocupacional	4	4	4	20

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Evaluación de control de riesgos a nivel corporativo.	1	4	5	21
2	Mantener actualizado el sistema SUT de acuerdo a las normativas vigentes.	1	4	5	21
3	Mantener actualizado el archivo con documentos técnicos de higiene y seguridad que se presenta a los organismos de control.	4	4	4	20

4	Mantener actualizado los archivos de obligatorio cumplimiento para el Ministerio de Trabajo, Salud Pública, Ministerio del Ambiente y EMAC.	4	4	4	20
5	Capacitación de los trabajadores en prevención de riesgos laborales a nivel corporativo.	4	4	4	20

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría	X	Seguridad y Salud Ocupacional
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Manejo del sistema SUT	Entre 2 a 5h aproximadamente
Manejo de archivos para el Ministerio del Trabajo, Salud Pública, Ministerio del Ambiente y EMAC	Entre 4 a 8h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Evaluación de control de riesgos a nivel corporativo.	Armar matrices, realizar evaluaciones, conocimientos de Excel, conocer métodos de evaluación validados según el factor de riesgo, saber identificar riesgos.	X	

Mantener actualizado el sistema SUT de acuerdo a las normativas vigentes.	Conocer la normativa legal aplicada, conocer la plataforma del SUT.	X	
Mantener actualizado el archivo con documentos técnicos de higiene y seguridad que se presenta a los organismos de control.	Conocer la normativa legal aplicada y actualizada, conocimientos de Office.	X	X
Mantener actualizados los archivos de obligatorio cumplimiento para el Ministerio de Trabajo, Salud Pública, Ministerio del Ambiente y EMAC.	Conocer la normativa legal aplicada y actualizada, conocimientos de Office.	X	X
Capacitación de los trabajadores en prevención de riesgos laborales a nivel corporativo.	Conocimientos de Power Point, técnicas de investigación, oratoria, conocimiento de la página del Ministerio de Trabajo, del IESS u otros órganos profesionales internos o externos.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X

Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a	B	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los demás y es escuchado.	X	

	<p>otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.</p>				
Modalidades de contacto	<p>Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información. Habla por todos y valora las contribuciones de los demás. En un concepto más amplio, comunicarse implica saber escuchar y hacer posible que los demás accedan fácilmente a la información que se posea.</p>	A	<p>Hace preguntas perspicaces que van al centro del problema, comprende y comunica temas complejos. Se comunica con claridad y precisión. Es abierto y honesto y aporta en las discusiones.</p> <p>Demuestra interés por las personas, los acontecimientos y las ideas.</p>	X	X
Dinamismo energía	<p>Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.</p>	B	<p>Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.</p>	X	

Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.		X
Orientación a los resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	A	Siempre va un paso más adelante en el camino de los objetivos fijados, preocupado por los resultados globales de la empresa. Contribuye con otras áreas en el alineamiento de sus objetivos por los definidos por la empresa en el ámbito local o internacional (según corresponda). Se preocupa por el resultado de otras áreas. Aporta soluciones incluso frente a problemas complejos y en escenarios cambiantes, aporta soluciones de alto valor agregado para la organización.	X	X
Integridad	Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles	B	Admite públicamente que ha cometido un error y actúa en consecuencia. Dice las cosas, aunque puedan molestar a un viejo amigo.	X	

	con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice.				
--	---	--	--	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE MÉDICO OCUPACIONAL



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Médico Ocupacional
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional
Departamento al que pertenece:	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional
Fecha de elaboración:	22/03/22

II. Defina la MISIÓN

Promover y proteger a la salud de los empleados del hospital, gestionando y disminuyendo los riesgos de las áreas de trabajo, mediante el control de enfermedades y accidentes laborales, con el fin de establecer un ambiente óptimo para todos los empleados del hospital

III. DIMENSION

CARGO:	Médico Ocupacional
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Instrumental médico quirúrgico, estetoscopio, historia clínica, bata, esfero, computadora, equipos médicos, cubrebocas.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO

Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional



Médico Ocupacional

V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar control de la salud y exámenes médicos a los colaboradores del hospital	1	5	5	26
2	Realizar exámenes de pre empleo	2	4	3	14
3	Realizar exámenes periódicos	1	4	4	17
4	Realizar exámenes de salida	4	4	4	20
5	Realizar exámenes especiales	2	5	3	17
6	Realizar la atención médico quirúrgica	5	4	4	21
7	Realizar la transferencia de pacientes	2	5	4	22
8	Mantener el nivel de inmunidad de los colaboradores del hospital mediante la vacunación.	1	5	4	21
9	Investigar sobre los accidentes de trabajo	1	5	3	16
10	Investigar sobre las posibles enfermedades que se den en el trabajo	3	5	5	28
11	Informar al personal del hospital sobre la prevención de factores de riesgo	3	5	2	13
12	Organizar programas de educación	3	1	4	7
13	Colaborar en campañas de educación preventiva	1	4	4	17
14	Asesoramiento de trabajadores	2	4	4	18
15	Tomar registro de ausentismo de los trabajadores	2	2	3	8
16	Contribuir a la readaptación laboral	1	4	4	17
17	Brindar atención médica en situaciones de emergencia	2	4	3	14

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Investigar sobre las posibles enfermedades que se den en el trabajo.	3	5	5	28
2	Realizar control de la salud y exámenes médicos a los colaboradores del hospital	1	5	5	26
3	Realizar la atención médico quirúrgica	5	4	4	21
4	Realizar la transferencia de pacientes	2	5	4	22
5	Mantener el nivel de inmunidad de los colaboradores del hospital mediante la vacunación.	1	5	4	21

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Médico ocupacional

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado	X	Medicina y Salud

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Capacitación sobre enfermedades que pueden afectar a los empleados en el área de trabajo	Entre 5 a 10h aproximadamente
Procedimientos de vacunación y dotación de medicamentos a los empleados del hospital	Entre 20 a 30h aproximadamente
Protocolos de historia clínica ocupacional de los empleados	Entre 10 a 12h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Investigar sobre las posibles enfermedades que se den en el trabajo.	Conocimientos en medicina	X	X
Realizar control de la salud y exámenes médicos a los colaboradores del hospital	Conocimientos en medicina y salud	X	

Realizar la atención médico quirúrgica	Conocimientos en medicina	X	
Realizar la transferencia de pacientes	Conocimientos en medicina y leyes	X	X
Mantener el nivel de inmunidad de los colaboradores del hospital mediante la vacunación.	Conocimientos en salud	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	X	X
Habilidad analítica	Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un trabajador organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede	B	Analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	X	

	incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.				
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.	A	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aún en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X

Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

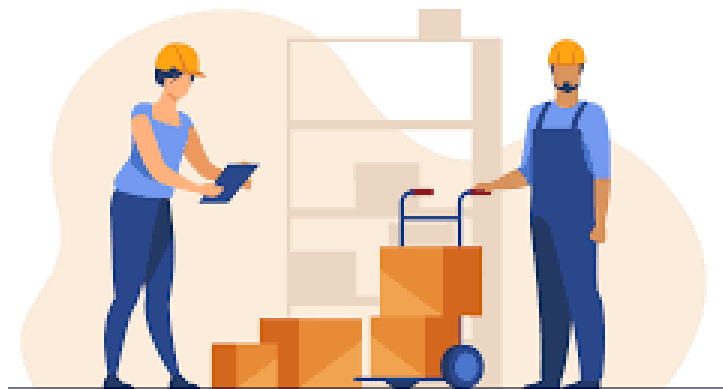
XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Médico Ocupacional
Validado por:	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional

PUESTO DE COORDINADOR DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO Y PROVISIÓN



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de la Unidad de Abastecimiento y Provisión
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Unidad Abastecimiento y Provisión
Fecha de elaboración:	22/03/22

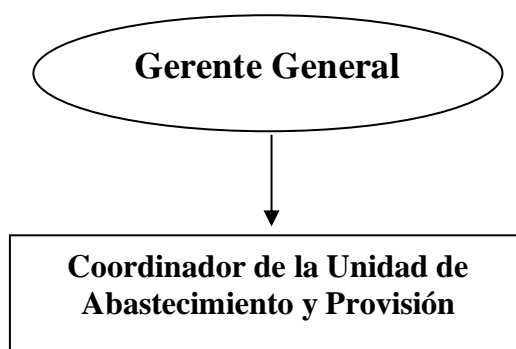
II. Defina la MISIÓN

Receptar los requerimientos y realizar los trámites necesarios para la adquisición y provisión de fármacos, insumos, materiales, instrumental y equipos necesarios para el normal funcionamiento de las áreas hospitalarias, ambulatorias, administrativas y de servicios de la institución.

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de la Unidad de Abastecimiento y Provisión
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, internet.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Velar por un funcionamiento correcto del equipo de computación y por el teléfono	5	3	4	17
2	Realizar la verificación de pedido de insumos por área	4	4	3	16
3	Consolidar los suministros solicitados por las áreas unificando las cantidades pedidas	4	4	3	16
4	Realizar la Orden de Compra clasificada por Proveedor	4	4	4	20
5	Recibir la mercadería en la bodega de Proveeduría	4	4	3	16
6	Acomodar las mercaderías recibidas en la bodega de Proveeduría	4	4	2	12
7	Realizar el ingreso de las compras de las mercaderías al sistema	4	4	2	12
8	Imprimir los egresos de bodega	4	4	3	16
9	Despachar las mercaderías a las distintas Secciones del Hospital Monte Sinaí S. A	4	4	3	16
10	Archivar las proformas y los egresos de bodega	4	3	3	13
11	Obtener reporte de los gastos por egresos por departamento y por ítem	2	3	4	14
12	Tramitar facturas	4	5	4	24
13	Comprar las mercaderías, máquinas, repuestos, partes, piezas	4	5	5	29
14	Comprar las mercaderías para restauración y mantenimiento de mobiliario e instalaciones	4	5	5	29
15	Mantener un registro actualizado de los proveedores	5	4	5	25
16	Elaborar la lista de las mercaderías para los proveedores	2	3	4	14

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Comprar las mercaderías, máquinas, repuestos, partes, piezas.	4	5	5	29
2	Comprar las mercaderías para restauración y mantenimiento de mobiliario e instalaciones.	4	5	5	29
3	Mantener un registro actualizado de los proveedores.	5	4	5	25
4	Tramitar facturas	4	5	4	24
5	Realizar la Orden de Compra clasificada por Proveedor.	4	4	4	20

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador de la Unidad de Abastecimiento y Provisión

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Conocimiento en MKT, compras, contabilidad, administración de bodegas.
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Proveedores frecuentes del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente
Precios del mercado	Entre 2 a 4h aproximadamente
Equipos, máquinas e insumos del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Comprar las mercaderías, máquinas, repuestos, partes, piezas.	Conocimiento de proveedores, administración básica, compras, precios del mercado.		X
Comprar las mercaderías para restauración y mantenimiento de mobiliario e instalaciones.	Conocimiento de precios del mercado, dispositivos y materiales óptimos, administración básica.		X

Mantener un registro actualizado de los proveedores.	Conocimiento de los proveedores, utilización de herramientas como Excel.	X	X
Tramitar facturas	Conocimientos básicos en administración y contabilidad.	X	X
Realizar la Orden de Compra clasificada por Proveedor.	Conocimiento de proveedores, utilización de herramientas como Excel.	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Información institucional de nivel estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
--------------	---	--	---

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Colaboración	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinares, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.	B	Por medio de sus actitudes, alienta al buen desarrollo de las tareas de todos. Tiene sólida reputación profesional y genera confianza de los demás sin descuidar sus obligaciones específicas.	X	
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a	A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	X	

	<p>otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.</p>				
<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p>	<p>B</p>	<p>Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.</p>		<p>X</p>
<p>Adaptabilidad al cambio</p>	<p>Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del</p>	<p>C</p>	<p>Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones</p>	<p>X</p>	

	entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.		pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.		
--	---	--	---	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de la Unidad de Abastecimiento y Provisión
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE COORDINADOR DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador del área de Mantenimiento
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Departamento de Mantenimiento
Fecha de elaboración:	22/03/22

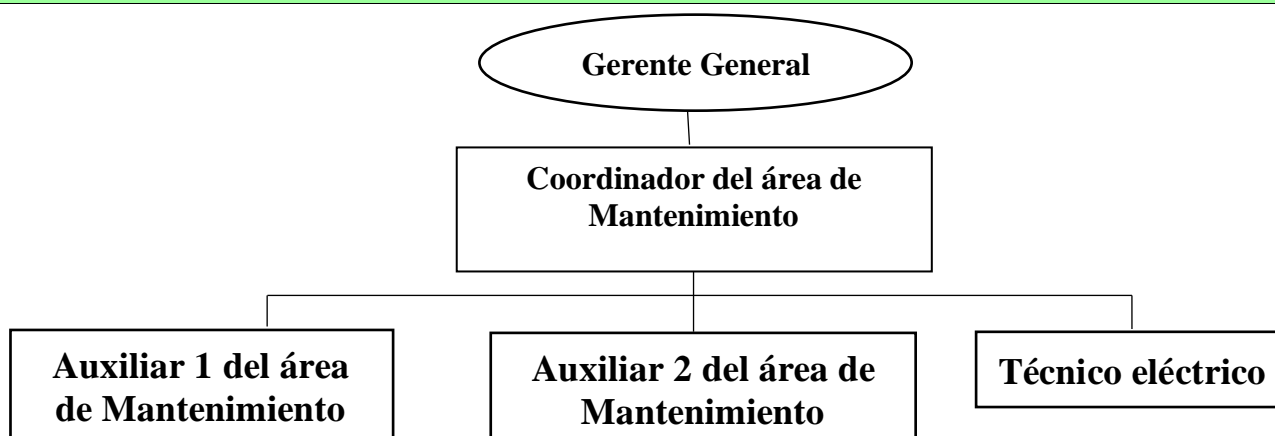
II. Defina la MISIÓN

Garantizar el adecuado, eficiente y óptimo funcionamiento de los servicios básicos institucionales, conservación de inmuebles, funcionalidad de bienes muebles, operación y mantenimiento de instalaciones en todos los departamentos, unidades y servicios de la institución, mediante acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y aplicación de métodos y técnicas de conservación que disminuya la incidencia de fallas imprevistas.

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador del área de Mantenimiento
No. SUBORDINADOS:	3
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, software

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar y controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de la institución para aumentar la disponibilidad de los mismos y cumplir con lo planificado	5	5	5	30
2	Comunicar asertivamente las tareas	2	5	5	27
3	Controlar el cumplimiento de actividades laborales del equipo de trabajo y el buen clima laboral de la Unidad	3	5	5	28
4	Administrar al personal a su cargo, en cuanto a planificación de actividades, control de horarios, turnos de llamadas, permisos, ausentismo, llamados de atención, inventarios y estadísticas	4	2	2	8
5	Asistir a reuniones citadas por gerencia, el comité técnico asistencial, para informar sobre trabajos ejecutados	5	5	5	30
6	Revisar y autorizar el movimiento de activos, para dar de baja o cambio de los muebles de oficina, equipos médicos de las diferentes áreas	4	4	4	20
7	Diagnosticar, registrar y verificar el buen estado de los ascensores del hospital	3	5	5	28
8	Calificar proveedores	4	5	5	29
9	Gestionar y controlar los pagos a los proveedores de mantenimiento	4	5	5	29
10	Revisar y solucionar daños de equipos biomédicos y equipos electrónicos en las áreas del hospital	5	5	5	30
11	Elaborar los registros de control	5	5	4	25
12	Coordinar con los diferentes coordinadores de área para realizar los trabajos pertinentes	4	5	4	24
13	Elaborar y actualizar periódicamente el plan de buenas prácticas de ingeniería clínica con su correcta implementación y ejecución	4	4	4	20
14	Aplicar el mantenimiento preventivo y correctivo	4	5	4	24
15	Diagnosticar las órdenes de mantenimiento en el sistema para la ejecución de los mismos	5	4	3	17
16	Elaborar y controlar el kardex de mantenimiento preventivo basado en confiabilidad para garantizar que se encuentran en óptimo estado de operación	5	5	5	30
17	Realizar cotizaciones, contactar a los proveedores de equipos biomédicos para la obtención de repuestos para la pronta ejecución del mantenimiento correctivo	2	5	1	7

18	Realizar la planificación sobre la adecuación de los equipos audiovisuales de quirófano, así como su ejecución	4	5	4	24
19	Elaborar un programa de código para tener disponible toda la información necesaria de los equipos biomédicos y equipos electrónicos del Hospital	3	5	5	28
20	Elaborar y entregar informes sobre gastos emergentes con caja chica	4	5	4	24
21	Investigar todos los accidentes, incidentes y cuasi accidentes que involucren a su equipo, conjuntamente con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para tomar las acciones correctivas y así lograr una remediación inmediata, duradera y permanente	3	4	4	19
22	Coordinar con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, las capacitaciones para minimizar los riesgos laborales concernientes a todas las áreas del Hospital en temas relacionados a mantenimiento	4	4	4	20
23	Coordinar y revisar con la Unidad de Abastecimiento y Provisión la compra de insumos, herramientas y equipos para las diferentes áreas	5	4	5	25
24	Recibir y revisar los trabajos realizados por proveedores externos	3	5	5	28
25	Revisar trabajos realizados por el supervisor de mantenimiento	3	5	5	28
26	Realizar y registrar el seguimiento de las actividades realizadas para su respaldo	5	5	5	30
27	Gestionar capacitaciones con proveedores externos para la profesionalización del personal de mantenimiento y el buen uso de los equipos por parte del personal del Hospital	2	5	5	27
28	Hacer cumplir con todas las disposiciones, referentes a las actividades de desempeño	5	5	4	25
29	Realizar el calendario de trabajo del área de mantenimiento y revisar su cumplimiento mediante registros	3	5	4	23

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Elaborar y controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de la institución para aumentar la disponibilidad de los mismos y cumplir con lo planificado.	5	5	5	30
2	Asistir a reuniones citadas por gerencia, el comité técnico asistencial, para informar sobre trabajos ejecutados.	5	5	5	30
3	Revisar y solucionar daños de equipos biomédicos y equipos electrónicos en las áreas del hospital.	5	5	5	30

4	Elaborar y controlar el kardex de mantenimiento preventivo basado en confiabilidad para garantizar que se encuentran en óptimo estado de operación.	5	5	5	30
5	Realizar y registrar el seguimiento de las actividades realizadas para su respaldo.	5	5	5	30

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador del área de Mantenimiento

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Conocimientos de ingeniero eléctrico, electrónico o industrial
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Proveedores frecuentes del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente
Precios del mercado	Entre 2 a 4h aproximadamente
Equipos, máquinas e insumos del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Elaborar y controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de la institución para aumentar la disponibilidad de los mismos y cumplir con lo planificado.	Sistemas de gestión de mantenimiento.	X	
Asistir a reuniones citadas por gerencia, el comité técnico asistencial, para informar sobre trabajos ejecutados.	Análisis de gestión, gestión de mantenimiento y análisis de mercado.		X
Revisar y solucionar daños de equipos biomédicos y equipos electrónicos en las áreas del hospital.	Conocimientos en electrónica, eléctrica y electrónica de potencia.	X	
Elaborar y controlar el kardex de mantenimiento preventivo basado en confiabilidad para garantizar que se encuentran en óptimo estado de operación.	Gestión de mantenimiento, uso de normas de calidad ISO 9001.	X	
Realizar y registrar el seguimiento de las actividades realizadas para su respaldo.	Análisis de gestión.		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Datos empresariales.	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Mercado / entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Proveedores / contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.	A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común		Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un		

	subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.		X
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	C	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años <u> X </u> -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 años

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador del área de Mantenimiento
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE AUXILIAR 1 DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar 1 del área de Mantenimiento
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Mantenimiento
Departamento al que pertenece:	Departamento de Mantenimiento
Fecha de elaboración:	22/03/22

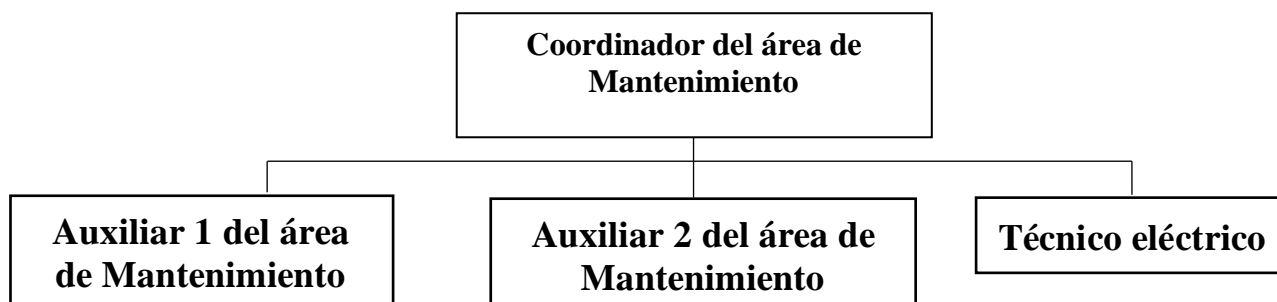
II. Defina la MISIÓN

Garantizar el adecuado, eficiente y óptimo funcionamiento de los servicios básicos institucionales, conservación de inmuebles, funcionalidad de bienes muebles, operación y mantenimiento de instalaciones en todos los departamentos, unidades y servicios de la institución, mediante acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y aplicación de métodos y técnicas de conservación que disminuya la incidencia de fallas imprevistas.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar 1 del área de Mantenimiento
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, equipo de mantenimientos

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Asistir a las áreas cuando se produzca una falla de la infraestructura del hospital.	5	5	5	30
2	Controlar el cuidado y la estética estructural del Hospital, en cuanto a la uniformidad de los ambientes.	2	5	5	27
3	Coordinar trabajos en los quirófanos y corroborar que las conexiones de los equipos audiovisuales del área se encuentren en óptimas condiciones para realizar los procedimientos respectivos.	3	5	5	28
4	Revisar la parte física, mecánica, hidráulica de los equipos, acabados, desperfectos o averías que surjan en habitaciones y zonas comunes.	4	2	2	8
5	Supervisar y realizar el check-list por todas las áreas del hospital para identificar problemas.	5	5	5	30
6	Supervisar y verificar el óptimo funcionamiento de equipos, muebles, accesorios, etc, y el buen estado de la infraestructura (paredes, puertas, techo, etc.)	3	5	5	28
7	Acudir a capacitaciones de los proveedores y personal interno para la mejora continua.	4	5	5	29
8	Acudir a los llamados de emergencia en horarios nocturnos, fines de semana y feriados.	4	5	5	29
9	Ayudar con el traslado de equipos y muebles a las diferentes áreas del hospital.	5	5	5	30
10	Revisar las órdenes de mantenimiento e informar al coordinador del área para la ejecución de la misma y dar de baja del sistema los pedidos cumplidos.	5	5	4	25
11	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las bombas de agua, presión en vacío, calefones, tuberías e infraestructura del hospital.	4	5	4	24
12	Revisar y calibrar presiones de los gases medicinales.	4	4	4	20
13	Registrar el consumo de gases medicinales, la temperatura de los calentadores de agua del hospital.	4	5	4	24
14	Contribuir al desarrollo del presupuesto de mantenimiento y asegurar el cumplimiento.	5	4	3	17
15	Controlar e informar al coordinador del área, sobre el inventario de materiales y equipos de mantenimiento.	5	5	5	30

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Coordinar trabajos en los quirófanos y corroborar que las conexiones de los equipos audiovisuales del área se encuentren en óptimas condiciones para realizar los procedimientos respectivos.	5	5	5	30
2	Supervisar la parte física, mecánica, hidráulica de los equipos, acabados, desperfectos o averías que surjan en habitaciones y zonas comunes.	5	5	5	30
3	Supervisar y realizar el check-list por todas las áreas del hospital para identificar problemas.	5	5	5	30
4	Supervisar y verificar el óptimo funcionamiento de equipos, muebles, accesorios, etc. Y el buen estado de la infraestructura (paredes, puertas, techo, etc.)	5	5	5	30
5	Revisar las órdenes de mantenimiento e informar al coordinador del área para la ejecución de la misma y dar de baja del sistema los pedidos cumplidos.	5	5	4	25

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar 1 del área de mantenimiento

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Mecánica industrial, electricidad y electrónica.
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Proveedores frecuentes del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente

Precios del mercado	Entre 2 a 4h aproximadamente
Equipos, máquinas e insumos del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Coordinar trabajos en los quirófanos y corroborar que las conexiones de los equipos audiovisuales del área se encuentren en óptimas condiciones para realizar los procedimientos respectivos.	Conocimientos en electrónica, eléctrica y electrónica de potencia.	X	
Supervisar la parte física, mecánica, hidráulica de los equipos, acabados, desperfectos o averías que surjan en habitaciones y zonas comunes.	Conocimientos en electrónica, eléctrica y electrónica de potencia.	X	
Supervisar y realizar el check-list por todas las áreas del hospital para identificar problemas.	Conocimientos de gestión de mantenimiento	X	X
Supervisar y verificar el óptimo funcionamiento de equipos, muebles, accesorios, etc. Y el buen estado de la infraestructura (paredes, puertas, techo, etc.)	Conocimientos en electrónica y albañilería	X	X
Revisar las órdenes de mantenimiento e informar al coordinador del área para la ejecución de la misma y dar de baja del sistema los pedidos cumplidos.	Conocimientos de gestión de mantenimiento	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X

Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Proveedores / contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo - Energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	A	Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por ello se vea afectado su nivel de actividad. Es reconocido por subordinados y pares como un motor que transmite energía al grupo que está a su cargo. Transmite esa energía a todo lo que emprende.	X	
Iniciativa	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.	X	
Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del extorno exterior, de la propia organización, de	C	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar		X

	la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.		su accionar ante situaciones nuevas.		
--	---	--	---	--	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar 1 del área de Mantenimiento
Validado por:	Coordinador del área de Mantenimiento

PUESTO DE AUXILIAR 2 DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar 2 del área de Mantenimiento
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Mantenimiento
Departamento al que pertenece:	Departamento de Mantenimiento
Fecha de elaboración:	22/03/22

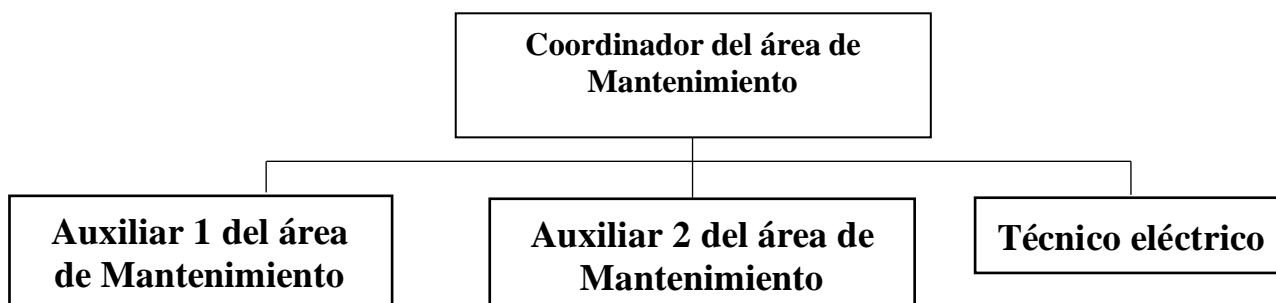
II. Defina la MISIÓN

Garantizar el adecuado, eficiente y óptimo funcionamiento de los servicios básicos institucionales, conservación de inmuebles, funcionalidad de bienes muebles, operación y mantenimiento de instalaciones en todos los departamentos, unidades y servicios de la institución, mediante acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y aplicación de métodos y técnicas de conservación que disminuya la incidencia de fallas imprevistas.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar 2 del área de Mantenimiento
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, software, equipos de mantenimiento

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar reparaciones menores de las instalaciones, bienes muebles e inmuebles de todas las dependencias del Hospital.	4	4	2	12
2	Realizar las tareas de mantenimiento correctivo, preventivo y programado conforme al cronograma de trabajo establecido y elaborado por el jefe inmediato.	4	3	2	10
3	Realizar e informar los reportes de los desperfectos de las instalaciones, equipos y mobiliarios para su reparación y mantenimiento.	4	4	2	12
4	Operar y controlar las herramientas y equipos de mantenimiento.	5	2	1	7
5	Operar instrumentos de medición.	5	2	1	7
6	Revisar gases medicinales y calefones	5	5	1	10
7	Revisar habitaciones y pasillos	5	4	1	9
8	Revisar el área de Neonatología y Emergencias	5	4	1	9
9	Realizar arreglo de puertas, lámparas, neones y dicroicos	5	4	3	17
10	Mantenimiento de infraestructura	5	3	1	8
11	Realizar cambio de tomacorrientes e interruptores	5	4	2	13
12	Realizar mantenimiento de tuberías y revisiones de bombonas de gas	4	2	2	8
13	Realizar mantenimiento de maquinaria	5	3	2	11
14	Arreglar bodega	5	2	1	7
15	Dar soporte de soldado de arreglo de equipos	5	4	4	21

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Dar soporte de soldado de arreglo de equipos	5	4	4	21
2	Realizar arreglo de puertas, lámparas, neones y dicroicos	5	4	3	17
3	Realizar cambio de tomacorrientes e interruptores	5	4	2	13
4	Realizar e informar los reportes de los desperfectos de las instalaciones, equipos y mobiliarios para su reparación y mantenimiento.	4	4	2	12
5	Realizar reparaciones menores de las instalaciones, bienes muebles e inmuebles de todas las dependencias del Hospital.	4	4	2	12

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar 2 del área de Mantenimiento

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller	X	Pintura, carpintería, cambios de cerradura, reparación de instalaciones eléctricas, reparado y mantenimiento de sillas, mesas, destapar lavabos, cambiar lavabos, llaves, destapar drenajes, limpieza y mantenimiento de equipos, según sea el caso.
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Proveedores frecuentes del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente
Precios del mercado	Entre 2 a 4h aproximadamente
Equipos, máquinas e insumos del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Dar soporte de soldado de arreglo de equipos	Conocimientos en soldadura	X	
Realizar arreglo de puertas, lámparas, neones y dicroicos	Conocimientos en electricidad y albañilería	X	

Realizar cambio de tomacorrientes e interruptores	Conocimientos en electricidad y albañilería	X	
Realizar e informar los reportes de los desperfectos de las instalaciones, equipos y mobiliarios para su reparación y mantenimiento.	Uso básico de informática		X
Realizar reparaciones menores de las instalaciones, bienes, muebles e inmuebles de todas las dependencias del Hospital.	Conocimientos en fontanería, albañilería, electricidad y uso de informática básica	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.		X
Otros conocimientos informativos.	Integración de documentos dados por el supervisor y coordinador.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.	X	
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos		X

	y/o externos relevantes para el trabajo.		
Proveedores / Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Dinamismo - Energía	Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	A	Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por ello se vea afectado su nivel de actividad. Es reconocido por subordinados y pares como un motor que transmite energía al grupo que está a su cargo. Transmite esa energía a todo lo que emprende.	X	
	Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y		Consigue comprometer a otros en tareas extra		

Iniciativa	mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	A	inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.	X	
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	C	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	

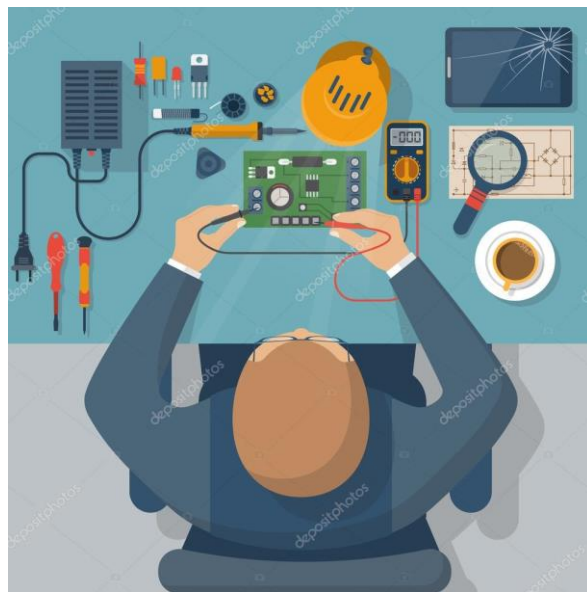
XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar 2 del área de Mantenimiento
Validado por:	Coordinador del área de Mantenimiento

PUESTO DE TÉCNICO ELÉCTRICO



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Técnico Eléctrico
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Mantenimiento
Departamento al que pertenece:	Departamento de Mantenimiento
Fecha de elaboración:	22/03/22

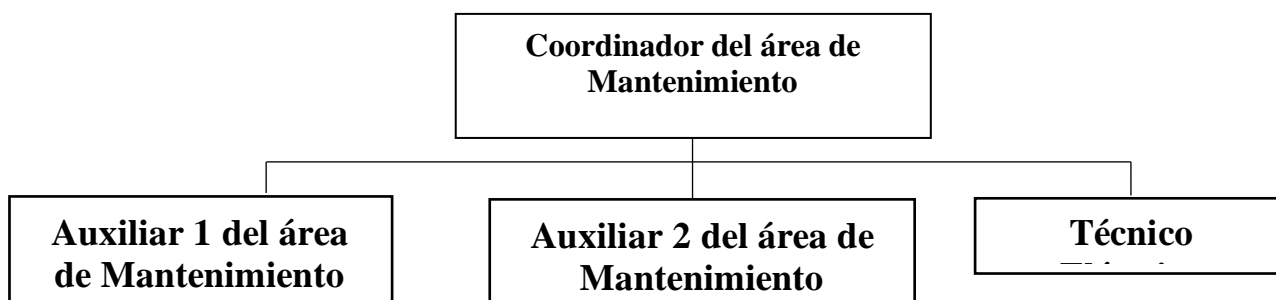
II. Defina la MISIÓN

Garantizar el adecuado, eficiente y óptimo funcionamiento de los servicios básicos institucionales, conservación de inmuebles, funcionalidad de bienes muebles, operación y mantenimiento de instalaciones en todos los departamentos, unidades y servicios de la institución, mediante acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y aplicación de métodos y técnicas de conservación que disminuya la incidencia de fallas imprevistas.

III. DIMENSION

CARGO:	Técnico Eléctrico
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Herramientas de electricista, software.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar instalaciones eléctricas de corrientes débiles, muy baja, baja y media tensión.	5	4	4	21
2	Elaborar documentaciones técnicas.	4	3	2	10
3	Operar máquinas e instalaciones eléctricas.	4	3	3	13
4	Montar e instalar componentes, máquinas, equipos e instalaciones eléctricas.	4	4	4	20
5	Dar mantenimiento a máquinas e instalaciones eléctricas.	5	4	3	17
6	Realizar inspecciones de distribución y consumo de energía eléctrica	4	3	2	10
7	Realizar los procesos para adquirir componentes, máquinas, equipos e instalaciones eléctricas.	4	2	2	8
8	Reparar equipos eléctricos dañados.	5	4	3	17
9	Realizar inspecciones periódicas.	3	3	3	12
10	Informar de los trabajos realizados al supervisor o coordinador del área.	4	2	2	8

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Proyectar instalaciones eléctricas de corrientes débiles, muy baja, baja y media tensión.	5	4	4	21
2	Montar e instalar componentes, máquinas, equipos e instalaciones eléctricas.	4	4	4	20
3	Dar mantenimiento a maquinas e instalaciones eléctricas	5	4	3	17
4	Reparar equipos eléctricos dañados.	5	4	3	17
5	Operar maquinas e instalaciones eléctricas.	4	3	3	13

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Técnico Eléctrico

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo	X	Conocimientos en electricidad
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Proveedores frecuentes del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente
Equipos, máquinas e insumos del Hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Proyectar instalaciones eléctricas de corrientes débiles, muy baja, baja y media tensión.	Conocimientos de electricidad.	X	
Montar e instalar componentes, máquinas, equipos e instalaciones eléctricas.	Conocimientos en electricidad y albañilería	X	
Dar mantenimiento a máquinas e instalaciones eléctricas	Conocimiento de electricidad, conocimientos de electrónica de potencia.	X	

Reparar equipos eléctricos dañados	Conocimientos en electrónica digital y analógica.	X	
Operar máquinas e instalaciones eléctricas	Conocimiento de electricidad, conocimientos de electrónica de potencia.	X	

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Proveedores/Contratistas	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Información institucional de nivel general estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Naturaleza del área/departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Leyes y regulaciones	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X

Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
----------	---	--	---

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Colaboración	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinares, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.	B	Por medio de sus actitudes, alienta al buen desarrollo de las tareas de todos. Tiene sólida reputación profesional y genera confianza de los demás sin descuidar sus obligaciones específicas.	X	
Iniciativa – Autonomía - Sencillez	Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva a las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado. Se trata de tener capacidad para decidir, estar orientado a la acción, y	B	Responde con rapidez asegurando una buena instrumentación de los cambios propuestos por la Dirección. Habitualmente y por propia iniciativa propone mejoras dentro de área de responsabilidad. Resuelve las pequeñas complicaciones cotidianas con efectividad.	X	

	<p>utilizar la iniciativa y la rapidez como ventaja competitiva. Responder con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. Capacidad de ser flexible y de imaginar que los cambios son oportunidades. Demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgos. Crear nuevos y mejores procedimientos para hacer las cosas evitando la burocracia.</p>				
<p>Niveles de compromiso – Disciplina personal – Productividad</p>	<p>Apoyar e instrumentar decisiones por completo con el logro de objetivos comunes. Ser justo y compasivo aún en la toma de decisiones en situaciones difíciles. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos. Poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.</p>	<p>C</p>	<p>Instrumenta adecuadamente las directivas recibidas, fija objetivos de alto rendimiento para el grupo que en raras ocasiones él mismo alcanza.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> X </u> -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Técnico Eléctrico
Validado por:	Coordinador del área de Mantenimiento

PUESTO DE COORDINADOR DE LA UNIDAD DE PRESTACIONES EXTERNAS DE SALUD



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Coordinador de la Unidad de Prestaciones Externas de Salud
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Departamento de prestaciones externas de salud
Fecha de elaboración:	22/03/22

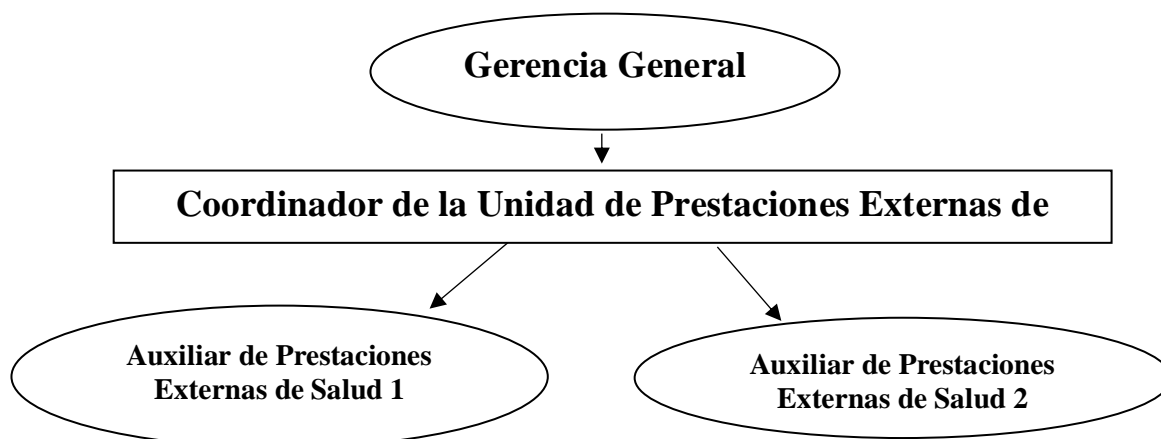
II. Defina la MISIÓN

Recuperar los cobros por créditos hospitalarios de atención privada y pública y gestionar la presentación de valores, realizando auditorías médicas para convenios públicos y privados.

III. DIMENSION

CARGO:	Coordinador de la Unidad de Prestaciones Externas de Salud
No. SUBORDINADOS:	2
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, sistema, historial clínico, útiles de oficina.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar una auditoría médica para convenios públicos	5	5	5	30
2	Realizar el planillaje para convenios públicos	4	5	5	29
3	Facturar para convenios públicos	3	5	2	13
4	Cumplir con las liquidaciones para convenios públicos	3	5	4	23
5	Realizar un control de cartera pública	3	5	3	18
6	Cumplir con las reliquidaciones para convenios públicos	4	5	5	29
7	Gestionar y negociar el FCM (Factor de conversión monetario) para convenios privados	1	5	3	16
8	Realizar una auditoría médica para convenios privados	5	5	2	15
9	Realizar el planillaje para convenios privados	5	5	2	15
10	Reportar y elaborar informes para Contabilidad y Gerencia	3	5	3	18
11	Cumplir con las reliquidaciones para convenios privados	5	5	2	15
12	Solucionar conflictos de pacientes asegurados	4	5	3	19
13	Realizar una auditoría médica para convenio Baxter	2	5	2	12
14	Realizar el planillaje para convenio Baxter	2	5	2	12
15	Cumplir con liquidaciones para convenio Baxter	2	5	2	12
16	Solicitar liquidaciones al Bróker de los empleados	2	5	2	12
17	Realizar una auditoría médica para convenio Ecuasanitas	4	5	2	14
18	Realizar el planillaje para convenio Ecuasanitas de la Corporación Médica Monte Sinaí	4	5	2	14
19	Cumplir con liquidaciones para convenio Ecuasanitas de la Corporación Médica Monte Sinaí	4	5	2	14
20	Cumplir con reliquidaciones para convenio Ecuasanitas de la Corporación Médica Monte Sinaí	4	5	2	14
21	Codificar los honorarios médicos	5	5	4	25
22	Realizar una auditoría médica para convenio UDICAM y CEDSINAÍ	2	5	4	22
23	Realizar el planillaje para convenio UDICAM y CEDSINAÍ	2	5	4	22
24	Realizar cruce de cuentas con las empresas anexas	2	5	3	17

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Auditoría médica para convenios públicos	5	5	5	30
2	Planillaje para convenios públicos	4	5	5	29
3	Reliquidaciones para convenios públicos	4	5	5	29
4	Codificar los honorarios médicos	5	5	4	25
5	Liquidaciones para convenios públicos	3	5	4	23

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Coordinador de la Unidad de Prestaciones Externas de Salud

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Título 3er nivel	X	Auditoría en Salud
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Revisión de pólizas de Ecuasanitas y del proceso de reclamaciones.	Entre 4 a 6h aproximadamente
Realización de planillaje públicos y privados.	Entre 4 a 6h aproximadamente
Manejo de herramienta de factor de conversión monetario	Entre 4 a 6h aproximadamente
Realización de trámites Baxter	Entre 4 a 6h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Auditoría médica para convenios públicos	Conocimiento en auditoria médica	X	
Planillaje para convenios públicos	Conocimiento de procesos asistenciales y administrativos	X	X
Reliquidaciones para convenios públicos	Conocimientos en contabilidad		X
Codificar los honorarios médicos	Conocimientos en informática y manejo de Softwares		X
Liquidaciones para convenios públicos	Conocimientos en contabilidad		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área/departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Información institucional de nivel general estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Colaboración	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.	B	Por medio de sus actitudes, alienta al buen desarrollo de las tareas de todos. Tiene sólida reputación profesional y genera confianza de los demás sin descuidar sus obligaciones específicas.	X	
Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento	A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los	X	

	<p>de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.</p>		<p>miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.</p>		
<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p>	<p>B</p>	<p>Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	C	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	X	X
--------------------------------	---	---	---	---	---

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el		

Orientación al cliente	personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos para no solo su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u>
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	2 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Coordinador de la Unidad de Prestaciones Externas de Salud
Validado por:	Gerente General

PUESTO DE AUXILIAR DE PRESTACIONES EXTERNAS DE SALUD 1



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 1
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador Prestaciones Externas de Salud
Departamento al que pertenece:	Departamento de Prestaciones Externas de Salud
Fecha de elaboración:	22/03/22

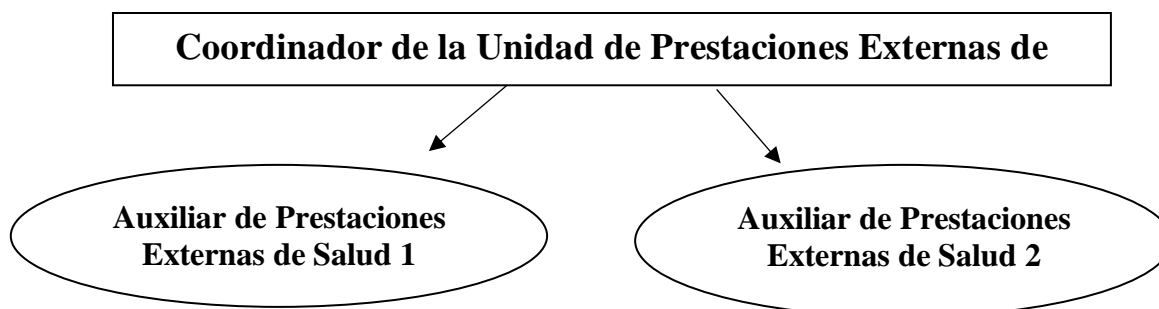
II. Defina la MISIÓN

Planificar, supervisar y enviar toda la documentación necesaria que permita la atención asistencial y posteriormente posibilite el planillaje y facturación para cobro de valores por atención médica brindada a pacientes y usuarios de instituciones prestadoras de salud públicas y privadas, o entidades de salud que mantienen convenios de prestación asistencial con el Hospital Monte Sinaí.

III. DIMENSIÓN

CARGO:	Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 1
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, sistema, historial clínico, útiles de oficina.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Gestionar documentación	5	5	4	25
2	Coordinar con médicos tratantes	5	4	4	21
3	Verificar informes de los exámenes de diagnóstico	5	4	4	21
4	Digitalizar historias clínicas de pacientes públicos	2	5	4	22
5	Grabar los archivos PDF en CD's para la presentación al IESS-ISSFA-ISSPOL-SPPAT.	2	5	3	17
6	Sacar copias de las historias clínicas	4	4	2	12
7	Armar carpetas y foliado de los expedientes para la presentación en el MSP	4	4	3	16
8	Entregar documentación en las diferentes entidades públicas	2	5	2	12
9	Entregar archivos PDF y físicos de las historias clínicas de las aseguradoras privadas al personal de atención al cliente	5	4	2	13
10	Reportar a Coordinación sobre las atenciones públicas	4	4	3	16
11	Entregar fichas a médicos residentes para solicitar cambios	4	4	3	16
12	Entrega de facturas a las diferentes entidades publicas	2	4	2	10

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Gestionar documentación	5	5	4	25
2	Digitalizar historias clínicas de pacientes públicos	2	5	4	22
3	Coordinar con médicos tratantes	5	4	4	21
4	Verificar informes de los exámenes de diagnóstico	5	4	4	21
5	Grabar los archivos PDF en CD's para la presentación al IESS-ISSFA-ISSPOL-SPPAT.	2	5	3	17

PERFIL DEL PUESTO**CARGO:** Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 1**VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA**

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		

Estudiante universitario	X	Conocimientos de auxiliar de enfermería, conocimientos básicos de contabilidad.
Título 3er nivel		
Post Grado:		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Revisión de pólizas de Ecuasanitas y del proceso	Entre 2 a 4h aproximadamente
Realización de planillaje de convenios públicos y privados	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Gestionar documentación.	Conocimientos de auxiliar en enfermería, leer prescripciones, llenar formularios, Kardex.	X	X
Digitalizar historias clínicas de pacientes públicos.	Conocimientos básicos de grabación de discos, firmas electrónicas.	X	X
Coordinar con médicos tratantes.	Conocer sobre historiales clínicos.	X	X
Verificar informes de los exámenes de diagnóstico.	Conocimientos sobre auxiliar de enfermería.	X	X
Grabar los archivos PDF en CD's para la presentación al IESS-ISSFA-ISSPOL-SPPAT.	Conocimientos básicos de grabación de discos, firmas electrónicas.	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Naturaleza del área/departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Información institucional de nivel general estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Calidad de trabajo	<p>Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.</p>	B	<p>Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.</p>	X	
Dinamismo - Energía	<p>Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.</p>	B	<p>Demuestra dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.</p>	X	
	<p>Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva a las</p>		<p>Responde con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. También es flexible para visualizar los</p>		

<p>Iniciativa - Autonomía - Sencillez</p>	<p>desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado. Se trata de tener capacidad para decidir, estar orientado a la acción, y utilizar la iniciativa y la rapidez como ventaja competitiva. Responder con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. Capacidad de ser flexible y de imaginar que los cambios son oportunidades. Demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgos. Crear nuevos y mejores procedimientos para hacer las cosas evitando la burocracia.</p>	<p>A</p>	<p>cambios como oportunidades. Propone mejoras sin esperar a que se presente un problema concreto. Su iniciativa y rapidez transforman su accionar en una ventaja competitiva.</p>	<p>X</p>	
<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.</p>	<p>A</p>	<p>La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

			propio equipo de trabajo.		
Preocupación por orden y claridad	Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistencia en que las responsabilidades y funciones asignadas estén claramente asignadas.	B	Realiza el seguimiento del trabajo de los demás vigilando su calidad para asegurarse de que se siguen los procedimientos establecidos. Se preocupa por dejar claras las normas y procedimientos, explicándolos a sus colaboradores y apoyándolos para su mejor funcionamiento.	X	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como		

Orientación al cliente	los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año ___x___ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 a 6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 1
Validado por:	Coordinador de la Unidad de Prestaciones Externas de Salud

PUESTO DE AUXILIAR DE PRESTACIONES EXTERNAS DE SALUD 2



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 2
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Coordinador de Prestaciones Externas de Salud
Departamento al que pertenece:	Departamento de Prestaciones Externas de Salud
Fecha de elaboración:	22/03/22

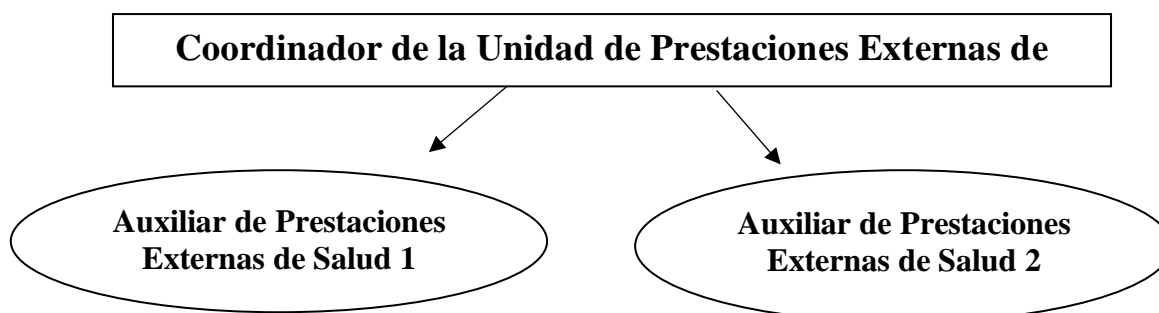
II. Defina la MISIÓN

Planificar, supervisar y enviar toda la documentación necesaria que permita la atención asistencial y posteriormente posibilite el planillaje y facturación para cobro de valores por atención médica brindada a pacientes y usuarios de instituciones prestadoras de salud públicas y privadas, o entidades de salud que mantienen convenios de prestación asistencial con el Hospital Monte Sinaí.

III. DIMENSION

CARGO:	Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 2
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, sistema, historial clínico, útiles de oficina.

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el planillaje para convenios públicos	5	5	4	25
2	Realizar el planillaje para convenios privados	3	5	4	23
3	Realizar la facturación	3	5	3	18
4	Realizar liquidaciones por tipo de atención por empresa y médicos.	2	4	4	18
5	Controlar la cartera pública	2	4	3	14
6	Realizar reliquidaciones de medicamentos, insumos y honorarios médicos.	3	4	4	19

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Realizar el planillaje para convenios públicos	5	5	4	25
2	Realizar el planillaje para convenios privados	3	5	4	23
3	Realizar reliquidaciones de medicamentos, insumos y honorarios médicos.	3	4	4	19
4	Realizar la facturación	3	5	3	18
5	Realizar liquidaciones por tipo de atención por empresa y médicos.	2	4	4	18

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 2

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario	X	Conocimientos de auxiliar de enfermería, conocimientos básicos de contabilidad.
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		

Doctorado		
-----------	--	--

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Revisión de pólizas de Ecuasanitas y del proceso	Entre 2 a 4h aproximadamente
Realización de planillaje de convenios públicos y privados	Entre 2 a 4h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Realizar el planillaje para convenios públicos	Administración básica, conocimientos en auxiliar de enfermería, saber identificar procedimientos médicos.	X	X
Realizar el planillaje para convenios privados	Administración básica, conocimientos en auxiliar de enfermería, saber identificar procedimientos médicos.	X	X
Realizar reliquidaciones	Administración básica, conocimientos en auxiliar de enfermería, saber identificar procedimientos médicos.	X	X
Realizar la facturación	Conocimientos en contabilidad básica.	X	X
Realizar liquidaciones	Administración básica, conocimientos en auxiliar de enfermería, saber identificar procedimientos médicos.	X	X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Información institucional de nivel general estratégico	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X

Naturaleza del área/departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Leyes y regulaciones	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Calidad de trabajo	Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que estén bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles	B	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.	X	

	diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional y expertise. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.				
Habilidad analítica	Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	C	Puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes, organizar y presentar datos numéricos.	X	X
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.		X

<p>Iniciativa - Autonomía - Sencillez</p>	<p>Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva a las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado. Se trata de tener capacidad para decidir, estar orientado a la acción, y utilizar la iniciativa y la rapidez como ventaja competitiva. Responder con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. Capacidad de ser flexible y de imaginar que los cambios son oportunidades. Demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgos. Crear nuevos y mejores procedimientos para hacer las cosas evitando la burocracia.</p>	<p>A</p>	<p>Responde con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. También es flexible para visualizar los cambios como oportunidades. Propone mejoras sin esperar a que se presente un problema concreto. Su iniciativa y rapidez transforman su accionar en una ventaja competitiva.</p>	<p>X</p>	
	<p>Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su</p>		<p>Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define</p>		

Capacidad de planificación y organización	tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	C	prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.	X	
--	--	---	--	---	--

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X

Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos para no solo su desarrollo personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.	X	

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año <u> x </u> _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	3 a 6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Auxiliar de Prestaciones Externas de Salud 2
Validado por:	Coordinador de la Unidad de Prestaciones Externas de Salud

PUESTO DE ASISTENTE EJECUTIVO DE GERENCIA



PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	Asistente Ejecutivo de Gerencia
Plaza de Trabajo:	1
Nombre del superior inmediato:	Gerente General
Departamento al que pertenece:	Gerencia General
Fecha de elaboración:	22/03/22

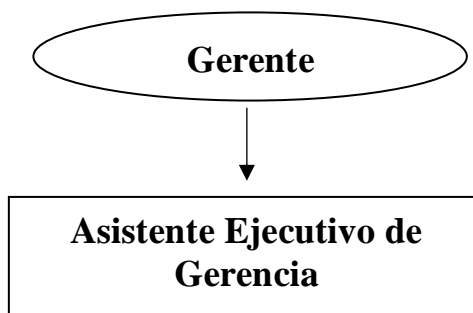
II. Defina la MISIÓN

Llevar un control óptimo de la agenda, calendarizar actividades, reuniones y citas de la junta de accionistas, directorio y comités del hospital. Contestar y revisar todo tipo de documentos, como E-mail, llamadas telefónicas, correspondencia y entregar a quien corresponda la información recibida.

III. DIMENSION

CARGO:	Asistente Ejecutivo de Gerencia
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	Salario fijo
DIMENSIONES MATERIALES:	Computadora, teléfono, internet

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO



V. LISTADO DE ACTIVIDADES E IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades desempeñadas en la posición	F	CE	CM	TOT
1	Convocar a la Junta General de los Accionistas.	2	5	5	27
2	Convocar al directorio	3	4	4	19
3	Convocar al Comité de Ética	1	4	3	13
4	Organizar juntas departamentales.	5	2	3	11
5	Elaborar las actas de la Junta General de los Accionistas.	2	5	5	27
6	Elaborar las actas del Directorio.	3	4	4	19
7	Contestar las llamadas telefónicas de la Gerencia.	5	2	2	9
8	Realizar oficios del Comité de Ética	1	4	3	13
9	Realizar llamadas y transferirlas a Gerencia.	5	2	2	9
10	Recibir y archivar la correspondencia.	5	4	4	21
11	Elaborar y tramitar los oficios.	5	4	3	17
12	Atender los requerimientos de las personas que acuden a Gerencia.	5	5	4	25
13	Archivar documentos	5	4	3	17
14	Enviar y recibir correos electrónicos	5	4	3	17
15	Preparar café.	5	1	1	6
16	Servir agua o jugo al Gerente o a los clientes.	5	1	1	6
17	Coordinar proyectos de construcciones	1	5	5	26
18	Manejo de contratos de proveedores	3	4	4	19
19	Manejar caja chica de Gerencia	5	3	4	17
20	Organización de eventos	1	3	4	13

VI. ACTIVIDADES ESENCIALES

No.	Actividades de la posición	F	CE	CM	TOT
1	Convocar a la Junta General de los Accionistas.	2	5	5	27
2	Elaborar las actas de la Junta General de los Accionistas.	2	5	5	27
3	Coordinar proyectos de construcciones.	1	5	5	26
4	Atender los requerimientos de las personas que acuden a Gerencia.	5	5	4	25
5	Recibir y archivar la correspondencia.	5	4	4	21

PERFIL DEL PUESTO

CARGO: Asistente Ejecutivo de Gerencia

VII: EDUCACIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de educación	Título requerido	Áreas de Conocimiento formal
Formación básica		
Bachiller		
Estudiante universitario		
Tecnólogo		
Título 3er nivel	X	Ingeniería Comercial/Ingeniería en Marketing/Licenciada en Comunicación Conocimientos contables, redacción de informes, idioma extranjero.
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS
Familiarización con la Junta General de Accionistas y asociados	Entre 2 a 4h aproximadamente
Familiarización con el Comité del hospital	Entre 2 a 4h aproximadamente
Familiarización con el directorio	Entre 6 a 8h aproximadamente
Conocimiento de documentos internos del hospital	Entre 6 a 8h aproximadamente

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Convocar a la Junta General de los Accionistas.	Conocimiento de los miembros de accionistas y los horarios de los mismos		X

Elaborar las actas de la Junta General de los Accionistas.	Redacción de actas	X	
Coordinar proyectos de construcciones.	Conocimiento de proveedores de construcción y elaboración de contratos		X
Atender los requerimientos de las personas que acuden a Gerencia.	Atención y servicio a los clientes, conocimientos de áreas y actividades del hospital	X	X
Recibir y archivar la correspondencia.	Conocimiento del personal de las diferentes áreas del hospital		X

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Clientes.	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Naturaleza del área / departamento.	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área.		X
Personas y otras áreas.	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Información institucional de nivel estratégico.	Conocimiento de misión, visión, factores claves del éxito, objetivos, estrategias, políticas, planes operativos, actividades, tácticas, y prioridades de la institución.		X
Leyes y regulaciones.	Conocer leyes, reglamentos, regulaciones y protocolos internos y/o externos relevantes para el trabajo.		X
Datos empresariales	Estadísticas de producción, ventas, financieras, de recursos humanos, sistemas, etc.		X
Proveedores / contratistas.	Conocimientos de los proveedores / contratistas de la institución.		X
Mercado / entorno.	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio.	X	X

Productos y servicios.	Conocer las características de los productos y servicios de la institución.	X	X
Otros Grupos	Conocimiento de personas/ grupos como socios, inversionistas, representantes de organismos externos, etc.		X

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación
Orientación a los resultados	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	A	Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	
Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia	A	Crea necesidades en el cliente para fidelizarlo. Gana clientes y logra que el cliente lo reconozca y aprecie su valor agregado y lo recomiende a otros. Se muestra proactivo para atender con rapidez al cliente y su trato es muy cortés. Muestra inquietud por conocer con exactitud el punto de vista y las necesidades del cliente.	X	

	<p>con “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad a la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.</p>				
<p>Aprendizaje continuo</p>	<p>Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios utilizando todo el potencial de la empresa (o corporación según corresponda). Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia propagando el Know How adquirido en foros locales o internacionales</p>	<p>A</p>	<p>Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.</p>	<p>X</p>	

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES			
Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
Orientación a los resultados	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	X	X
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	X	
Orientación al cliente	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	X	X
Integridad	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	X	
Actitud de aprendizaje y	Tiene que ver con el deseo de las personas por mantenerse actualizados con la información que cada día va apareciendo, así como sentirse responsable de ampliar sus conocimientos no solo para su desarrollo	X	

mejora continua	personal sino también profesional. Hace referencia también a comprometerse a la mejora de su rendimiento.		
------------------------	---	--	--

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años <u> X </u> -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	X
2. Experiencia en puestos similares	X
3.Tiempo de adaptación al puesto	6 meses

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	22-03-22
Realizado por:	Asistente Ejecutivo de Gerencia
Validado por:	Gerente General

CAPÍTULO 4

4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

4.1. Metodología de la evaluación de desempeño

Para la realización de la propuesta de evaluación de desempeño se utilizó cuadros para calificar el desempeño de los cargos, dando la posibilidad de calificar del uno al cuatro la efectividad del trabajo, siendo: 1 muy malo, 2 malo, 3 bueno y 4 muy bueno; del mismo modo se utilizó un cuadro para calificar el desempeño de sus competencias específicas y generales donde se marcó con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que se considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado; una vez evaluado por el jefe, colegas, clientes, subordinados en caso de tenerlos y realizada la autoevaluación se adjuntaron los resultados de las actividades esenciales en tablas para realizar gráficos, donde se realizó comparaciones del grado ideal versus la evaluación de 360 grados y jefe versus autoevaluación, estos cuadros comparativos también se aplicaron para la evaluación del cumplimiento de las competencias específicas y generales; una vez realizada la comparación se realizó una retro alimentación de los resultados, donde un informe de la evaluación detalla de manera escrita lo que quieren decir los gráficos y los cuadros ya realizados; seguido de esto se realizó un análisis donde se clasifican aspectos positivos y aspectos negativos del cumplimiento de las competencias, en caso de existir algún aspecto negativo se propondrán maneras de mejorar las brechas faltantes para que el trabajador cumpla con lo ideal; así mismo con las actividades esenciales, utilizando métodos de capacitación o métodos para guiar a personas a mejorar el desempeño de sus actividades.

4.2. Propuesta de evaluación de desempeño para los cargos administrativos de HOMSI Monte Sinaí

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO APLICADO EN EL PUESTO DE AUXILIAR CONTABLE 1



Evaluación de desempeño

Herramienta Escala de Calificación y Competencias

Formato evaluación del desempeño	
Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad:	
Cargo: Auxiliar contable 1	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Contabilizar comisiones y retenciones bancarias por tarjetas de crédito.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Realizar el costeo de farmacia.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Realizar el costeo de proveeduría.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Realizar anexos contables.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Correr proceso de liquidación de planillas a médicos.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	

Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	
	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	

Elaboración propia (2022)

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	

Integridad	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	
-------------------	-----------------	--	--

Elaboración propia (2022)

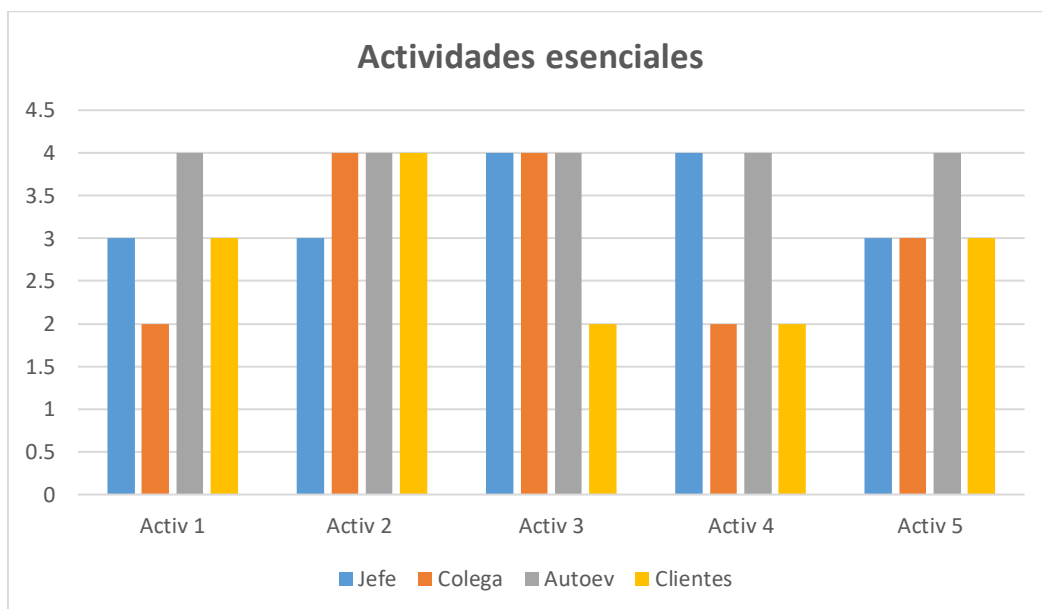
Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Calificación de actividades esenciales

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe	3	3	4	4	3
Colega	2	4	4	2	3
Autoev	4	4	4	4	4
Clientes	3	4	2	2	3

Elaboración propia (2022)

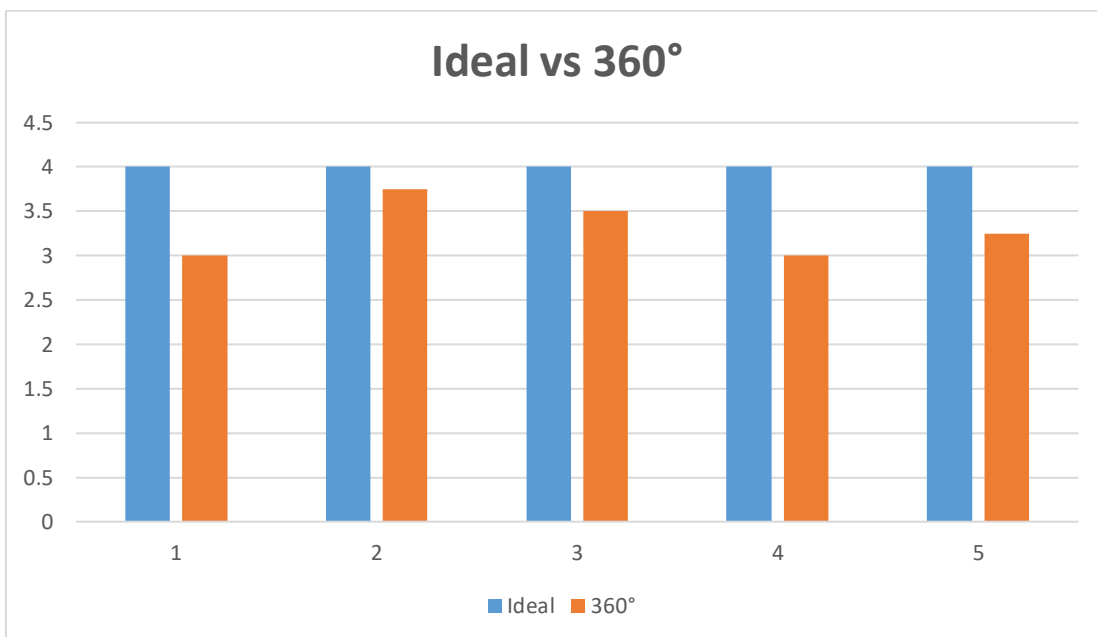


Elaboración propia (2022)

Grado ideal vs 360°

Número de actividad esencial	1	2	3	4	5
Ideal	4	4	4	4	4
360°	3	3.75	3.5	3	3.25

Elaboración propia (2022)

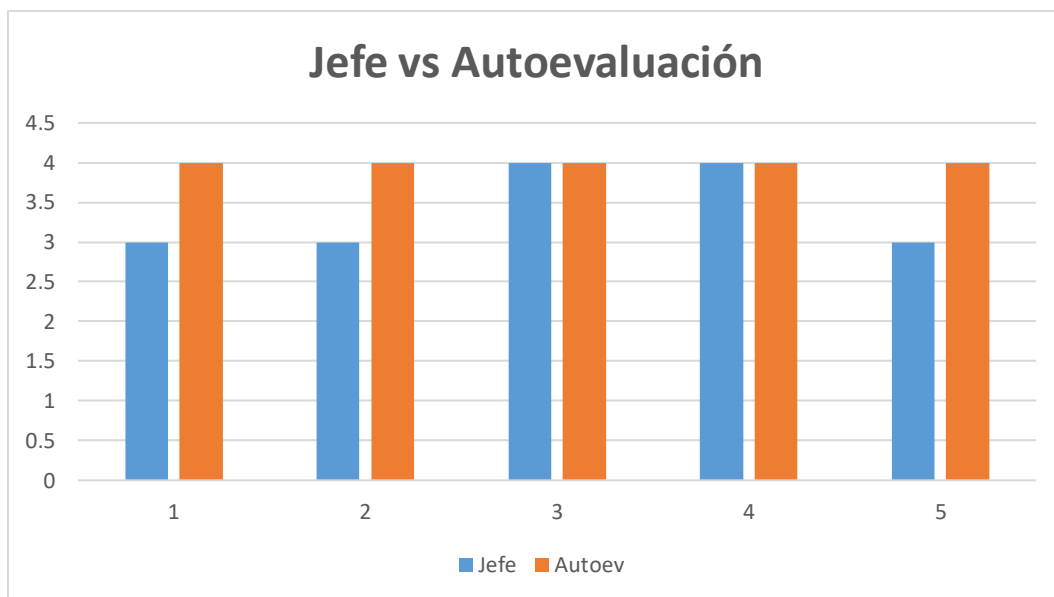


Elaboración propia (2022)

Jefe vs Autoevaluación

Número de actividad esencial	1	2	3	4	5
Jefe	3	3	4	4	3
Autoev	4	4	4	4	4

Elaboración propia (2022)

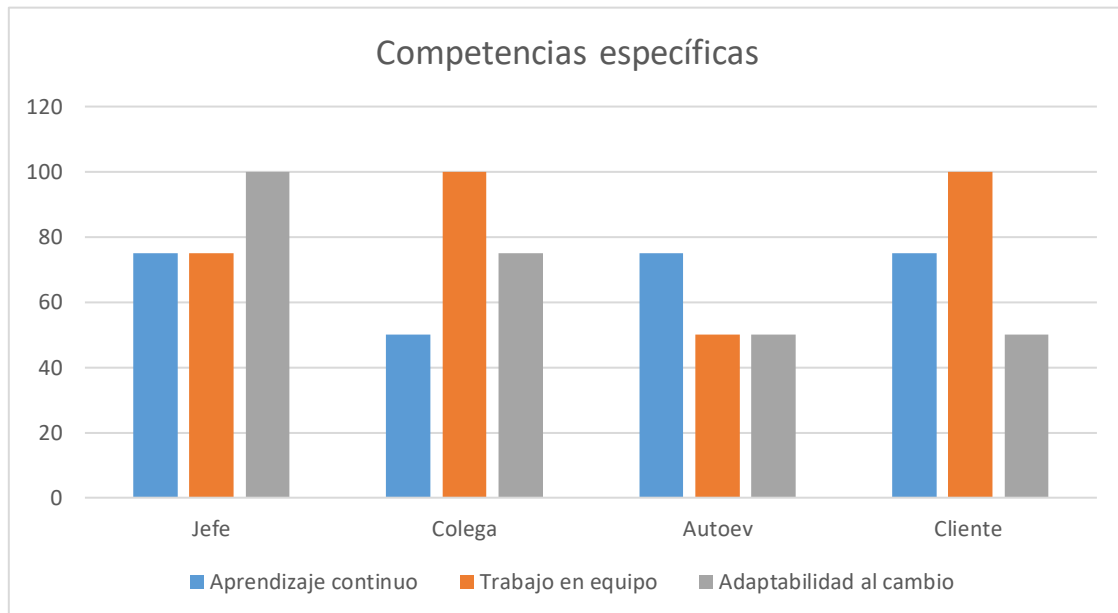


Elaboración propia (2022)

Competencias específicas

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe	75	75	100
Colega	50	100	75
Autoev	75	50	50
Cliente	75	100	50
Suma	275	325	275
Promedio 360°	68.75	81.25	68.75

Elaboración propia (2022)

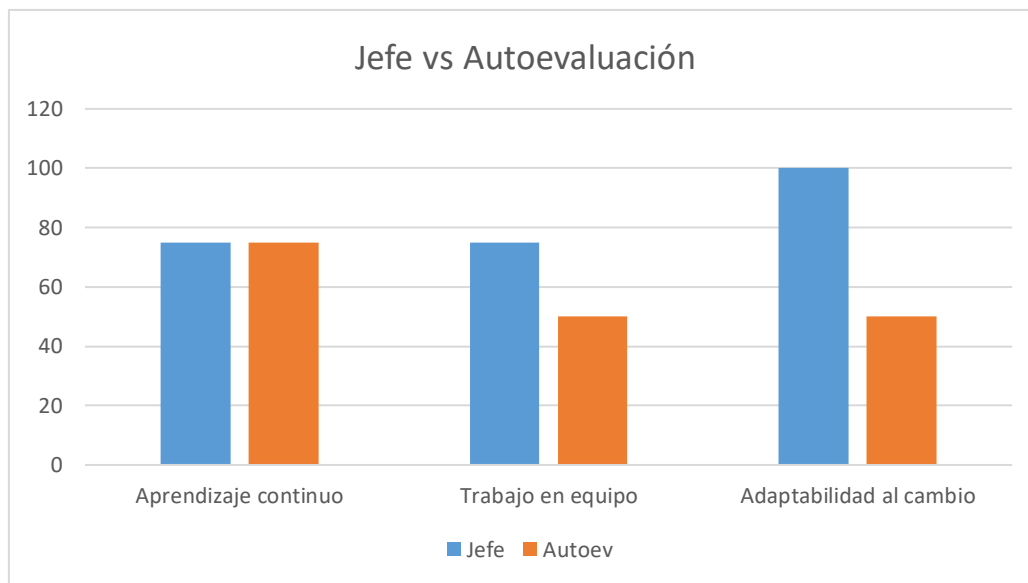


Elaboración propia (2022)

Jefe vs Autoevaluación

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe	75	75	100
Autoev	75	50	50

Elaboración propia (2022)

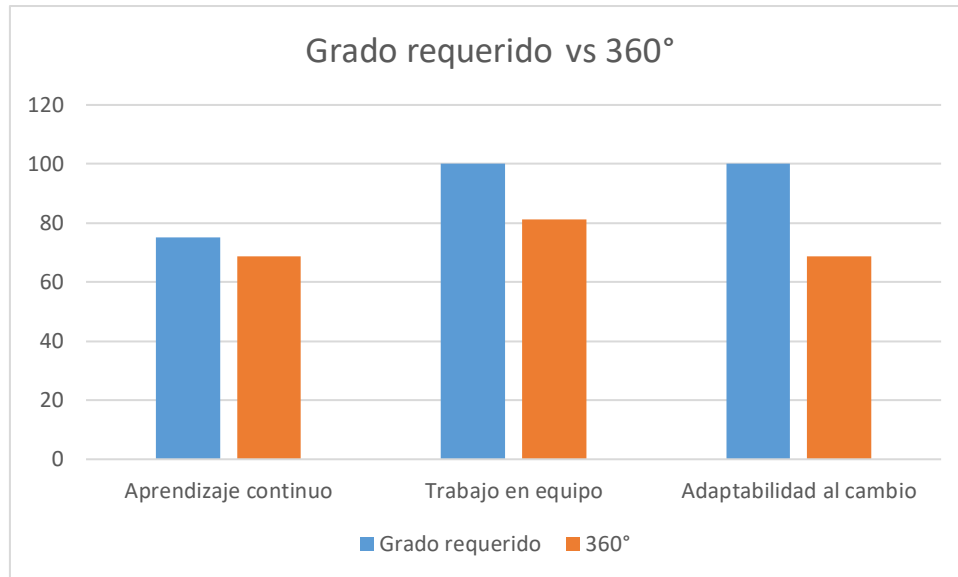


Elaboración propia (2022)

Grado específico vs 360°

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido	75	100	100
360°	68.75	81.25	68.75

Elaboración propia (2022)

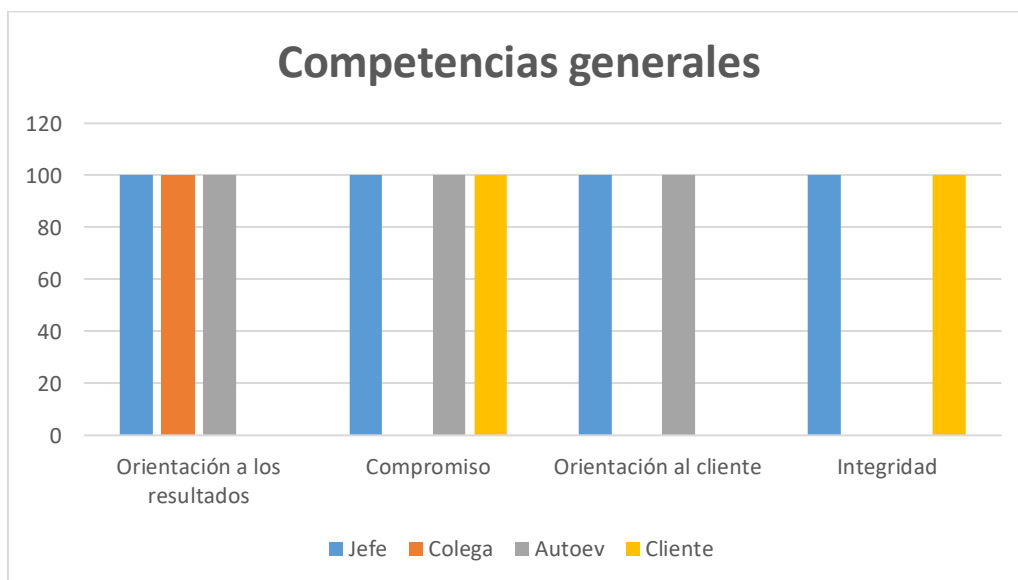


Elaboración propia (2022)

Competencias generales

COMPETENCIAS GENERALES				
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad
Jefe	100	100	100	100
Colega	100	0	0	0
Autoev	100	100	100	0
Cliente	0	100	0	100
Suma	300	300	200	200
Promedio 360°	75	75	50	50

Elaboración propia (2022)

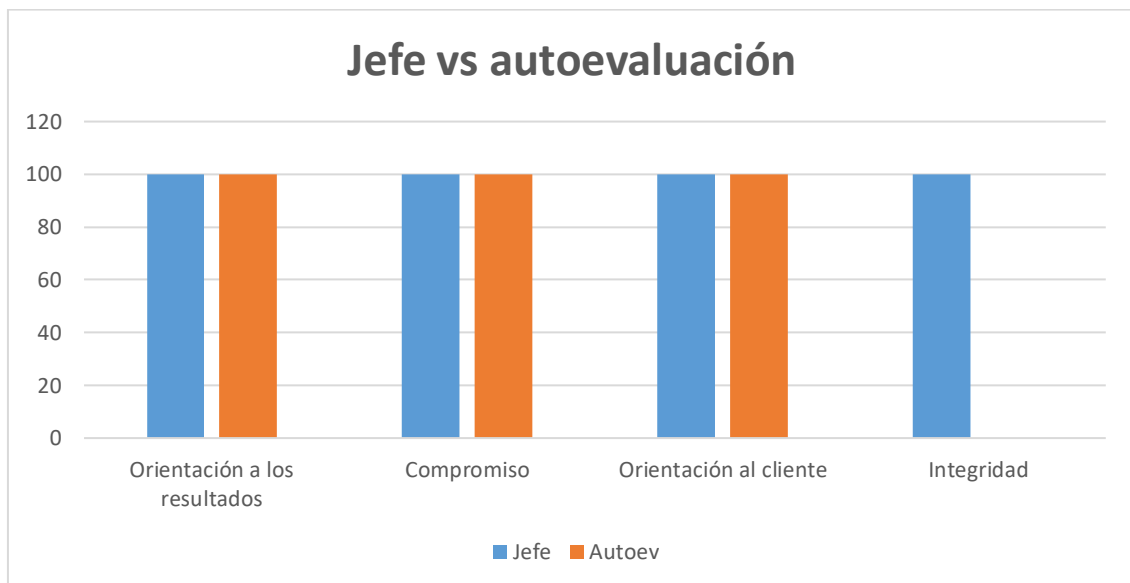


Elaboración propia (2022)

Jefe vs Autoevaluación

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad
Jefe	100	100	100	100
Autoev	100	100	100	0

Elaboración propia (2022)

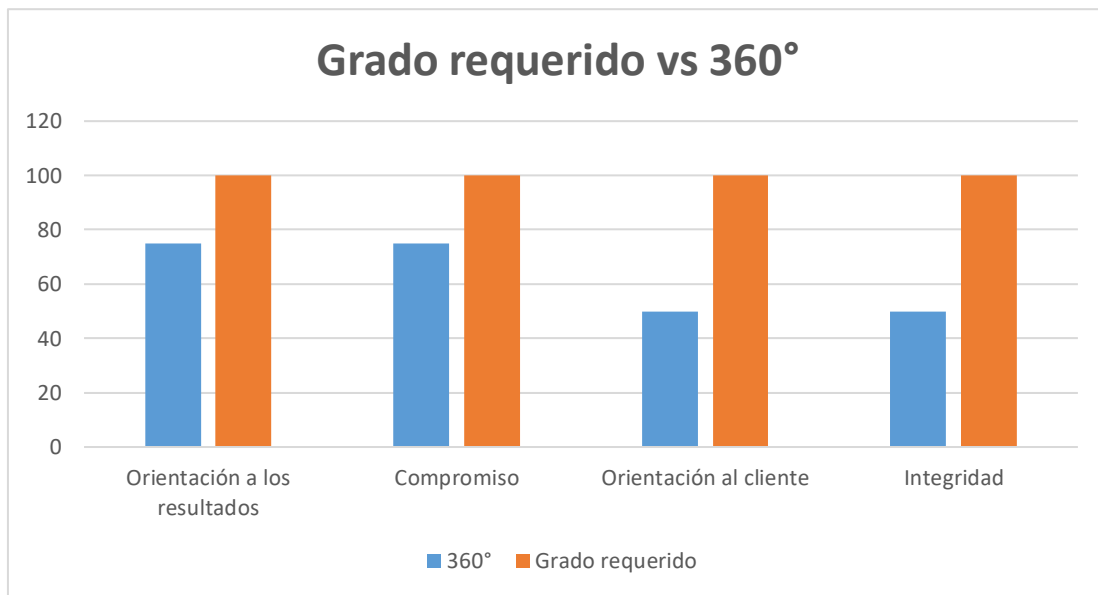


Elaboración propia (2022)

Grado requerido vs 360°

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad
360°	75	75	50	50
Grado requerido	100	100	100	100

Elaboración propia (2022)



Elaboración propia (2022)

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

Este documento describe el resultado de la evaluación del desempeño del Auxiliar contable 1 en donde se toma en consideración la evaluación realizada por: jefe, colega, cliente y autoevaluación.

2. Informe de evaluación

Se puede concluir que en las actividades esenciales ninguna cumplió con el rango requerido pese a esto en ninguna **actividad esencial** obtuvo un puntaje menor a 3 sobre 4.

Al hablar de las competencias **específicas**, la evaluación de 360 grados **de trabajo en equipo** tuvo el puntaje más alto frente al grado requerido de esta competencia, de 81.25 frente a 100, de igual manera en **adaptabilidad al cambio**, siendo el puntaje de 68.75 frente a 100, al igual que **aprendizaje continuo**, pero siendo este frente a un puntaje requerido de 75.

Las **competencias generales** según la evaluación de 360 grados llegan a un puntaje de 75 frente a 100 en **Orientación a los resultados** y **Compromiso**; mientras que **Orientación al Cliente** e **Integridad** cuentan con un puntaje de 50 frente a 100; siendo estas dos últimas competencias en las que se debería trabajar para alcanzar el grado requerido.

2.1. Aspectos positivos

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS
	Específicas		
	Trabajo en equipo	A 81.25/100	
	Aprendizaje continuo	B 68.75/75	
	Generales		
	Orientación a los resultados	75/100	
	Compromiso	75/100	

Elaboración propia (2022)

2.2. Aspectos negativos y acuerdos con el evaluado

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
Específicas					
Adaptabilidad al cambio	A	68.75/100	A	Coaching	
Generales					
Orientación al cliente	A	50/100	A	Mentoring	
Integridad	A	50/100	A	Mentoring	

Elaboración propia (2022)

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Contabilizar comisiones y retenciones bancarias por tarjetas de crédito.	3.2	Capacitación de aprendices	
2	Realizar el costeo de farmacia	3.8	Capacitación de aprendices	
3	Realizar el costeo de proveeduría	3.4	Capacitación de aprendices	
4	Realizar anexos contables	3	Capacitación de aprendices	
5	Correr proceso de liquidación de planillas a médicos	3.2	Capacitación de aprendices	

Elaboración propia (2022)

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

Nombre y firma del

DIRECTOR TALENTO HUMANO

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE COORDINADOR DE ESTADÍSTICA Y ARCHIVO



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño	
Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad:	
Cargo: Coordinador de Estadística y Archivo	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Revisión de documento de pacientes públicos y privados.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Realizar convenios con diferentes empresas.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Realizar la información completa de los documentos para la entrega a diferentes empresas.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Escaneo de ingresos de historias clínicas.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Atención al cliente para solicitudes de historias clínicas y formularios 008.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Habilidad analítica	A (100%)	Realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos, y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	
	B (75%)	Analiza información e identifica problemas coordinando datos relevantes. Tiene mucha capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar datos y establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.	
	C (50%)	Puede analizar e identificar problemas coordinando datos relevantes organizar y presentar datos numéricos.	
	D (25%)	Tiene escasa capacidad para el análisis y para identificar problemas y coordinar los datos relevantes.	
Calidad de trabajo	A (100%)	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	
	B (75%)	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.	
	C (50%)	Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función.	
	D (25%)	Conoce temas relacionados con su especialidad sin alcanzar el nivel requerido o aunque éstos sean adecuados, no demuestra interés por aprender.	
Liderazgo	A (100%)	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	
	B (75%)	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.	

	C (50%)	Puede fijar objetivos que son aceptados por el grupo y realiza un adecuado seguimiento de lo encomendado.	
	D (25%)	El grupo no lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos, aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento.	
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Comunicación	A (100%)	Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación.	
	B (75%)	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	
	C (50%)	Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita.	
	D (25%)	En ocasiones sus respuestas orales o escritas no son bien interpretadas.	
Orientación al cliente interno y externo	A (100%)	Crea necesidades en el cliente para fidelizarlo. Gana clientes y logra que el cliente lo reconozca y aprecie su valor agregado y lo recomiende a otros. Se muestra proactivo para atender con rapidez al cliente y su trato es muy cortés. Muestra inquietud por conocer con exactitud el punto de vista y las necesidades del cliente.	
	B (75%)	Identifica las necesidades del cliente; en ocasiones se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos. Demuestra interés en atender a los clientes con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	
	C (50%)	Actúa a partir de los pedidos de los clientes ofreciendo respuestas estándar a sus necesidades. Atiende con rapidez al cliente, pero con poca cortesía.	
	D (25%)	Provoca quejas y pierde clientes. Tiene escaso deseo de atender con rapidez y/o satisfacer las necesidades del cliente.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	

	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	
	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización.	

		No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Subord					
Autoev					
Subord					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS							
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Habilidad analítica	Calidad de trabajo	Liderazgo	Aprendizaje continuo	Comunicación	Orientación al cliente interno y externo	Adaptabilidad al cambio
Jefe							
Colega							
Subord							
Autoev							
Cliente							
Suma							
Promedio 360°							

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Habilidad analítica	Calidad de trabajo	Liderazgo	Aprendizaje continuo	Comunicación	Orientación al cliente interno y externo	Adaptabilidad al cambio
Jefe							
Autoev							

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Habilidad analítica	Calidad de trabajo	Liderazgo	Aprendizaje continuo	Comunicación	Orientación al cliente interno y externo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido							
360°							

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Subord					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUEST A	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA 	FECHAS O PLAZOS
1	Revisión de documento de pacientes públicos y privados.			
2	Realizar convenios con diferentes empresas.			
3	Realizar la información completa de los documentos para la entrega a diferentes empresas.			
4	Escaneo de ingresos de historias clínicas.			
5	Atención al cliente para solicitudes de historias clínicas y formularios 008.			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE COORDINADOR DE CONTABILIDAD



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño	
Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad:	
Cargo: Coordinador de Contabilidad	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Declarar impuestos al SRI

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Presentar anexos al SRI

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Elaborar estados financieros

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Declarar formulario 101 al SRI

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Presentar información financiera al directorio

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	

Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	
	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	
Liderazgo	A (100%)	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	
	B (75%)	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.	
	C (50%)	Puede fijar objetivos que son aceptados por el grupo y realiza un adecuado seguimiento de lo encomendado.	
	D (25%)	El grupo no lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos, aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento.	

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	

Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Subord					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio	Liderazgo
Jefe				
Colega				
Subord				
Autoev				
Cliente				
Suma				
Promedio 360°				

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio	Liderazgo
Jefe				
Autoev				

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio	Liderazgo
Grado requerido				
360°				

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Subord					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUEST A	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA 	FECHAS O PLAZOS
1	Declarar impuestos al SRI			
2	Presentar anexos al SRI			
3	Elaborar estados financieros			
4	Declarar formulario 101 al SRI			
5	Presentar información financiera al directorio			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

Nombre y firma del

JEFE TALENTO HUMANO

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE AUXILIAR DE PARQUEADERO



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Auxiliar de parqueadero	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Cobrar los tickets de parqueadero.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

2. Controlar los parqueaderos de los doctores.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

3. Controlar que los vehículos de SS (subsuelo) cumplan con el reglamento del parqueadero.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

4. Realizar cuadro de caja.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

5. Revisar las cámaras de seguridad.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	

	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.
--	----------------	---

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con	

		agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	
--	--	--	--

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Colega			
Autoev			
Cliente			
Suma			
Promedio 360°			

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Autoev			

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido			
360°			

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Cobrar los tickets de parqueadero			
2	Controlar los parqueaderos de los doctores			
3	Controlar que los vehículos de SS (subsuelo) cumplan con el reglamento del parqueadero			
4	Realizar cuadro de caja			
5	Revisar las cámaras de seguridad			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE AUXILIAR DE ESTADÍSTICA Y ARCHIVO



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Auxiliar de estadística y archivo	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Auditar fichas públicas.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Auditar las fichas para entregar al departamento de prestaciones externas de salud.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Recibir fichas clínicas de médicos residentes.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Auditar fichas privadas.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Enviar a médicos residentes las fichas incompletas para corregir errores.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Calidad de trabajo	A (100%)	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés por aprender.	
	B (75%)	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.	
	C (50%)	Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función.	
	D (25%)	Conoce temas relacionados con su especialidad sin alcanzar el nivel requerido o aunque éstos sean adecuados, no demuestra interés por aprender.	
Colaboración	A (100%)	Cumple con sus obligaciones sin desatender por ello los intereses de otras áreas y es un referente confiable de todos los que deben relacionarse con su sector o departamento. Tiene sólida reputación personal en la comunidad a la que pertenece, esto realza su permanente colaboración.	
	B (75%)	Por medio de sus actitudes, alienta al buen desarrollo de las tareas de todos. Tiene sólida reputación profesional y genera confianza de los demás sin descuidar sus obligaciones específicas.	
	C (50%)	Comprende la necesidad de que todos colaboren unos con otros para la mejor consecución de los objetivos generales.	
	D (25%)	Escasa predisposición para realizar todo aquello que no esté dentro de sus obligaciones específicas.	
Niveles de compromiso – Disciplina personal – Productividad	A (100%)	Apoya e instrumenta todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y los alcanza con éxito. Los integrantes de la comunidad en la que se desenvuelve lo perciben como un ejemplo a seguir por su disciplina personal y alta productividad.	
	B (75%)	Apoya e instrumenta las directivas recibidas transmitiendo a los otros, por medio del ejemplo, la conducta a seguir. Se fija objetivos altos y los cumple casi siempre.	
	C (50%)	Instrumenta adecuadamente las directivas recibidas, fija objetivos de alto rendimiento para el grupo que en raras ocasiones él mismo alcanza.	
	D (25%)	Raramente demuestra algún apoyo a las directivas recibidas. Piensa primero en sus propias posibilidades y beneficios antes que en los del grupo y los de la organización a la que pertenece.	
Comunicación	A (100%)	Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuados para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y	

		metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia de cada comunicación.	
	B (75%)	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.	
	C (50%)	Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto en forma oral como escrita.	
	D (25%)	En ocasiones sus respuestas orales o escritas no son bien interpretadas.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Iniciativa	A (100%)	Consigue comprometer a otros en tareas extra inusuales. Actúa anticipadamente para crear oportunidades o para evitar problemas.	
	B (75%)	Introduce cambios en la manera de trabajar produciendo mejoras significativas en los resultados.	
	C (50%)	Trabaja sin supervisión constante y no se amilana con los problemas.	
	D (25%)	Ejecuta órdenes bajo supervisión.	

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	

Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS						
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Calidad de trabajo	Colaboración	Niveles de compromiso – Disciplina personal – Productividad	Comunicación	Trabajo en equipo	Iniciativa
Jefe						
Colega						
Autoev						
Cliente						
Suma						
Promedio 360°						

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Calidad de trabajo	Colaboración	Niveles de compromiso – Disciplina personal – Productividad	Comunicación	Trabajo en equipo	Iniciativa
Jefe						
Autoev						

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Calidad de trabajo	Colaboración	Niveles de compromiso – Disciplina personal – Productividad	Comunicación	Trabajo en equipo	Iniciativa
Grado requerido						
360°						

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Auditar fichas públicas			
2	Auditar las fichas para entregar al departamento de prestaciones externas de salud.			
3	Recibir fichas clínicas de médicos residentes			
4	Auditar fichas privadas			
5	Enviar a médicos residentes las fichas incompletas para corregir errores.			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE AUXILIAR CONTABLE 2



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Auxiliar Contable 2	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Ingreso de facturas de proveedores.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

2. Ingreso de facturas de exámenes adicionales, compra de placas, tornillos e insumos especiales aplicados a pacientes del hospital.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

3. Emitir cheques para médicos e instrumentistas.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

4. Ingresar notas de crédito

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

5. Ingreso de facturas de las compras de farmacia.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Coopera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	

	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	
--	----------------	---	--

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con	

		agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	
--	--	--	--

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Colega			
Autoev			
Cliente			
Suma			
Promedio 360°			

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Autoev			

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido			
360°			

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Ingreso de facturas de proveedores.			
2	Ingreso de facturas de exámenes adicionales, compra de placas, tornillos e insumos especiales aplicados a pacientes del hospital.			
3	Emitir cheques para médicos e instrumentistas.			
4	Ingresar notas de crédito			
5	Ingreso de facturas de las compras de farmacia.			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Asistente administrativo	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Cobrar cuentas de seguros privados

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

2. Cobro de hospitalización

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

3. Bajas de cuentas canceladas

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

4. Recuperación de cartera.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

5. Facturación de seguros de emergencia.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Coopera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	

	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	
--	----------------	---	--

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con	

		agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	
--	--	--	--

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Colega			
Autoev			
Cliente			
Suma			
Promedio 360°			

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Autoev			

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido			
360°			

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Cobrar cuentas de seguros privados			
2	Cobro de hospitalización			
3	Bajas de cuentas canceladas			
4	Recuperación de cartera.			
5	Facturación de seguros de emergencia			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE ASISTENTE DE CONTABILIDAD



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño		
Método evaluación: Escalas de calificación y competencias		
Criterio:	Logro de metas y competencias	
Periodo:	Anual	
Responsabilidad:		
Cargo:	Asistente de Contabilidad	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Realizar anexos de cuentas con bancos o instituciones financieras.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Realizar cuadro de retenciones de Impuesto a la Renta del mes

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Contabilización diaria de valores depositados y de transferencias acreditadas en los bancos (DP)

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Contabilizar comprobantes de ingresos diariamente (CI)

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Cuadrar diariamente comprobante de depósitos (DP) versus cuadro general impreso versus comprobante de ingreso (CI)

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	

	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	
--	----------------	---	--

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con	

		agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	
--	--	--	--

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Colega			
Autoev			
Cliente			
Suma			
Promedio 360°			

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Autoev			

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido			
360°			

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Realizar anexos de cuentas con bancos o instituciones financieras.			
2	Realizar cuadro de retenciones de Impuesto a la Renta del mes			
3	Contabilización diaria de valores depositados y de transferencias acreditadas en los bancos (DP)			
4	Contabilizar comprobantes de ingresos diariamente (CI)			
5	Cuadrar diariamente comprobante de depósitos (DP) versus cuadro general impreso versus comprobante de ingreso (CI)			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
DIRECTOR TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE ASISTENTE DE CARTERA



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Asistente de Cartera	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Envío de cuentas para aplicación de descuentos en Auditoría Médica según el caso.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Verificar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos en convenio.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Verificar saldos pendientes en la matriz

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Elaborar Reporte de Control

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Gestionar extrajudicialmente las cuentas que no han sido canceladas dentro del plazo establecido.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Aprendizaje continuo	A (100%)	Es reconocido como un experto en su especialidad en el medio donde actúa y como experto en la comunidad internacional. Comparte sus conocimientos y experiencia actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	
	B (75%)	Participa en la comunidad local actuando como referente. Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas. Escribe papers, artículos, informes o realiza trabajos de investigación que comparte con colegas en el ámbito local.	
	C (50%)	Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Busca y analiza proactivamente información pertinente para planificar un curso de acción.	
	D (25%)	Mantiene su formación técnica, aunque tiene una actitud reactiva: busca información sólo cuando la necesita, lee manuales/libros para aumentar sus conocimientos básicos.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	

	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	
--	----------------	---	--

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Colega			
Autoev			
Cliente			
Suma			
Promedio 360°			

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Autoev			

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Aprendizaje continuo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido			
360°			

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Envío de cuentas para aplicación de descuentos en Auditoría Médica según el caso.			
2	Verificar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos en convenio.			
3	Verificar saldos pendientes en la matriz			
4	Elaborar Reporte de Control			
5	Gestionar extrajudicialmente las cuentas que no han sido canceladas dentro del plazo establecido.			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE ASISTENTE DE ADMINISTRATIVO TALENTO HUMANO



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Asistente administrativo de Talento Humano	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Elaborar rol de pagos.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Realizar ajustes de sueldos en las plataformas del IESS.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Elaborar la liquidación de haberes de trabajadores que se desvinculan, y legalizar en el SUT.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Laborar reportes de rol para contabilidad.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Generar planillas del IESS.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Modalidad de contactos	A (100%)	Hace preguntas perspicaces que van al centro del problema, comprende y comunica temas complejos. Se comunica con claridad y precisión. Es abierto y honesto y aporta en las discusiones. Demuestra interés por las personas, los acontecimientos y las ideas.	
	B (75%)	Demuestra seguridad para expresar sus opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.	
	C (50%)	Escucha y se interesa por los puntos de vista de los demás y hace preguntas constructivas.	
	D (25%)	Sus mensajes no siempre son transmitidos o comprendidos con claridad. No tiene interés por conocer el punto de vista o las inquietudes de otras personas.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Integridad	A (100%)	Trabaja según sus valores, aunque ello implique un importante coste o riesgo. Se asegura de señalar tanto las ventajas como los inconvenientes de un trato. Despide o no contrata a una persona de dudosa reputación, aunque tenga alta productividad. Da permiso a una persona que lo está pasando mal a causa del gran estrés para que se recupere. Propone o decide, según su nivel de incumbencia, abandonar un producto, servicio o línea que aun siendo productivo él considera poco ético. Se considera que es un referente en materia de integridad.	
	B (75%)	Admite públicamente que ha cometido un error y actúa en consecuencia. Dice las cosas, aunque puedan molestar a un viejo amigo.	
	C (50%)	Desafía a otros a actuar de acuerdo con sus valores y creencias. Está orgulloso de ser honrado. Es honesto en las relaciones con los clientes. Da a todos un trato equitativo.	

	D (25%)	Es abierto y honesto en situaciones de trabajo. Reconoce errores cometidos o sentimientos negativos propios y puede expresárselos a otros. Dice lo que piensa, aunque no sea necesario o sea más sencillo callarse.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	
	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	
Autocontrol	A (100%)	Maneja efectivamente sus emociones. Evita las manifestaciones de las emociones fuertes o el estrés sostenido; sigue funcionando bien o responde constructivamente a pesar del estrés. Puede utilizar técnicas o planificar actividades para controlar el estrés y las emociones.	
	B (75%)	Actúa con calma. Siente emociones fuertes tales como el enfado y frustración extrema, pero continúa hablando, actuando o trabajando con calma. Ignora las acciones que le producen desagrado y continúa su actividad o conversación. Puede abandonar temporalmente la reunión para controlar sus emociones y luego regresar.	
	C (50%)	Controla sus emociones. Siente el impulso de hacer algo inapropiado, pero resiste la tentación. No cae en la situación de actuar irreflexivamente. O bien siente emociones fuertes y consigue controlarlas. Puede abandonar el lugar o apartarse del desencadenante de las emociones para controlarlas.	
	D (25%)	No se involucra. Siente la presión de la situación y se mantiene al margen de la discusión.	

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.	

Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS					
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Modalidad de contactos	Trabajo en equipo	Integridad	Adaptabilidad al cambio	Autocontrol
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Modalidad de contactos	Trabajo en equipo	Integridad	Adaptabilidad al cambio	Autocontrol
Jefe					
Autoev					

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Modalidad de contactos	Trabajo en equipo	Integridad	Adaptabilidad al cambio	Autocontrol
Grado requerido					
360°					

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento
2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Elaborar rol de pagos.			
2	Realizar ajustes de sueldos en las plataformas del IESS.			
3	Elaborar la liquidación de haberes de trabajadores que se desvinculan, y legalizar en el SUT.			
4	Laborar reportes de rol para contabilidad.			
5	Generar planillas del IESS.			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJADOR SOCIAL



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Trabajadora Social	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Organizar capacitaciones.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

2. Estudiar características socio económicas de personal.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

3. Realizar el trámite de reembolso con aseguradoras.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

4. Marcaciones de ingreso y salida.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

5. Realizar seguimiento mediante visitas domiciliarias.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Trabajo en Equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperera incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Orientación al cliente	A (100%)	Se asegura de conocer adecuadamente las expectativas de los clientes y que sean satisfechas; sólo siente que ha hecho bien su trabajo cuando el cliente manifiesta que sus expectativas han sido sistemáticamente satisfechas y superadas y demuestra su entusiasmo y deleite.	
	B (75%)	Defiende y representa los intereses del cliente dentro de la empresa más allá de la relación formal establecida, ejecutando las acciones que se requieren en la propia organización o la del cliente para lograr su satisfacción.	
	C (50%)	Realiza seguimientos de las necesidades de los clientes. Es especialmente servicial en los momentos críticos.	
	D (25%)	Da inmediata respuesta al requerimiento de los clientes. Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse. Se siente responsable e intenta corregir los errores cometidos.	
Desarrollo de las personas	A (100%)	Da feedback para que los colaboradores sepan qué están haciendo bien y si esto se adapta a lo esperado. Comunica de forma específica a los demás la evolución de su rendimiento para favorecer su desarrollo.	
	B (75%)	Para facilitar el aprendizaje, explica cómo y por qué las cosas se hacen de una determinada manera. Se asegura por distintos medios de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones.	
	C (50%)	Dedica tiempo para explicar a los demás cómo se deben realizar los trabajos; Da instrucciones detalladas y ofrece sugerencias que puedan ayudar	
	D (25%)	Cree que las personas pueden y quieren aprender para mejorar su rendimiento. Hace comentarios positivos sobre el potencial y las capacidades de los demás.	

Integridad	A (100%)	Trabaja según sus valores, aunque ello implique un importante coste o riesgo. Se asegura de señalar tanto las ventajas como los inconvenientes de un trato. Despide o no contrata a una persona de dudosa reputación, aunque tenga alta productividad. Da permiso a una persona que lo está pasando mal a causa del gran estrés para que se recupere. Propone o decide, según su nivel de incumbencia, abandonar un producto, servicio o línea que aun siendo productivo él considera poco ético. Se considera que es un referente en materia de integridad.	
	B (75%)	Admite públicamente que ha cometido un error y actúa en consecuencia. Dice las cosas, aunque puedan molestar a un viejo amigo.	
	C (50%)	Desafía a otros a actuar de acuerdo con sus valores y creencias. Está orgulloso de ser honrado. Es honesto en las relaciones con los clientes. Da a todos un trato equitativo.	
	D (25%)	Es abierto y honesto en situaciones de trabajo. Reconoce errores cometidos o sentimientos negativos propios y puede expresárselos a otros. Dice lo que piensa, aunque no sea necesario o sea más sencillo callarse.	

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	

Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Trabajo en Equipo	Orientación al cliente	Desarrollo de las personas	Integridad
Jefe				
Colega				
Autoev				
Cliente				
Suma				
Promedio 360°				

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Trabajo en Equipo	Orientación al cliente	Desarrollo de las personas	Integridad
Jefe				
Autoev				

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Trabajo en Equipo	Orientación al cliente	Desarrollo de las personas	Integridad
Grado requerido				
360°				

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Organizar capacitaciones			
2	Estudiar características socio económicas de personal			
3	Realizar el trámite de reembolso con aseguradoras			
4	Marcaciones de ingreso y salida			
5	Realizar seguimiento mediante visitas domiciliarias			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL COORDINADOR DE MANTENIMIENTO



Evaluación de desempeño

Herramienta escala de calificación y competencias

Formato evaluación del desempeño Método evaluación: Escalas de calificación y competencias	
Criterio: Logro de metas y competencias	
Periodo: Anual	
Responsabilidad: Cargo: Coordinador de mantenimiento	

Actividades esenciales del cargo:

Parte 1: evaluación de las actividades esenciales del cargo.

1. Elaborar y controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de la institución para aumentar la disponibilidad de los mismos y cumplir con lo planificado.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

2. Asistir a reuniones citadas por gerencia, el comité técnico asistencial, para informar sobre trabajos ejecutados.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

3. Revisar y solucionar daños de equipos biomédicos y equipos electrónicos en las áreas del hospital.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

4. Elaborar y controlar el kardex de mantenimiento preventivo basado en confiabilidad para garantizar que se encuentran en óptimo estado de operación.

4	3	2	1
Excelente	Muy bueno	Malo	Muy malo

5. Realizar y registrar el seguimiento de las actividades realizadas para su respaldo.

4 Excelente	3 Muy bueno	2 Malo	1 Muy malo

Parte 2: competencias requeridas para el cargo.

Marque con una (x) dentro del espacio del apartado de “evaluación” que considere dentro del nivel de desarrollo de la competencia del evaluado.

Destrezas específicas	Criterios		Evaluación
Liderazgo	A (100%)	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Fija objetivos, realiza su seguimiento y da feedback sobre su avance integrando las opiniones de los miembros del grupo. Tiene energía y la transmite a otros en pos de un objetivo común fijado por él mismo.	
	B (75%)	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes. Escucha a los otros y es escuchado.	
	C (50%)	Puede fijar objetivos que son aceptados por el grupo y realiza un adecuado seguimiento de lo encomendado.	
	D (25%)	El grupo no lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos, aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento.	
Trabajo en equipo	A (100%)	La empresa es un solo equipo. Cooperar incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando como más relevante el objetivo de todo que las circunstancias del propio equipo de trabajo.	
	B (75%)	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.	
	C (50%)	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo por encima del interés personal.	
	D (25%)	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal. Participa sólo cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión.	
Adaptabilidad al cambio	A (100%)	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Evalúa sistemáticamente su entorno atento a cambios que pudieran producirse.	
	B (75%)	Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Sistemáticamente revisa y evalúa las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor.	
	C (50%)	Evalúa y observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su	

		accionar. Revisa situaciones pasadas para modificar su accionar ante situaciones nuevas.	
	D (25%)	Sigue siempre los procedimientos. En ocasiones puede reconocer la validez de otros puntos de vista y modificar su accionar.	

Destrezas y habilidades generales	Criterios		Evaluación
Orientación a los resultados	A (100%)	Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	
Compromiso	A (100%)	Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.	
Orientación al cliente	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Integridad	A (100%)	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.	
Actitud de aprendizaje y mejora continua	A (100%)	Hace referencia a obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con	

		agentes externos. Las acciones son coherentes con lo que dice.	
--	--	--	--

Firma evaluadora.

Tablas y gráficos de tabulación de resultados de actividades esenciales

Actividades esenciales.

Tabla 1

	Activ 1	Activ 2	Activ 3	Activ 4	Activ 5
Jefe					
Colega					
Subord					
Autoev					
Clientes					

Gráfico 1

Autor:

Ideal vs 360°

Tabla 2

Ideal					
360°					

Gráfico 2

Autor:

Jefe vs Autoevaluación

Tabla 3

Jefe					
Autoev					

Gráfico 3

Autor:

Competencias específicas.

Tabla 4

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Liderazgo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Colega			
Subord			
Autoev			
Cliente			
Suma			
Promedio 360°			

Gráfico 4

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 5

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Liderazgo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Jefe			
Autoev			

Gráfico 5

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 6

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Liderazgo	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al cambio
Grado requerido			
360°			

Gráfico 6

Autor:

Competencias generales

Tabla 7

COMPETENCIAS GENERALES					
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Colega					
Subord					
Autoev					
Cliente					
Suma					
Promedio 360°					

Gráfico 7

Autor:

Jefe vs autoevaluación

Tabla 8

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
Jefe					
Autoev					

Gráfico 8

Autor:

Grado requerido vs 360°

Tabla 9

COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los resultados	Compromiso	Orientación al cliente	Integridad	Actitud de aprendizaje y mejora continua
360°					
Grado requerido					

Gráfico 9

Autor:

Formato de retroalimentación de resultados.

1. Descripción del documento

2. Informe de evaluación

2.1. ASPECTOS POSITIVOS

No.	COMPETENCIA	GRADO DESARROLLADO	COMPORTAMIENTOS

2.2. ASPECTOS NEGATIVOS Y ACUERDOS CON EL EVALUADO

COMPETENCIAS QUE DEBE MEJORAR	GRADO REQ.	GRADO REAL	BRECHA A TRABAJAR	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS

No.	ACTIVIDADES ESENCIALES	PUNTAJE /4	ACCION PROPUESTA	FECHAS O PLAZOS
1	Elaborar y controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de la institución para aumentar la disponibilidad de los mismos y cumplir con lo planificado.			
2	Asistir a reuniones citadas por gerencia, el comité técnico asistencial, para informar sobre trabajos ejecutados.			
3	Revisar y solucionar daños de equipos biomédicos y equipos electrónicos en las áreas del hospital.			
4	Elaborar y controlar el kardex de mantenimiento preventivo basado en confiabilidad para garantizar que se encuentran en óptimo estado de operación.			
5	Realizar y registrar el seguimiento de las actividades realizadas para su respaldo.			

¿El evaluado, está de acuerdo con los datos expuesto de su evaluación?

SI	
NO	

Compromiso del evaluado frente a los resultados

El evaluado se compromete en asistir a todas las capacitaciones y mejorar su rendimiento.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Nombre y Firma del encargado de la Retroalimentación

Firma del evaluado

JEFE INMEDIATO

**Nombre y firma del
JEFE TALENTO HUMANO**

Fecha:

CONCLUSIONES

El perfil por competencias es una herramienta indispensable para definir y establecer funciones básicas y específicas de cada puesto de trabajo, al igual que las relaciones de dependencia de los trabajadores, estableciendo jerarquías; de igual manera los perfiles por competencia ayudan a definir competencias específicas que necesita cada trabajador dependiendo de las actividades que éste realiza, al igual que ayuda a definir las competencias generales de la empresa.

La evaluación de desempeño es una herramienta que ayuda a medir el valor que un trabajador aporta para la organización; el proceso de evaluación mide el desempeño de éste en un determinado periodo de tiempo; esta herramienta se la utiliza con el objetivo de mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Dentro del Hospital Monte Sinaí se realizó el levantamiento y actualización de los perfiles por competencias de 51 cargos, los cuales pertenecían a distintas áreas del hospital, donde se redefinieron actividades, se añadieron actividades nuevas y se eliminaron actividades que ya no se realizan; del mismo modo se redefinieron las competencias que necesita el trabajador dependiendo de su puesto de trabajo, basándose en el Diccionario por Competencias de (Alles, 2002) La propuesta de evaluación de desempeño se la realizó para los cargos del área administrativa, con la intención de evaluar el desempeño de las actividades esenciales del trabajador, además de evaluar las competencias que éste debe tener, desde el punto de vista del jefe, colegas, clientes. autoevaluación y subordinados en caso de tenerlos; una vez realizada la evaluación, el formato cuenta con una propuesta de brechas a corregir para que el trabajador pueda mejorar su rendimiento dentro de la organización, además de contar con tablas comparativas para tener una idea clara de cómo se relaciona el nivel de cumplimiento de sus competencias desde el punto de vista de los evaluadores, frente al nivel que debería cumplir.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Hospital Monte Sinaí actualizar constantemente los perfiles de cargos por competencias para que se tenga claro las actividades que debe cumplir cada trabajador, así como las competencias que éste debe tener; esta sería una herramienta de gran utilidad para los procesos de selección de personal, ya que se podría comparar las competencias que se necesita para el puesto de trabajo con las competencias del postulante.

De igual manera se recomienda la implementación del nuevo formato de evaluación del desempeño, para asegurar una mejora del personal, y determinar que trabajadores generan valor para la organización y quiénes no.

REFERENCIAS

- Agudelo Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. CIENCIAS SOCIALES-ECONOMÍA Y NEGOCIOS.
- Alles, M. (2002). Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: El diccionario. Argentina: Granica.
- Alles , M. A. (2017). Desempeño por competencias. México: Ediciones Granica.
- Attewell, P. (2019). ¿Qué es una competencia? PS Pedagogía Social, 21-43.
- Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., & Figueroa Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Información tecnológica.
- Betancourt Arriaza, X. E., Miranda López, J. A., & López Urtecho, M. A. (2018). Evaluación del proceso de capacitación como subsistema del desarrollo de Recursos Humanos propuesto por Idalberto Chiavenato, llevado a cabo en la empresa Compañía Licorera de Nicaragua ubicada en el municipio de Chichigalpa, Chinandega durante el segundo. Disertación: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN-LEÓN.
- Bouzas Ortiz, A., & Reyes Gaytán, G. (2019). Gestión del talento humano. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cárdenas Acosta , E. T., Pérez Carballo, O. L., González Pérez, A., & Marrero Delgado, F. (2020). MANUAL DE TRABAJO PARA DISEÑAR LOS PERFILES DE CARGOS POR COMPETENCIAS LABORALES EN LAS UNIVERSIDADES. Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Cárdenas Acosta, E. T., Pérez Carballo, O., González Pérez, A., & Marrero Delgado, F. (2020). Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 207-219.
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Ciencia Latina.

- Conrero, S., & Cravero, V. (2021). El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Coronel Cruz, D. A., Saca Lucero, J. J., Cartuche Paqui, D., & Rodríguez Jiménez, L. (2018). La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. UIDE.
- Cortez Lopez, K. E., & Flores Sánchez, J. A. (2021). Diseño e implementación de un manual de proceso y funciones de la compañía vigilancia y custodia Vicuseg Cia.Ltda. DIsertación: Universidad de Guayaquil.
- Cuesta Santos , A., Fleitas Triana , S., & García Fentón, V. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa.
- Cuesta, S. A. (2020). Manual para la evaluación del desempeño laboral. España: Marcombo.
- Días Muñoz , G. A., & Quintana Lombeida, M. (2021). La Gestión del Talento Humano y su influencia en la productiva de la organización. Gestión Joven Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA), 29-48.
- Durán Asencio, A. (2020). Gestión del Puesto y Evaluación del Desempeño . España: ELearning.
- Encalada Acosta, V. J. (2017). Propuesta de Diseño de un Manual de Perfiles de Cargo por Competencias para una Institución Financiera en la ciudad de Quito. Quito, Ecuador: PUCE .
- Flores Días , J. C., & Morán Manosalvas, R. E. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales, en los trabajadores de la empresa 180 Grados Producciones. 2019 Quito, Ecuador. UI SEK.
- Guartán , A., Torres , K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 593 Digital Publisher CEIT.
- Jara Martínez , A. M., Asmat Vega, N., & Alberca Pintado, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia, 740-760.
- Jaume Gan, F. (2019). Evaluación de Desempeño Individual. Madrid: Díaz de Santo .

- Maestre, B. E., & Bracho, K. J. (2019). Control Sistémico de Gestión y Competencias Gerenciales del Directivo Docente en el Manejo del Talento Humano. Disertación: Universidad Francisco de Paula Santander.
- Matabanchoy Tulcán , S. M., Álvarez Pabón, K. M., & Riobamba Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018 . Universidad y Salud.
- Mourão, R. M. (2018). La comunicación organizacional y la evaluación 360 grados. Repositorio Científico.
- Norris, J. (2020). Shifting Perspectives and Practices: Mirror Theatre's Stop/Start/Continue Evolution. *Canadian Theatre Review* , 56-60.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*.
- Ocampo Lopera, E. M., & Fernández Chica, J. C. (2018). Nueva gestión pública y la importancia de la gestión del talento humano para desarrollar con eficiencia, probidad y transparencia los procesos administrativos y financieros en la Universidad de Antioquia. Universidad de Antioquia.
- Párraga Zambrano, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Pereda Marín , S. (2021). Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias, Tercera Ed. . Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces S.A. .
- Plúas Carvajal, D. C., & Sánchez Macías , A. E. (2018). : DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES COMO ESTRATEGIA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ETICAMISION UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Disertación: Universidad de Guayaquil.
- Poveda Sierra, S. (2018). La evolución del concepto de talento humano. Bogotá: Disertación: Universidad de América.
- Quimiz Pozo , G., & Palacios Ramírez, P. (2021). IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES EN EMPRESAS. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*.
- Quispe Cachi, S. (2020). Importancia de la evaluación del desempeño laboral. UNAP.

- Ramírez Molina, R. I., & Lay, N. (2020). Proceso de Talento desde el Líder: un proyecto de Aula. ACADEMIA.
- Ramírez, R., & Espindola , C. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico.
- Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Revista Archivo Médico de Camagüey.
- Rubio Roldán , M. J., Martín Cuadrado , A. M., & Cabrerizo Diago , J. (2020). Manual teórico-práctico para programar por competencias. Madrid: UNED.
- Sáenz Torres, J. J. (2020). LA DESEABILIDAD SOCIAL EN LAS EVALUACIONES PSICOLÓGICAS ONLINE. Social Innova Sciences Revista de Ciencias Sociales.
- Salas Herrera, R. A. (2019). Gestión por competencias de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral en la gerencia de desarrollo urbano de los gobiernos locales: Caso municipalidad distrital de Sachaca, 2018. UNSA .
- Sinaí, H. H. (2020). Reglamento orgánico funcional. Cuenca.
- Zayas Barreras, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en IBEROAMERICA.

ANEXOS

Formato en blanco del perfil de por competencias

PERFILES DE LOS PUESTOS POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Puesto:	
Plaza de Trabajo:	
Nombre del superior inmediato:	
Departamento al que pertenece:	
Fecha de elaboración:	

II. Defina la MISIÓN

III. DIMENSION

CARGO:	
DIMENSIONES ECONÓMICAS:	
DIMENSIONES MATERIALES:	

IV. ORGANIGRAMA DEL PUESTO

Tecnólogo		
Título 3er nivel		
<u>Post Grado:</u>		
Diplomado		
Maestría		
Doctorado		

VIII. CAPACITACIÓN ADICIONAL

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE HORAS

IX. CONOCIMIENTOS ACADEMICOS

Actividad Esencial	Conocimientos académicos/técnicas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación

X. CONOCIMIENTOS INFORMATIVOS REQUERIDOS

Conocimientos Informativos	Descripción	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación

XI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS REQUERIDAS

Competencia Específica	Concepto	Grado Requerido	Comportamientos del grado requerido	Requerimiento Selección	Requerimiento Capacitación

XII. COMPETENCIAS GENERALES O CARDINALES

Competencia General	Definición	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación

XIII. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA (MARQUE X)

Dimensiones de la experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	-Tres meses _____ -Seis meses _____ -Un año _____ -Uno a tres años _____ -Tres a cinco años _____ -Más de cinco años _____
2.Experiencia en instituciones similares	
2. Experiencia en puestos similares	
3.Tiempo de adaptación al puesto	

XIV. FINALIZACIÓN

Fecha de elaboración:	
Realizado por:	
Validado por:	