

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

“Informe de actividades de la jefatura de servicios generales del hospital Star Médica Morelia”

Autor: Sarahí Acuña Gómez

**Tesina presentada para obtener el título de:
Licenciado de Administración de Empresas**

**Nombre del asesor:
Claudia Damaris Aguilar Santillán**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





FACULTAD DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

**INFORME DE ACTIVIDADES DE LA JEFATURA
DE SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL
STAR MEDICA MORELIA**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

PRESENTA

Sarahí Acuña Gómez

ASESOR

M.A. Claudia Damaris Aguilar Santillán.

2007
D ZAVALA



T890

**CLAVE: 16PSU0009E
ACUERDO: LIC060914**

MORELIA, MICHOACÁN

DICIEMBRE 2007



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

**INFORME DE ACTIVIDADES DE LA JEFATURA
DE SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL
STAR MEDICA MORELIA**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

PRESENTA

Sarahí Acuña Gómez



ASESOR

M.A. Claudia Damaris Aguilar Santillán.

**CLAVE: 16PSU0009E
ACUERDO: LIC060914**

MORELIA, MICHOACÁN

DICIEMBRE 2007

Dedicatoria:

A ti DIOS que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia tan maravillosa, por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca y por el camino que hemos recorrido juntos

A mis padres no hay palabras que puedan describir mi profundo agradecimiento hacia Ellos, quienes durante todos estos años confiaron en mí; comprendiendo mis ideales y el tiempo que no estuve con ellos. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí. Los quiero con todo mi corazón y este trabajo que me a costado muchos años de mi vida es para ustedes. Aquí esta lo que ustedes me brindaron, que nunca terminare de agradecerles.

A mis Hermanos, que siempre me apoyaron, y en todo momento estuvieron conmigo, a Gerardo que aunque callado y serio siempre esta conmigo, a Roy que cuando lo necesitas sus palabras son las mas alentadoras, a Mario que aunque casi no nos veamos ahora se que siempre esta conmigo y a ti hermana que eres mi mejor amiga, mi cómplice la que siempre estuvo, esta y estará conmigo, gracias hoy y siempre.

A mis Abuelos, por estar siempre al pendiente de mi, por su lucha incansable, por consentirme como lo hacen, por sus enseñanzas gracias Mamá Lupita y Nono.

A mis amigos todos, gracias por los momentos divertidos, los de estudio, los de tristeza, los de apoyo, por acompañarme en este camino. A los que por alguna razón ya no están conmigo y siguen siendo parte muy importante en mi vida, a ti Laurita y gracias a ti Mauricio. Recuerden que siempre los llevare en mi corazón.

Al licenciado Ricardo Martínez, por darme la oportunidad de trabajar a su lado, y por todas sus enseñanzas.

A mis profesores por confiar en mí, por tenerme la paciencia necesaria, por el apoyo en los momentos difíciles agradezco el haber tenido unos profesores con un excelente nivel académico y personal como lo son ustedes. A la licenciada Claudia Damaris Aguilar Santillán por ayudarme a cerrar este círculo gracias.

No me puedo ir sin antes decirles, a todos que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado. Les agradezco a ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida, el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

Algún día en cualquier parte, en cualquier lugar
indefectiblemente te encontrarás a ti mismo,
y ésa, sólo ésa, puede ser la más feliz o
la más amarga de tus horas.

Pablo Neruda

INDICE

Problema de la investigación

Capitulo I

La importancia de la Administración en una empresa

1.1 Definición de Administración

1.1.1 El fin de la Administración

1.2 Historia de la carrera de la Licenciatura en Administración de Empresas

1.3 Perfil general del egresado de la Licenciatura en Administración de Empresas

1.3.1 Actitudes

1.3.2 Habilidades

1.3.3 conocimientos

Capitulo II

Historia de la empresa

2.1 Definición de hospital

2.2 Historia del “Hospital Star Médica”

2.2.1 Antecedentes y datos generales de la empresa

2.2.2 Logo y slogan

2.2.3 Misión y Visión

2.2.4 Valores y política de calidad

Capitulo III

Informe de actividades

3.1 Descripción del primer puesto

3.2 Funciones y estrategias

3.3 Descripción del puesto actual

3.4 Funciones y estrategias

Capitulo IV

Conclusiones

Anexos

Bibliografía

JUSTIFICACION DEL REPORTE DE ACTIVIDADES

La reputación de las empresas depende de la opinión de los clientes que reciben de los productos o servicios que ofertan al mercado. De aquí la importancia de contar con un buen servicio de limpieza, arreglo en habitaciones y las áreas comunes del hospital, así como la entrega y el uso adecuado de los kits de hospitalización.

Debido a la poca atención que se le da al área de intendencia es necesaria una re-estructuración y una buena capacitación, para lograr un mejor control del área, y así obtener satisfacción de los clientes internos y externos del hospital.

¿Cómo podemos lograr a través del buen funcionamiento del área de intendencia la satisfacción del cliente?

¿Cuáles serían los aspectos más importantes dentro del área para mantener un trabajo en equipo acorde a la misión de la empresa?

¿La reputación de la empresa dependerá únicamente de la opinión del cliente, o también de los miembros de la misma?

Según el diccionario de la Real Academia Española "satisfacción" es el cumplimiento del deseo o del gusto.

Una de las herramientas mas eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva, es el servicio al cliente para lograr una satisfacción en el mismo.

Es por esto que es necesario poner mas atención y empeño en el desarrollo de una capacitación, y por medio de una re-estructuración en el área, se obtenga un mejor control y la satisfacción de los clientes.

Para poder lograr la satisfacción de nuestros clientes y tener una buena reputación como empresa, ¿es necesario poner mas atención y empeño en el desarrollo de una capacitación, y por medio de una re-estructuración en el área de intendencia, se obtenga un mejor control y la satisfacción de los clientes?

OBJETIVOS

- Obtener el titulo de la Licenciatura en Administración de Empresas
- Lograr la satisfacción de los clientes durante su estancia, y disminuir las quejas.
- Superar los estándares de calidad, para conservar la certificación
- Buen manejo y administración de los insumos con los que trabaja el departamento, para lograr disminuir costos
- Mejor convivencia y ambiente de trabajo entre los integrantes del departamento

Capítulo I La importancia de la Administración en una empresa

1.1 Definición de administración



El símbolo de la administración representa en su conjunto la filosofía de una disciplina que significa el progreso, el avance continuo, el movimiento dinámico, el crear, el convivir, el impulso, la fuerza, el ímpetu y la resolución, evolución creciente que va en busca del perfeccionamiento.

La administración es el órgano social encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna.

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

1.1.1 El fin de la administración

Se encarga de darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores, jefes, etc.

La profesión de administrador es muy variada dependiendo del nivel en que se sitúe el administrador, deberá vivir con la rutina y con la incertidumbre diaria del nivel operacional o con la planeación, organización, dirección y control de las actividades de su departamento o división en el nivel intermedio, o incluso con el proceso decisorio en el nivel institucional, orientado hacia un ambiente externo que la empresa pretende servir.

La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y traducirlos en acción empresarial mediante planeación, organización dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos.

1.2 Historia de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas: *

En 1943 se inician en el Instituto de Estudios Superiores de Monterrey los estudios en administración de negocios.

En 1957 la UNAM y la Universidad Iberoamericana le dan el impulso definitivo al crear la profesión de Licenciado en Administración de Empresas para atender la creciente demanda de profesionistas de la administración en los ámbitos público, privado y social.

Desde su fundación en 1959 el Colegio Nacional de Licenciados en Administración elabora el primer código de ética de la profesión, la actuación de los licenciados en Administración debe corresponder a las necesidades actuales de México, por lo que se requiere perfeccionar una ética colectiva e individual, con un enfoque objetivo sobre los principios y valores de la sociedad y las formas de producción de los bienes y servicios. El código consta de 7 capítulos que son:

I.- De las normas generales

II.- De la responsabilidad en el ejercicio profesional

III.- De lo social

IV.- De la docencia

V.- De la investigación

VI.- Del Licenciado en Administración como Auditor y las normas Generales.

VII.- De las sanciones

1.3 Perfil general del egresado de la licenciatura en administración

1.3.1 Actitudes:

1.-Personales: crítica hacia la vida, participación en proceso enseñanza-aprendizaje, seguridad en si mismo, superación permanente, prospectiva de la vida, aprendizaje permanente, emprendedora, ética, apertura al cambio, valor y cordura para tomar decisiones.

2.- Sociales: servicios a los demás, compromiso y responsabilidad, orgullo por la profesión y la nación, responsabilidad del bienestar social.

1.3.2 Habilidades:

1.- Administrativas: tomar decisiones, crear y desarrollar empresas, planear, organizar y dirigir el trabajo hacia resultados, aplicar creativamente los conocimientos adquiridos, apoyarse en la informática para realizar sus funciones, ejercer y delegar autoridad, diagnosticar y evidenciar desviaciones administrativas de naturaleza preventiva y correctiva.

2.- Interpersonales: liderar equipos de trabajo, negociar, trabajar en equipos multidisciplinarios, innovar el clima organizacional y las nuevas tecnologías, promover el cambio y el desarrollo organizacional social.

3.- Intelectuales: aprender a ser, a aprender y a emprender, analizar, sistematizar e interpretar la información, calcular, interpretar y usar cifras, investigar para solucionar problemas, comunicarse en forma oral y escrita, desarrollar la creatividad.

1.3.3 Conocimientos:

Crear y desarrollar organizaciones, organizar y dirigir, diagnosticar y evaluar organizaciones.

Lo anterior es para darles una introducción de mi reporte de trabajo en el hospital "Star Médica" en donde las habilidades de un administrador son necesarias, así como los conocimientos, y su correcta aplicación.

* Código de ética del licenciado en administración. Editorial ECAFSA p.9, 18

Capítulo II Historia de la empresa

2.1 Definición de Hospital *

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española "hospital": "Es aquel Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde se practican también la investigación y la enseñanza".

* http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=hospital

Para comprender en su totalidad el origen del Hospital en México, es necesario remontarse a la época de la colonia española en México, con la llegada de los españoles al nuevo continente arribaron varias órdenes religiosas; quienes bajo el concepto medieval de "Caridad" proporcionaron los primeros servicios hospitalarios, con la vieja tradición de ser al mismo tiempo hospederías, orfanatos, asilos y sanatorios. Este concepto de "Caridad" surgió con la idea puramente cristiana, de crear hospitales y asilos para enfermos y pobres que eran atendidos, supuestamente, por personas llenas de fe y amor y desprendidas de los bienes terrenales.

En el siglo XVIII, la obra hospitalaria encabezada por las órdenes religiosas perdieron su autoridad ya que los reyes españoles no se interesaban por nuevas fundaciones en la Nueva España, a pesar de que la idea de la Caridad se mantenía vigente y que se buscaba que los servicios proporcionados a los enfermos fueran mejores. Con este cambio en la conciencia médica, se logro motivar al gobierno en asumir el control de las instituciones de salud y no dejarlo a las organizaciones religiosas, de este modo, los conceptos de derechos humanos, caridad y asistencia médica se elevaron al concepto de "Beneficencia Pública".



La necesidad de atención de enfermedades locales y de otras nuevas que llegaron con los visitantes españoles de Europa, motivaron el la creación de hospitales. En 1524, se inauguró el primero de ellos en México, el Hospital de La Concepción de Nuestra Señora, que años después cambiaría su nombre por el de Hospital de Jesús de Nazareno, que tiene su dirección el la ciudad de México en IAP 20 de Noviembre no. 82, Col. Centro C.P. 06090 TEL. 5542-6501 al 07. El hospital está en funcionamiento.

En la ciudad de Morelia el hospital de San Juan de Dios fue uno de los más antiguos, que se encontraba frente a la casa de José María García Obeso (precursor de la independencia, organizador de la conspiración de Valladolid en 1808), donde se realizaron juntas conspiradoras libertarias en 1809, se halla el edificio que a principios del siglo XVIII alojó al Hospital Real de San José.

El nosocomio que tomó luego el nombre de San Juan de Dios, permaneció hasta la época de la Reforma y en 1830, el doctor Juan Manuel González Urueña instaló las primeras cátedras de medicina que en 1858 devino en Escuela de Medicina de Michoacán, que alcanzó prestigio nacional.

Debido al crecimiento acelerado de la ciudad, requiere hoy más que nunca contar con servicios modernos y eficientes para resolver los problemas de salud.

Hospitales que se encuentran en la ciudad de Morelia, Michoacán.

*Centro materno infantil San José A.C.

*Centro médico Del bosque

*Centro médico González

*Centro médico Lejarza S A de R L

*Clínica de la Santa Cruz

*Clínica Dietex S A

*Clínica Guadalupe

*Clínica Hospital de Dios

*Clinica hospital del Angel

- *Clínica la sierra de Sta Ma SA de CV
- *Clínica Medica Sta Elena
- *Clínica Medico Quirúrgica los Pinos
- *Clínica Medico Quirúrgica Santiaguito
- *Clínica Mexfam
- *Clínica Morelos
- *Clínica Neurológica Abasolo
- *Clínica San Miguel
- *Clínica Tapia
- *Clínica Victoria
- *Femedi
- *Hospital Acueducto
- *Hospital civil Dr. Miguel Silva
- *Hospital Clínica de Fátima SA
- *Hospital de Ntra Señora de la Salud
- *Hospital Memorial**
- *Hospital Nueva España
- *Sanatorio Cuautla
- *Cruz Roja Mexicana
- *Hospital La Luz**
- *Instituto Mexicano del Seguro Social.

2.2 Historia del Hospital Star Médica

2.2.1 Antecedentes y datos generales de la empresa

El hospital Star Médica es un grupo de centros hospitalarios en pleno crecimiento y expansión. Inició operaciones en el año 2002 en la ciudad de Morelia, Michoacán, donde puso en funcionamiento su primer Centro Médico, reunió a un grupo de médicos, de las distintas especialidades, junto a las instalaciones, servicios y equipos más funcionales, acordes con los conceptos de la medicina moderna, así como la tecnología de vanguardia, para proporcionar al paciente la mayor comodidad, seguridad y optimización de su tiempo.



Al contar con todos los elementos requeridos para la práctica de la medicina moderna ponen estos recursos al alcance de la población y de la que asiste a Michoacán para atención médica provenientes de los municipios y estados vecinos.

Es necesario establecer que el funcionamiento de dicho centro está a la altura de los mejores, y con un sentido íntegro de profesionalismo, por lo cual este y su administración está perfectamente regularizada.

Los servicios hospitalarios con los que contamos son:

*Urgencias

*Imaginología

*Laboratorio

*Banco de Sangre

*Patología

*Hemodiálisis

*Quirófanos

*Estacionamiento

*Quimioterapia

Servicios de apoyo:

*Farmacia

*Auditorio

*Capilla u Oratorio

*Cunero Virtual

*Dietología

*Inhaloterapia

*Neonatología

*Pediatría

*Hemodinamia

*Habitaciones

*Club Médico

*Ginecobstetricia



*Unidad de Terapia Intensiva

*Unidad de trasplantes

*Cirugía Ambulatoria



*Información al paciente sobre su seguro

*Información sobre finanzas, visa, etc. A pacientes

*Servicio de Ambulancia

*Cafetería

*Servicios en inglés

A un lado de la torre del hospital se encuentra la torre de consultorios, la cual cuenta con un grupo de médicos seleccionados por su capacidad profesional y experiencia en las diferentes especialidades de la medicina. En total son más de 13 mil mts², el conjunto cuenta con más de 22mts² construidos.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

NOMBRE COMERCIAL: STAR MEDICA, S.A. DE C.V.

RAZON SOCIAL: STAR MEDICA, S.A. DE C.V.

R.F.C. SME 001012 RI2

DOMICILIO: VIRREY DE MENDOZA # 2000
COL. FELIX IRETA
MORELIA, MICHOACAN C.P. 58070

TELEFONO: (443) 322 77 00

PAGINA WEB: www.starmedica.com

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO: 00070

LICENCIA SANITARIA: 01617

AREA DE HOSPITAL: 6,885 mts²

AREA DE TORRE: 7,490 mts²

2.2.2 Logo y Slogan

Logo:



Slogan:

"Un espacio humano"



2.2.3 Misión y Vision

MISIÓN: Otorgar servicios hospitalarios seguros y accesibles, en un entorno confortable y cordial, proporcionando bienestar a pacientes, sus familiares, médicos y colaboradores.



VISIÓN: Ser la mejor alternativa local o regional en servicios hospitalarios, con altos estándares de calidad, bioéticos, tecnológicos y trato humano.



2.2.4 Valores y Política de calidad

Valores:

HONESTIDAD: Brindar confiabilidad

SERVICIO: Satisfacer las necesidades de los demás

PRODUCTIVIDAD: Impulsar resultados favorables

CONOCIMIENTO: Cultivar la sabiduría

SALUD: Desarrollar las funciones orgánicas, físicas y mentales de las personas

EMPATÍA: Participar afectiva y emotivamente en la realidad de los otros

POLÍTICA DE CALIDAD: Proporcionar a la sociedad servicios de salud con calidad, otorgados por personal competente, con tecnología actual y orientados a mejorar continuamente a través de nuestro sistema de gestión organizacional.

Capitulo I I I Informe de actividades

3.1 Descripción del primer puesto

El primer puesto que obtuve fue el de Asistente de Gerencia General, en el que unas de las cualidades que necesitaba eran actitud de servicio, tolerancia, amabilidad, honesta, y discreta ya que estaba a cargo de todas las cuentas del Gerente, así como el resguardo de la información confidencial que en este departamento se pudiera generar.

A grandes rasgos fue un puesto que me gusto mucho, ya que tenia contacto con todas las áreas del hospital, la organización de eventos, recorridos, reservaciones me enseñó mucho, ya que se necesita saber como dirigirme con las personas tanto por teléfono como en persona. Cuando mi jefe se ausentaba yo era la que me quedaba en su lugar.

La confianza y la manera en la que trabajábamos mi jefe y yo era muy buena, teníamos buena comunicación y nos coordinábamos muy bien, la verdad es que aprendí muchos aspectos tan importantes como: organizar, dirigir, controlar, manejo de personal y resolución de conflictos, entre otros mismos que se explico mas adelante. en ese puesto gracias a que mi jefe me dio su voto de confianza para tomar decisiones y en el caso del estacionamiento dejármelo a mi cargo, que de ahí pienso fue una pauta para promoverme a la jefatura de servicios generales.

A continuación describiré las funciones que desempeñaba en el puesto de asistente de gerencia general, así como las estrategias que tome para un buen desempeño en el puesto, y un mejor control de las actividades que se desempeñaba:

*Precisar las labores en una empresa, responde a una necesidad de las empresas para organizar los trabajos de éstas, es indispensable conocer lo que cada trabajador hace, y las aptitudes que se requieren para hacerlo bien.

Es cierto que es difícil precisar los elementos que integran cada puesto ya que éste no solo está formado por una serie de operaciones materiales y tangibles, sino también por un conjunto de elementos impalpables, tales como la forma de realizar el trabajo, la responsabilidad que implica las aptitudes que supone, los riesgos que origina, etc.

Un trabajador realiza normalmente un conjunto de actividades, de ello depende la perfección de éstas y la organización de la misma empresa. Se forman así, grupos de las mismas actividades con unidad funcional perfectamente definida.

Cada una de esas unidades de trabajo recibe el nombre de “puesto”. Así podríamos definir este como el conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específico e impersonal.

* El análisis de puestos. Editorial limusa S. A. de C. V. Edición 1987. Página 13,15

BITACORA DE INICIO DE ACTIVIDADES AL SER PARTE DEL HOSPITAL STAR MÉDICA MORELIA

Descripción y perfil del puesto:

PUESTO:	ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL
Nivel jerárquico le reporta a: Le reportan:	EL GERENTE GENERAL SECRETARIAS, MENSAJEROS, CHOFERES
PROPÓSITO GENERAL:	Apoya al gerente general en el manejo eficaz de su tiempo, se sus necesidades administrativas y particulares, así como de sus relaciones de trabajo
PERFIL DE PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • 23 a 28 años • Estudios mínimos de Licenciatura • Experiencia laboral necesaria • Responsable • Capacidad para Resolver problemas • Sociable • Amable • Le guste el trato con la gente • Analítica • Confiable • Discreta
FUNCIONES GENÉRICAS:	<ol style="list-style-type: none"> a) Elabora cartas y documentos para su jefe b) Abre, clasifica y distribuye la correspondencia c) Responde cartas o mensajes de correo electrónico sobre asuntos rutinarios d) Lleva el archivo de documentos confidenciales de hospital en el que labora e) Atiende llamadas telefónicas y lleva la agenda de su jefe f) Organiza eventos sencillos, visitas guiadas y atenciones especiales de invitados importantes para la empresa. g) Atiende asuntos particulares del gerente ; reservaciones, boletos de avión... h) Lleva los gastos de servicios del hospital en el que labora así como el fondo fijo
HORARIO	<ul style="list-style-type: none"> • De Lunes a Viernes de 9:30 a 2:30 y de 4:30 a 8:00 • Sábado de 9:30 a 3:00

3.2 Funciones y Estrategias

Funciones a,b,c,y d:

Las cartas y documentos que elaboraba eran la mayoría para comunicados internos de la empresa, cartas de recomendación que nos pedían o cualquier tipo de comunicado que me pidieran se elaboraba. Los documentos confidenciales que llegaban los abría, clasificaba y se los entregaba a mi jefe para que los leyera, mandaba correos electrónicos para informar asuntos generales, o para convocar a juntas extraordinarias de las jefaturas, los correos que recibía se imprimían y se archivaban. El principal problema con el que me topé en estos punto fue en la redacción, de los documentos, al principio la familiarización con el personal y saber que cargo tenia cada uno, donde se ubicaba físicamente y saber su extensión de teléfono, correo...

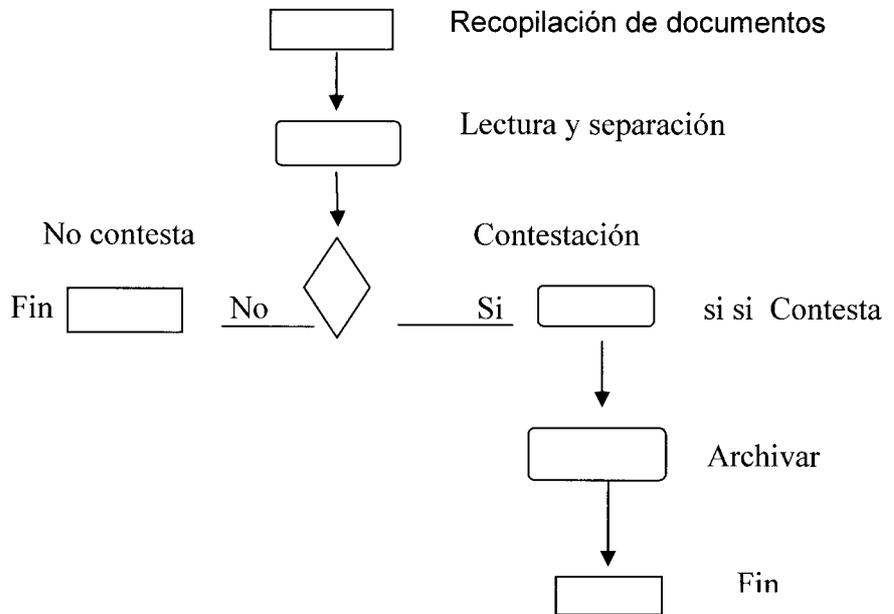
Estrategias :

Los comunicados y cartas que elaboraba, los imprimía con una copia para la carpeta donde se iban a archivar, y los acomodaba por fechas, y siempre la copia con las firmas de los involucrados en los escritos.

Los correos electrónicos que recibía y mandaba con información importante los imprimía para archivarlos y tenerlos como resguardo. Cuando convocaba a una junta extraordinaria o algún comunicado importante por este medio también les llamaba por teléfono o por el pandion (messenger interno) para tener una confirmación mas rápida, de igual manera guardaba la confirmación que me manda la computadora de que el mail que mande ha sido leído.

Elaboré un directorio por pisos que contiene la ubicación, extensión y dirección de correo, este se encuentra en la computadora para agilizar el tiempo en la búsqueda de los datos que se necesiten.

Diagrama de Flujo de funciones a, b, c y d



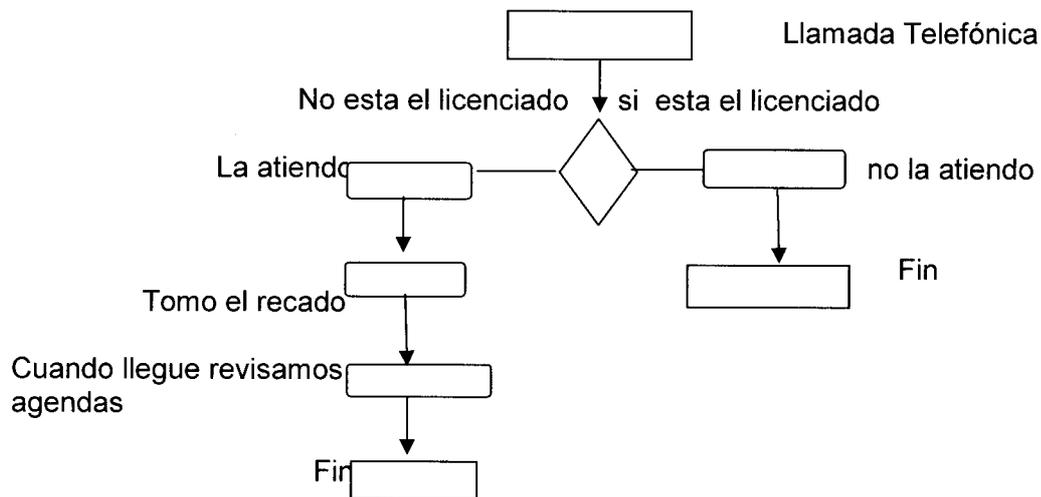
Función e:

Las llamadas telefónicas que atendía de mi jefe era la mayor parte cuando estaba fuera de la ciudad o del hospital, o cuando estaba atendiendo algún asunto, un gran número de estas eran para informar de algo, o pedir algún espacio para hablar con él, muchas veces yo era el filtro y con el tiempo fui aprendiendo que llamadas pasarle y cuales no. La programación de sus actividades y su agenda la llevábamos entre los dos, y así podíamos saber los espacios libres que teníamos, y las actividades del día.

Estrategias:

Cuando tomaba una llamada, en caso de que el no estuviera en la oficina le dejaba un recado en el pandion, para que cuando llegara lo viera. En base a lo que habíamos revisado en la agenda, antes de que mi jornada finalizara, en el pintarrón le apuntaba todas sus actividades y citas que tenía al día siguiente con la hora y persona(s) que iba a encontrarse, para que tuviera presente sus actividades a realizar., también cuando no estaba en la oficina y se acercaba la hora de alguna actividad programada le llamaba al celular para recordarle.

Diagrama de flujo actividad "e"



Función f:

La organización de pequeños eventos también fue parte de mi trabajo, el desayuno de los internos cuando finalizan su ciclo escolar, el día de la enfermera, el día de la madre, la inauguración del transfer del tercer piso, un pequeño evento para el anuncio de la certificación del banco de sangre, y un recorrido por las instalaciones del hospital para unos estudiantes de arquitectura de la UVAQ, por que querían ver la estructura necesaria para el funcionamiento del hospital.

Estrategias:

En todas las organizaciones de los eventos buscaba cotizaciones, lugar, en el caso del día de la madre y de la enfermera buscar el detalle que se le iba a dar a las festejadas, y los regalos que se iban a rifar, todo esto apegado a un presupuesto que se tenía que seguir.

Los eventos quedaban organizados uno o dos días antes de cada evento, y el día del evento solo supervisaba que estuviera todo en orden y que saliera bien, para esto antes de que empezara el evento hacia un pequeño check list para revisar que todo lo que se había encargado y organizado estuviera en orden y a tiempo.

Al finalizar los eventos tramitaba los pagos de cada uno de mis proveedores involucrados, ocho días después del evento, para establecer un orden y a todos se les liquidara el mismo día y así evitar conflictos con ellos.

Diagrama de flujo actividad f:



Función g:

Cuando mi jefe iba a salir de viaje, organizaba su agenda, para no tener actividades programadas en ese tiempo.

Hacia reservaciones de restaurantes cuando se requería, dependiendo de las personas que iban a acudir, y confirmaba la asistencia de los involucrados a la reunión.

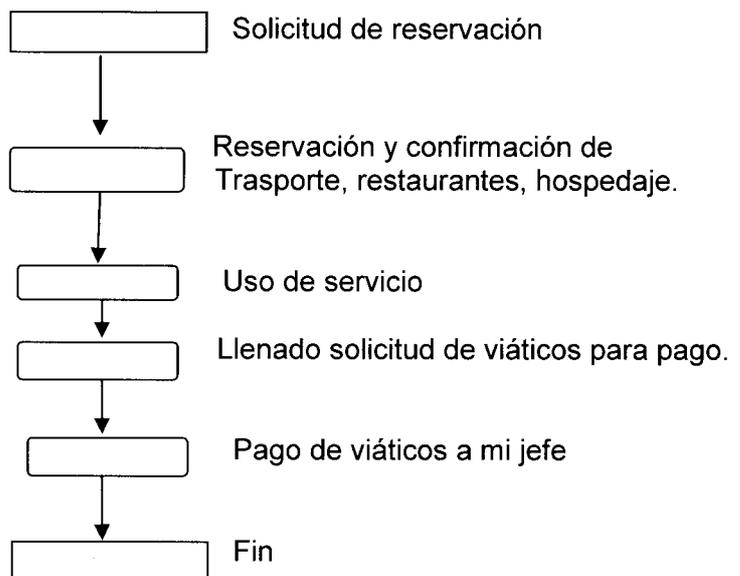
Reservaba boletos del transporte que iba a utilizar dependiendo de el lugar al que iba a viajar, cuando el se iba en su carro, al regresar me entregaba los comprobantes de los gastos que había hecho, y yo mediante un formato de viáticos le tramitaba el pago del viaje que había realizado, para una semana después de que me había hecho entrega de los comprobantes.

Estrategias:

Cuando el viaje era inesperado, llamaba a sus citas y las cancelaba, dándoles una próxima fecha de cita.

Al organizar las reuniones en restaurantes investigaba que tipo de reunión era para saber si iba a reservar en un salón privado o una reunión simple, esto dependía de los involucrados, y a su vez decidir que tipo de restaurante elegir de acuerdo al gusto de la mayoría.

Diagrama de flujo de función g:



Función h: caja chica

Llevaba la caja chica del hospital que con ella yo pagaba los gastos menores a \$ 2000, tramitaba en contabilidad que se me repusiera el fondo, esto lo hacia cada semana. Aquí los problemas mas frecuentes que se me presentaban era que muchas veces me llegaban sin comprobante fiscal y luego en contabilidad no me lo querían recibir, era muy problemático ya que se prestaba a muchas mal interpretaciones por que podían llegarme cada semana con la compra de un producto que no era fácil de que se acabara, o varios productos que le competen a compras por que se tenia que realizar todo un procedimiento de requisición para la adquisición del material necesario.

Estrategias:

Reglamenté que las facturas ya me las entregaran firmadas por el jefe de área si no las recibía, y que me escribieran en donde se utilizó la compra y la fecha. Así podía asegurarme de que era una compra urgente y que por eso no habían hecho todo el proceso de compras y habían verificado que no hubiese existencia en almacén.

Cuando no les dieran comprobante fiscal la compra debía estar autorizada por el gerente y el jefe de contabilidad.

Por lo general pagaba cuando me entregaban la factura, pero del fondo que me daban dejaba un poco para cualquier urgencia que surgiera.

Entregaba la remesa chica a contabilidad cada sábado a las 12 p.m. y solo hasta las 10:00 a.m. de ese día recibía facturas, las que me llegaban después de esa hora las tramitaba para dentro de 15 días, y las que llegaban a tiempo se empezaban a pagar el martes siguiente hasta el sábado hasta las 10 a.m.

Función h: remesa grande

Elaboraba la remesa grande del hospital, a mi me entregaban las facturas de servicios que se generaban a la semana con los proveedores para programar su pago, cuando me las entregaban tenia que buscar al responsable directo de la compra del servicio o producto para que me firmara la factura y así sustentar que estaba de acuerdo en el total de la factura y que si estaban cobrando el servicio requerido, tenia que hacer la orden de compra del servicio en el sistema y después generar la requisición, para finalmente con la factura original dar entrada a mi almacén en el sistema, del servicio recibido, programaba los pagos de los gastos fijos como son agua, luz, teléfono, sky, ..., los problemas mas frecuentes que tenia era que a veces las compras no estaban autorizadas y las realizaban, queriendo que les sacara el pago y no podía pasarlo a contabilidad hasta que mi jefe me lo autorizara, muchas veces también llegue a darle entrada dos veces a la misma factura, esto ya que me llegaba primero la copia y luego la original y no me daba cuenta y hacia dos entradas, pero ya con el tiempo me fui acostumbrando a quien me las mandaba así. Tanto la remesa grande como la chica las subía a contabilidad el sábado para que salieran los cheques los martes de la siguiente semana.

Estrategia:

Se observo que todo el personal auxiliar realiza las mismas funciones de registro, control y entregar de facturación compras-almacén-contabilidad, no existe división de funciones.

Se recomendó que este departamento se ajustara estrictamente a los controles implementados por contabilidad, ajustándose a un solo método de revisión y debiendo ser capacitado todo el personal para su mejor funcionamiento.

Se propuso la contratación de una persona que se encargara del procedimiento de la remesa de los servicios.

EL departamento de compras es manejado por el jefe, es el que realiza las compras de acuerdo a los requerimientos, si el material requerido no está en sistema se llena un formato para que se dé de alta y así poder hacer el pedido por sistema, y se debe coordinar con todas las áreas para evitar desabastos y excesos en almacén.

Almacén recibe las compras y les da entrada, para luego bajar la factura y tramitar el cheque del proveedor.

Cuentas por pagar tramita el cheque para una semana después y se entrega al proveedor los martes de 5:00pm a 7:00pm.

Diagrama de flujo función h:
Caja chica

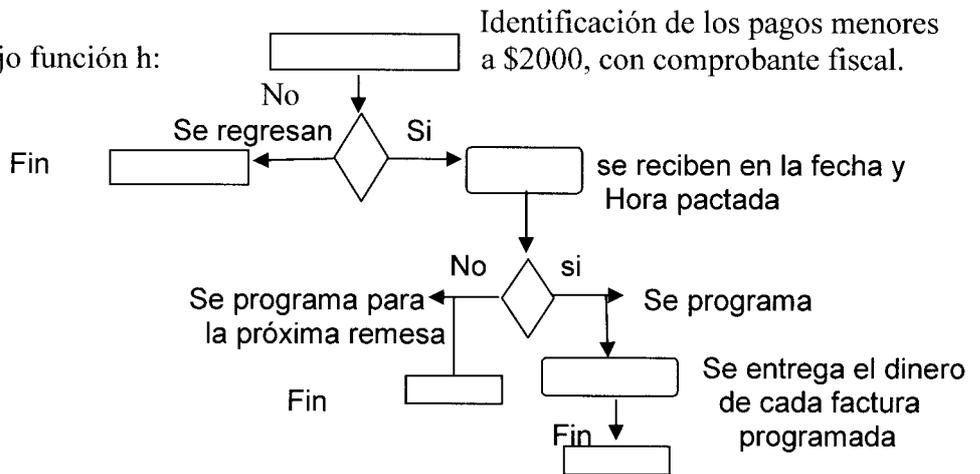
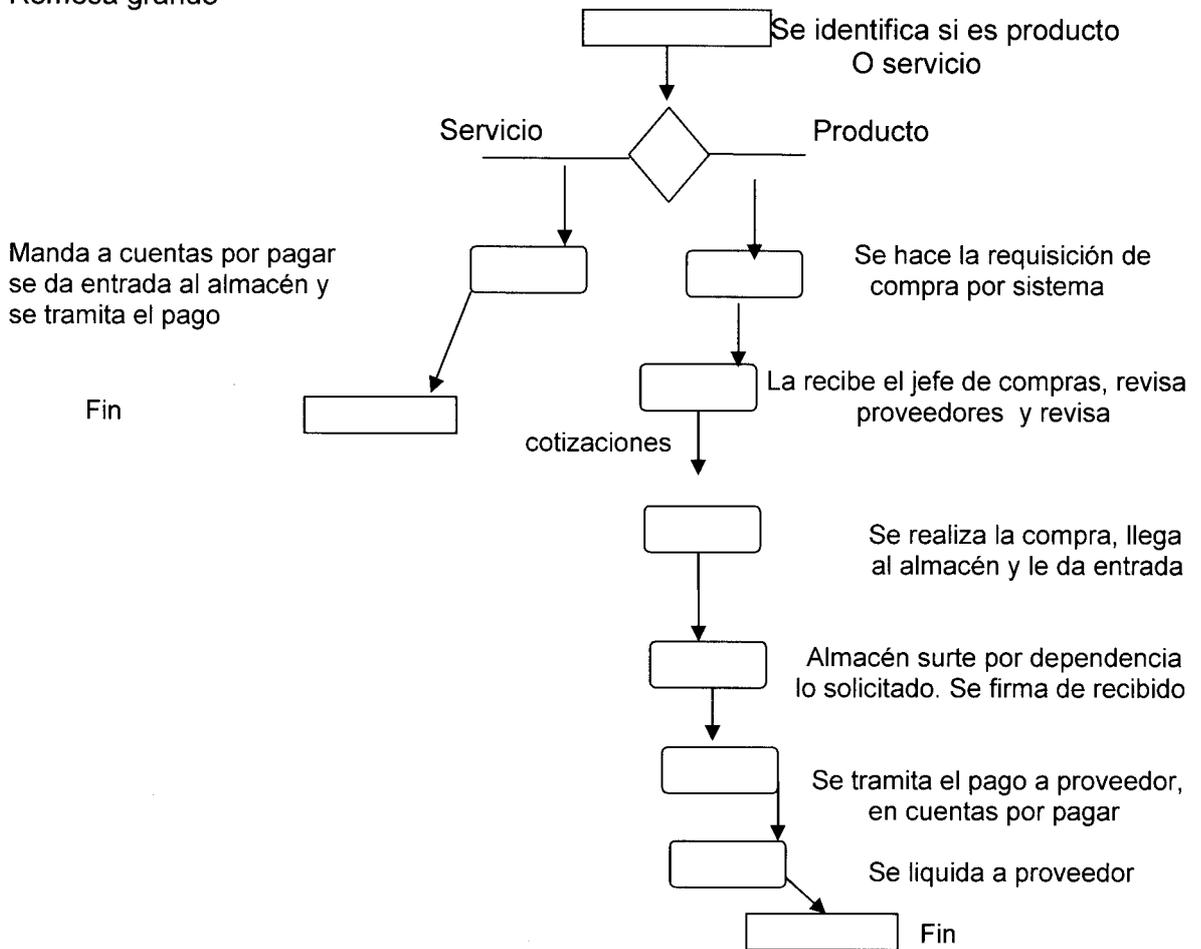


Diagrama de flujo función h:
Remesa grande



Actividades extras:

Ayude a la realización de un inventario para la recopilación de los activos fijos con los que cuenta el hospital. Se cuenta con una base de datos y el resguardo de ellos, con el material, número de serie, marca y responsable de su uso (la persona que se encuentra haciendo uso de él).

Hacia un reporte diario de la productividad del hospital, incluía pacientes hospitalizados (ingresos, censos y altas), quirófano (cirugías realizadas, programadas y canceladas), urgencias (pacientes atendidos, análisis realizados, estudios de imagenología), cuneros (nacimientos, masculino y femenino).

Cuando recién me incorporé al hospital se aplicaban descuentos en la cafetería, yo me encargaba de elaborar y actualizar la lista con los nombres de los empleados que tenían descuento, había tres tipos de descuento:

- 1.- 100% lo tenían los dueños, gerente, y jefaturas.
- 2.- desayuno, comida o cena, éste lo tenían los empleados que se quedaran a doblar turno, cubrir vacaciones, internos, y empleados con jornada acumulada.
- 3.- Todos los demás empleados que no estuvieran en las listas anteriores tenían 30%

Estrategias:

Propuse que el resguardo y el inventario se realizara por las jefaturas que están directamente involucradas con los activos, ejemplo: computadoras, teléfonos, teclados... a cargo de Sistemas.

Instrumental, camas, tripies... Enfermería
Escritorios, sillas, libreros... Contabilidad

Se analizó el proceso de recolección de datos ya que a veces no coincidía el sistema con lo que estaba en las bitácoras se determinó que los reportes se mandaran semanales, por cada área involucrada (admisión, enfermería), ya que son las que están en contacto directo y saben de donde tomar los datos, al final de mes se juntan los datos y se manda un reporte mensual a la dirección médica

Con estos descuentos se tenía mucho descontrol y pérdidas, se estableció una tarifa única para los empleados y bastante económica, en el caso número dos de descuentos se estableció un vale de comida del 100% de descuento, que es autorizado por el jefe de cada área, firmado y sellado, estos se recogen semanalmente en cafetería con la jefa, y se llenan conforme a su uso, cada semana se entregan lo que no se usaron, ya que tienen vigencia. Con este vale se lleva un mejor control, y los gastos que se generen se cargan a cada dependencia.

Un mes después que entré a trabajar al hospital mi jefe me pidió que fuera encargada del estacionamiento como parte de mis actividades, en este departamento mi responsabilidad era:

*Manejo de personal estaba compuesto por 5 personas:

4 cajeros

1 matutino (7:00am a 3:00pm)

1 vespertino (2:30 pm a 10pm)

2 nocturnos (cada tercer día trabajaban) (10:00pm a 8:00am)

1 cubre descansos y daba mantenimiento a las maquinas (9:00am a 5:00pm)

manejaba sus permisos, de acuerdo a su desempeño, puntualidad, asistencia, solo se les daba permiso de faltar, cambios de turnos, si conseguían a alguien que les cubriera que estuviera dentro de la empresa, las vacaciones se les daba las de ley una vez cumplido el año cuando ellos las pidieran.

*Organicé todos los abonados que son los empleados del hospital que tienen carro, y doctores que pagan una pensión (pensionados) que tienen un consultorio, la empresa les da un lugar en el estacionamiento y se les asigna una tarjeta y un número de abono en el sistema, y en un archivo en mi computadora para mi manejo y mejor control de las tarjetas, cuando entré el abono en el sistema no coincidía con la persona que traía la tarjeta y también había muchas personas dadas de alta que ya no trabajaban en el hospital, muchas con dos tarjetas, en sí un descontrol total. Con el re-asignamiento de tarjeta y abono en el sistema, se logró un orden y control de las personas que se les otorgaba el servicio.

*Elaboraba y administraba los pases de salida que se daban para los doctores que no cuentan con una pensión y habían realizado una cirugía o pasaban visita, y los proveedores que maneja el hospital, estos se entregaban o completaban 20 por turno, y tenían que ser comprobables, cada pase de salida entregado por la tarjeta debía ser igual al número de boletos firmados por las personas autorizadas. (Una persona de admisión por turno, gerente, jefe de mantenimiento, y yo). Antes no se llevaba ningún control y cualquier persona firmaba los boletos, además que en la caseta del estacionamiento tenían acceso libre a la elaboración de los pases.

*Cada mes el departamento de negocios me pasaba una lista con la que activaba y reagrababa las tarjetas de productividad que se le entregan a los médicos por dos o más internamientos.

*Planeaba y coordinaba, con el proveedor de las maquinas de estacionamiento el mantenimiento de las mismas, junto con la depuración del sistema para evitar que estuviera muy saturado de datos que ocupaban demasiado espacio en el sistema y hacían trabajar la maquina mas lento, se mandaba un mail solicitando un ingeniero de la compañía, ellos nos mandaban la factura antes de que llegara el ingeniero y se les iba tramitando el pago del mantenimiento de tal manera que cuando ellos terminaran el trabajo se les entregaba el cheque y no se les retrasaba el pago.

*Algunos doctores que tienen consultorio contratan la pensión del estacionamiento. Su control para activarles la tarjeta cuando iba a vencer cada mes y conforme iban pagando se les iba recorriendo la vigencia de la tarjeta al siguiente mes, las pensiones vencen cada (cinco) 5 de mes, el día (seis) 6 ya no dejan entrar si no se ha realizado, se les envió un comunicado a los doctores para informarles que pagarán dentro de los primeros (cinco) 5 días del mes, si querían seguir entrando con su tarjeta, si no era así sacaban boleto normal y se les cobraba el boleto por el tiempo que estuvieran, también se estableció para unificar fechas que todos los pagos vencían el día 5, si pagaban el 26 o 30 o el día que fuera su tarjeta iba a vencer el 5.

*Una vez al mes me pedían reportes de ventas, que sacaba del sistema de las maquinas y otro manual (que yo llevaba) en donde los cajeros me apuntaban cada corte en los tres turnos, y eso debía de coincidir con el sistema y las facturas que se entregaban a contabilidad. Una vez que me asegurara que coincidían los procesaba para entregarlos a mi jefe y el a su vez al director corporativo de operaciones.

3.3 Descripción del puesto actual

Actualmente me encuentro en la jefatura de Servicios Generales, cuento con un total de 22 personas a mi cargo, que se desempeñan como afanadoras, son 2 (dos) supervisoras. 1 (una) en el turno matutino con 9 (nueve) afanadoras a su cargo; 1 (una) supervisora en el turno vespertino con 9 (nueve) afanadoras a su cargo, en el turno nocturno cuento con dos personas ellas laboran cada tercer día, las demás, turno matutino y vespertino descansan un día entre semana y los domingos descansan las supervisoras.

Asegurar que las habitaciones y áreas públicas de servicio del hospital estén en óptimas condiciones de limpieza y cubrir con los estándares de calidad es el objetivo de la jefatura de servicios generales puesto que ahora desempeño.

Servicios generales es uno de los departamentos con más importancia de la que se le da, ya que la primera impresión de un lugar determina en mucho la percepción de la atención y los servicios que se puedan proporcionar. La limpieza en general del hospital está a mi cargo, y hay que ser muy minuciosa en este puesto, ya que si es importante las revisiones constantes del hospital

Gracias a este puesto he aprendido a supervisar el trabajo de las demás personas, a motivarlas, y a trabajar en equipo.

Departamento:
Servicios Generales.

Reporta a: Director de Operaciones/ Gerente
de Operaciones.

Supervisa a: Supervisores de Intendencia y
Supervisores de Ropería.

Alcance: **Esta posición está autorizada para todos los Hospitales GSM.**

Objetivo del cargo:

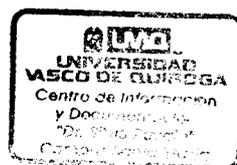
Asegurar que las habitaciones y áreas públicas de servicio del hospital estén en óptimas condiciones de limpieza, para cubrir con los estándares de calidad.

Funciones diarias:

- Organizar, planear, dirigir y controlar el departamento a su cargo de la manera más eficiente y de acuerdo a los estándares establecidos por la empresa.
 - Vigilar que se respeten las políticas, procedimientos, controles y estándares establecidos por la empresa.
 - Asegurar la limpieza óptima de las instalaciones del Hospital.
 - Verificar que el supervisor haya distribuido el trabajo por secciones y áreas prioritarias, a los auxiliares de intendencia.
 - Realizar el pedido de materiales y líquidos para limpieza
 - Rol de trabajadores dependiendo de las altas
 - Supervisión de trabajo
 - Indicar actividades dependiendo del área
 - *Elaboración de bitácoras de habitaciones vacías*
 - Check list de que las habitaciones contengan kit y estén limpias
- Realizar todas las actividades similares, conexas e inherentes al puesto.

Funciones periódicas:

- Elaborar el presupuesto anual del departamento, en coordinación con el Director de Operaciones/ Gerente de Operaciones.
- Participar en juntas con jefes de los diferentes departamentos del hospital.
- Realizar la limpieza exhaustiva en las áreas que se requieran
- Informar al personal a su cargo de la realización de sus diferentes tareas



Responsabilidades:

- Asegurar que existan mínimos y máximos de todos los productos de limpieza almacenables.
- Asegurar que el equipo de operación esté completo en base a las necesidades.
- Asegurar que el mobiliario de las habitaciones, áreas públicas del Hospital y oficinas estén completamente limpios.
- Conocimiento, entendimiento, manejo y cumplimiento de la Política, Sistema de Gestión y de los Objetivos de Calidad del Hospital.

Comunicación:

INTERNA: Con todos los departamentos del Hospital y el personal a su cargo.

EXTERNA: Con contratistas externos que dan servicio al Hospital.

Perfil del puesto:

EDUCACIÓN FORMAL: Ing. Civil, Lic. en Turismo o carrera afín.

INGLÉS: Deseable.

EXPERIENCIA: 3 años de experiencia en la función de Ama de llaves.

EDAD: 25 a 45 años.

SEXO: Indistinto.

ACTITUD REQUERIDA: Actitud de servicio.

REQUERIMIENTOS ESPECIALES: Curso de administración y Ama de llaves.

Habilidades profesionales específicas del puesto:

Habilidad en el manejo de personal, conocimiento de procedimientos, equipos y productos de limpieza. Administración y control de los recursos materiales.

Indicadores de desempeño:

El desempeño se mide de acuerdo a los objetivos establecidos para su departamento.

Reporte ejecutivo que se presenta a Dirección de Operaciones/ Gerente General.

Dentro del hospital se realizan dos tipos de limpieza:

1.- General: La primera consiste en limpiar de una manera superficial pero suficiente para garantizar que todo el material y objetos limpiados estén libres de contaminación, esta se realiza utilizando productos químicos comunes como son desinfectante, aromatizante, cloro, etc.;

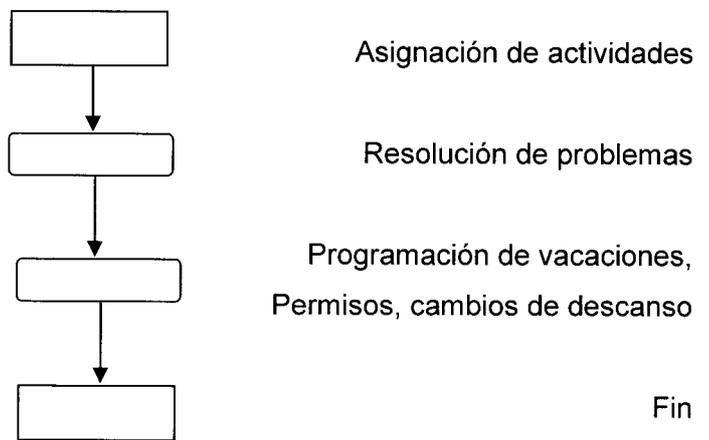
2.-Exhaustiva: consiste en una limpieza más profunda utilizando productos especiales como son el alkazyme y el alkacide, este tipo de limpieza se utiliza solo en algunos casos específicos como pueden ser cuando se va a realizar un transplante o cuando se requiere limpiar un área contaminada, que es cuando el área fue ocupada por un paciente con una enfermedad biológica infecciosa.

La limpieza del hospital se divide en:

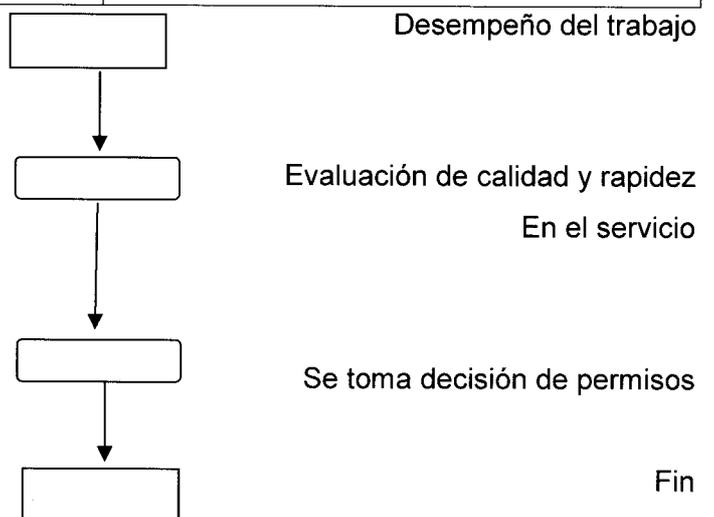
- 1.- Sótano (hemodinamia, rayos x e imagen) y octavo (club medico, comedor y vestidores de empleados)
 - 2.- Planta baja (urgencias, admisión, contabilidad, cafetería)
 - 3.-Primero y tercer piso (oficinas, auditorio, archivos)
 - 4.-Cuarto piso, Hemodiálisis, Ambulatorios
 - Quinto piso, cuneros
 - Sexto piso, terapia intensiva
 - 5.- Quirófanos séptimo piso
 - 6.- Estacionamiento.
- 
- The diagram shows a list of hospital areas on the left, with a large right-pointing chevron symbol (>) to its right. To the right of the chevron is the word 'Encamados'. The areas listed are: 4.-Cuarto piso, Hemodiálisis, Ambulatorios; Quinto piso, cuneros; Sexto piso, terapia intensiva.

3.4 Funciones y Estrategias

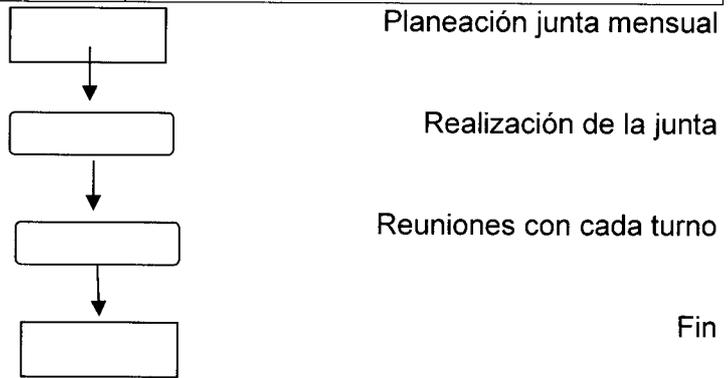
<p>Funciones jefatura de servicios generales :</p> <p>a) Coordinar y supervisar a su personal, Planear las actividades del departamento</p>	<p>Estrategias:</p> <p>a) La asignación de actividades, funciones, incidencias, y problemas presentados en el departamento, los resuelvo de manera inmediata, así como la programación de las vacaciones, capacitaciones, cambios de descanso y permisos.</p>
---	---



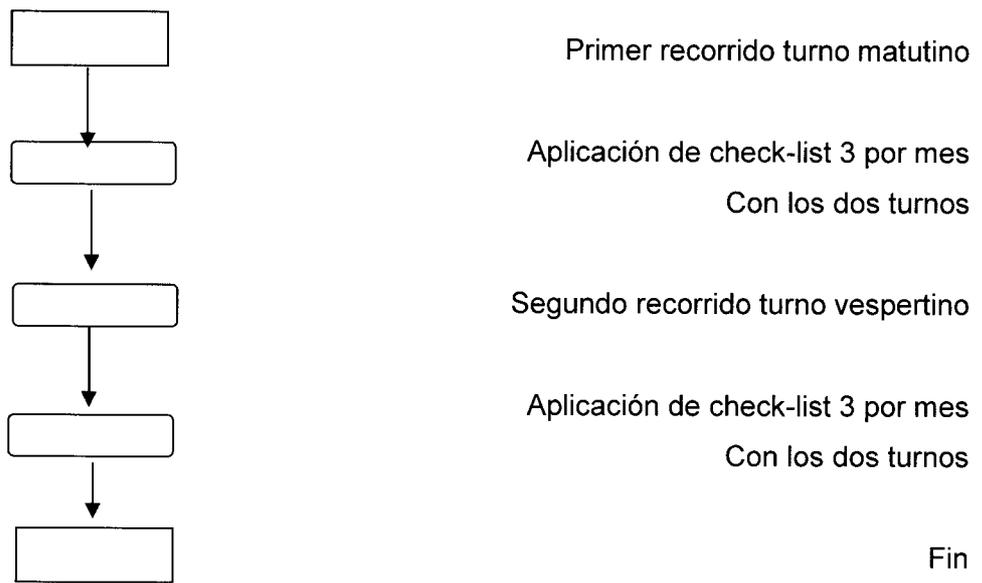
<p>b)Motivar a su personal</p>	<p>b) Los indicadores de desempeño son medidos de acuerdo a la calidad de la limpieza principalmente y a la rapidez del servicio, en base a los resultados se manejan los permisos.</p>
--------------------------------	---



c) Reunirse con su personal para retroalimentarse	c) Una vez al mes realizo una reunión con los tres turnos para tratar asuntos generales y avisos que se tengan que dar; otro tipo de juntas que se realizan son con cada turno para resolver problemas o dar avisos rápidamente y que solo tienen que ver con el turno con el que se este tratando.
---	---



d) Revisar y supervisar al personal, y las instalaciones del personal.	d) Se realizan recorridos diarios, y la aplicación de check list.
--	---



Check-list: esta bitácora ^{anexo 3} contiene los check-list elaborados a los pisos.

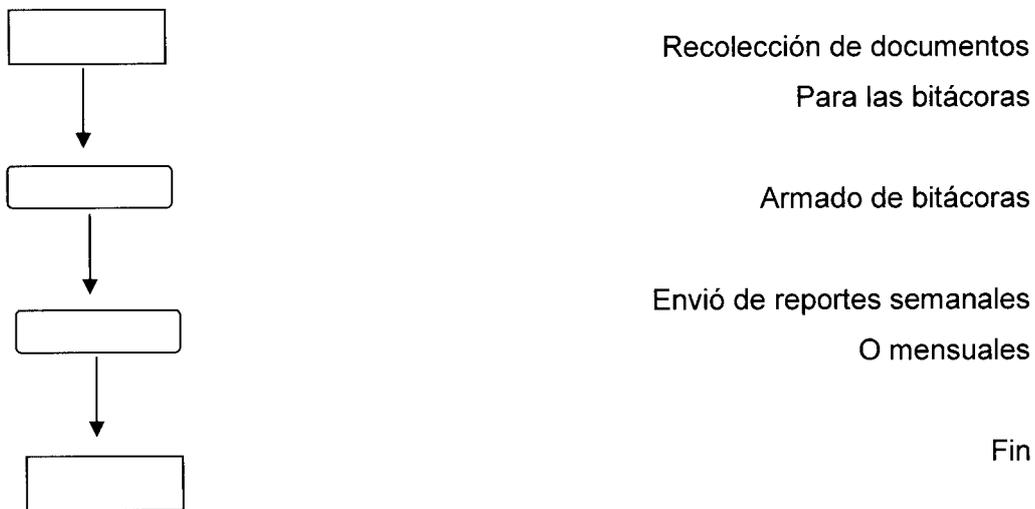
tratamiento, estos también son archivados en la misma bitácora.

Cada sábado mando al departamento de dirección medica el reporte total de residuos generados de esa semana, y al final de mes mando el reporte acumulado para que en la última junta de gobierno de ese mes se le dé lectura y se compare con meses anteriores, la bitácora también contiene un formato de salidas del almacén temporal por mes ^{anexo 6,1} para llevar un registro además elaborado por el hospital además de los manifiestos que nos entrega la empresa que los recolecta.

Se aplica la evaluación tres veces al mes de manera sorpresa, a las habitaciones que ya están listas para su uso y se les califica, a detalle. Debemos de mantener un promedio mínimo de 85%, dependiendo de la ocupación del hospital se realizan el la mañana o en la tarde, por lo general procuro que sea uno y uno, para ser imparcial y tener una evaluación de los dos turnos matutino y vespertino.

El turno de la noche está más enfocado a las urgencias, quirófano, y alguna eventualidad que pueda tener algún paciente o el mismo personal del hospital.

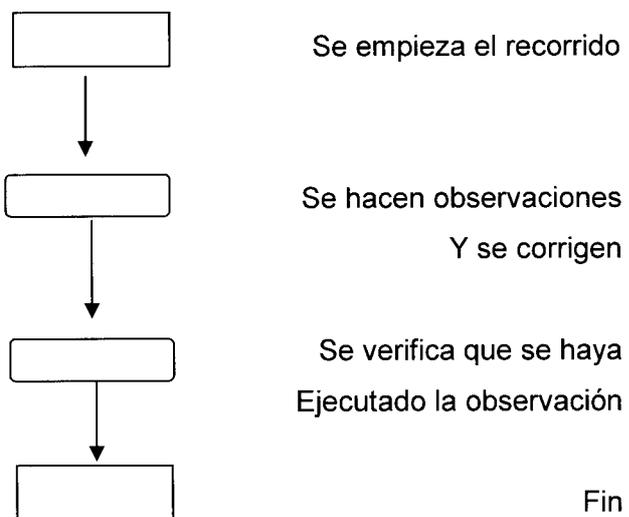
e) Registro_de bitácoras:



Distribución de funciones ocasionales	Cada turno cuenta con un séptico para que ahí tengan sus materiales necesarios para su trabajo, mensualmente les elaboro un calendario con las actividades específicas por turno como son la limpieza a detalle de los elevadores, la limpieza del cuarto de los internos, el lavado de el almacén temporal donde se encuentran los RPBI'S, avisos como capacitación, cumpleaños o el numero de quejas que se tuvo esa semana. Cuando no se tiene quejas es la semana les apunto en el calendario su felicitación de que no tuvieron quejas. Si logran un mes seguido sin ninguna queja se rifa un domingo de descanso a parte de su día de descanso.
---------------------------------------	---

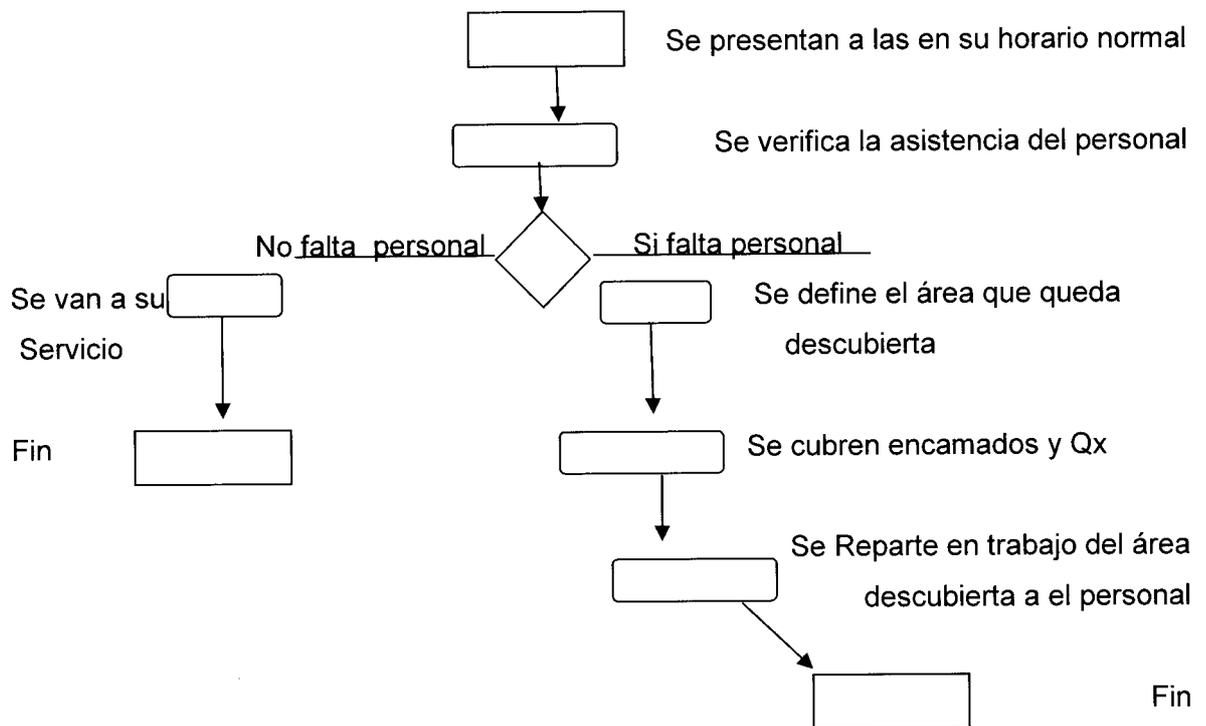
<p>Propuestas:</p> <p>Una sugerencia que quiero hacerle al director administrativo es de que se incluya el kit de hospitalización en el total del costo del cuarto y no se cobre por separado.</p> <p>Otra propuesta que tengo es que se contemple la posibilidad de colocar botes de basura de acuerdo a la imagen corporativa en la fachada principal del hospital</p>	<p>Estrategias</p> <p>Debido a que causa muchas molestias a nuestra clientela de que se cobre con concepto separado, para que así se disminuyan las molestias. Y darles un mejor servicio y satisfacción.</p> <p>Ya que no se cuenta con ellos y muchas veces los familiares de los pacientes salen y ahí dejan la basura en la banqueta, aunque la afanadora esta al pendiente no deja de dar mal aspecto al hospital cuando no se ha recogido la basura</p>
--	---

<p>Funciones de la supervisora:</p> <p>a) Supervisar que las instalaciones del hospital se mantengan en excelentes condiciones de limpieza e higiene</p>	<p>Estrategias:</p> <p>a) Se realizan recorridos continuos por el hospital para verificar que todo esté en orden y proporcionar ayuda en caso necesario</p>
---	--

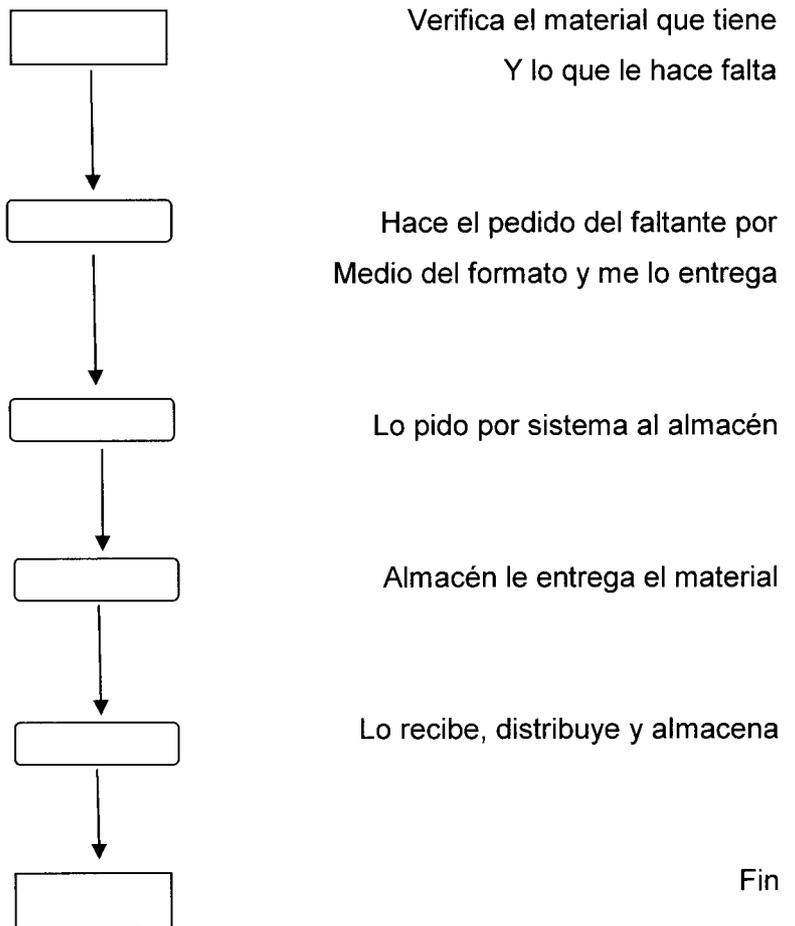


b) Revisa la asistencia del personal a cargo en lo que yo llevo.

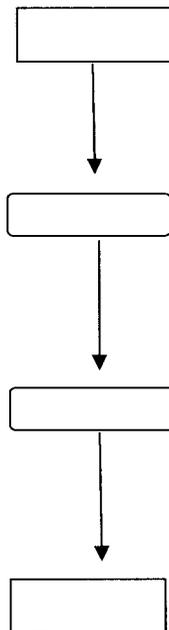
b) En el caso de que falte alguien acomodar al personal para no dejar áreas descubiertas.



<p>c) Me solicita el material con el que se trabaja (de limpieza) por medio de un formato semanalmente <small>anexo 2,</small></p>	<p>c) Lo pido por sistema al almacén; la supervisora lo recibe, distribuye y almacena para su buen aprovechamiento.</p>
--	---



<p>d) Tiene que tener conocimiento del manejo e identificación de los Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI'S), y entregar los mismos a la empresa contratada para su tratamiento.</p>	<p>d) Se dan capacitaciones sobre el manejo, recolección y tratamiento de los RPBI'S, también se les proporciona el uniforme necesario (guantes, lentes, batas de aislamiento, cubre boca) para la su buena recolección.</p>
--	--



Se imparte capacitación sobre
Manejo de RPBI'S

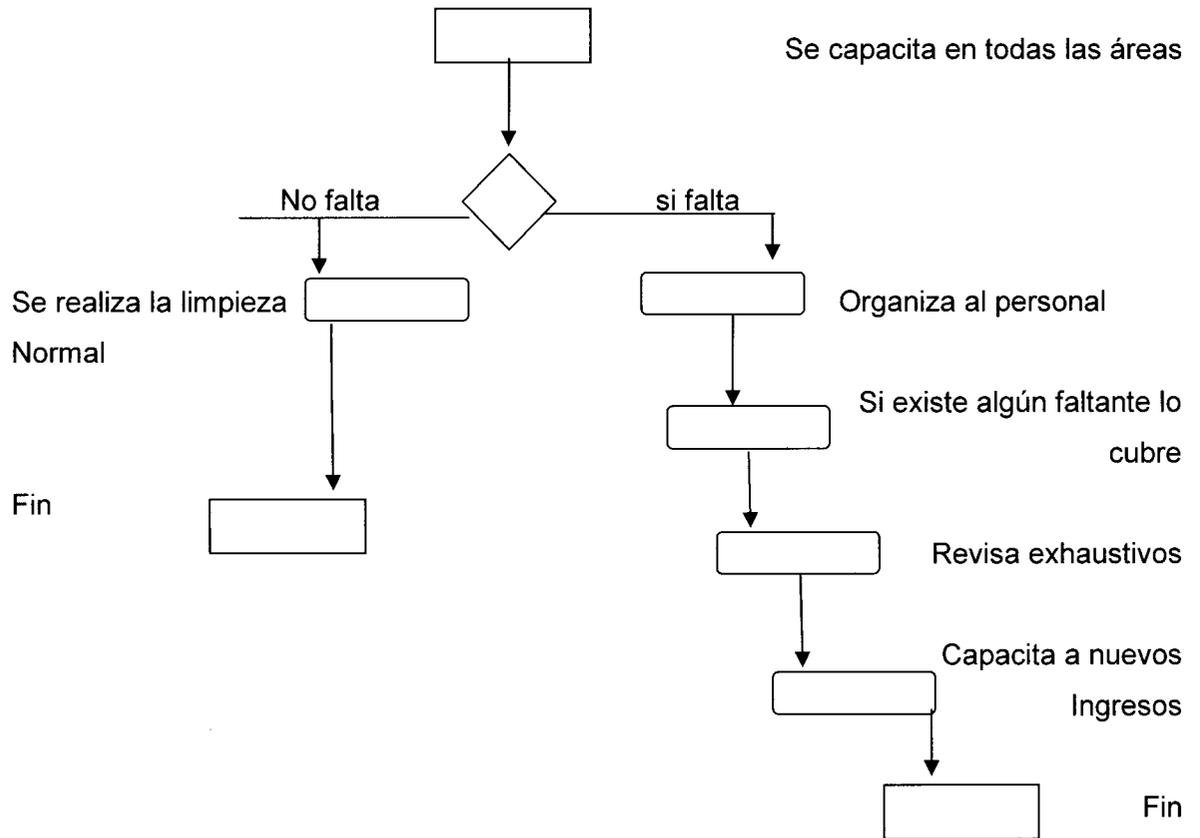
Se viste con el equipo adecuado
Para su recolección

Se entrega a la empresa contratada
Para su tratamiento

Fin



<p>e) Tiene conocimiento de todas las áreas para capacitación, realización de exhaustivos.</p>	<p>e) En caso de que falte personal ella cubre faltantes, supervisa los exhaustivos, induce al puesto al personal de nuevo ingreso.</p>
--	---



f) Elabora los Kits de hospitalización. que contienen:

Para el acompañante del paciente: una sábana regular, una sábana clínica, funda de almohada, un cobertor. Esto no se lo pueden llevar.

Para el paciente: pañuelos desechables, un par de pantuflas, agua, jabón, shampoo y crema. Eso se lo pueden llevar

f) La supervisora me pide los insumos y elaboro la requisición por sistema, almacén le entrega los insumos para preparar los kits en bolsas selladas, cada kit contiene 2 bolsas:

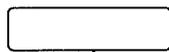
1.- una sábana regular, una sábana clínica, funda de almohada, pantuflas y agua.

2.- esta contiene solo el cobertor por que hay veces que no se utiliza y queda limpio.

El shampoo, jabón, y crema se ponen directamente en el baño. Una vez que las habitaciones ya están limpias, se avisa a enfermería para que tiendan la cama, y así poder subir el kit y acomodarlo en el closet. Se cierra la habitación con seguro.



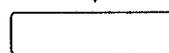
Me pide los insumos de los kits
Una vez por semana



Elaboro la requisición a almacén



Almacén entrega a la supervisora
Los insumos



La supervisora prepara los kits
En bolsas selladas



Los almacena y distribuye
Cuando la habitación esta lista



Fin

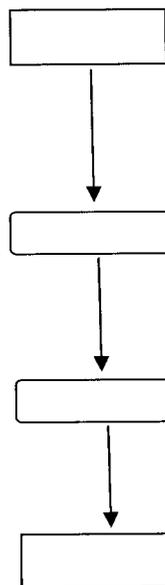
g) Me acompaña a los recorridos y realización de los check-list anexo 3 y 3,1

g) Los recorridos se realizan diario de dos veces al día, y se van haciendo las observaciones en el momento para su pronta repuesta.

Existen de dos tipos de check list :

1.- abarca cuestiones de mantenimiento, funcionamiento y limpieza, el llenado de éste se realiza con si o no, dependiendo de la afirmación en que nos encontremos.

2.- se enfoca más a la limpieza de la habitación, y su llenado es por medio de una ponderación que se le da a cada concepto, se debe de tener un mínimo de 85% de satisfacción, al terminar el llenado de ambos formatos se realiza un concentrado y se manda al gerente y a los involucrados, que por lo general son las áreas como: mantenimiento, enfermería y servicios generales.



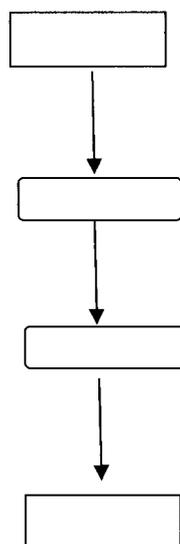
Me acompañan a recorridos del hospital

Se revisa todo el hospital y se hacen observaciones

Se verifica que se hayan corregido las observaciones

Fin

<p>Funciones de las afanadoras:</p> <p>a) Cada afanadora tiene su servicio y se encarga de sacar la basura de las habitaciones, oficinas, áreas comunes y la limpieza de las mismas, la cual incluye lavado de baños, barrer y trapear el piso. En encamados existen cuatro tipos de limpieza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- la habitación por limpiar está recién desocupada por un paciente. 2.- la habitación está ocupada por un paciente. 3.- la habitación está desocupada y ya fue limpiada anteriormente. 4.- la habitación fue desocupada recientemente por un paciente con una enfermedad biológica infecciosa. <p>En todos los casos si se encuentre alguna falla se reporta a mantenimiento <small>anexo1</small></p>	<p>Estrategias:</p> <p>a) Al recibir cada turno se entregan los pendientes y lo que se hizo, después se van a sépticos por el material que necesitan para el aseo de cada área, y de ahí se disponen a empezar su trabajo; en encamados (4to, 5to, 6to) en el turno matutino se hace primero pasillos, escaleras y central de enfermería, esto ya que en la mañana cuando se recibe el turno los pacientes todavía están dormidos, o sin bañar, y en el turno vespertino por que los pacientes están comiendo o dormidos, después se revisan habitaciones vacías, y en caso de que necesiten que se arreglen se arreglan, más tarde se empieza a pasar a las habitaciones con paciente o las que se van de alta.</p>
---	---



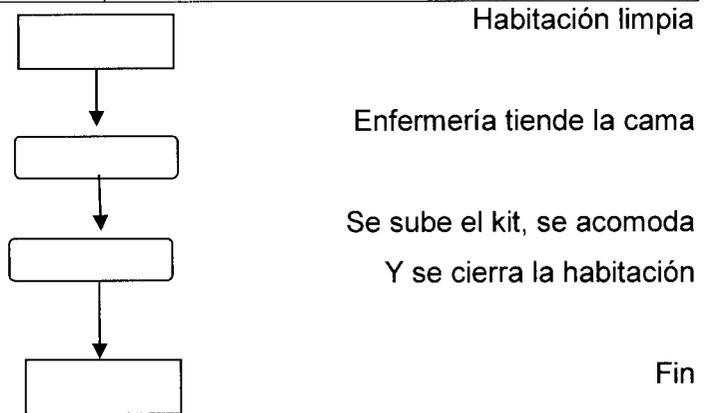
Entrega de turno se entregan pendientes

Turno que recibe se va a séptico por material

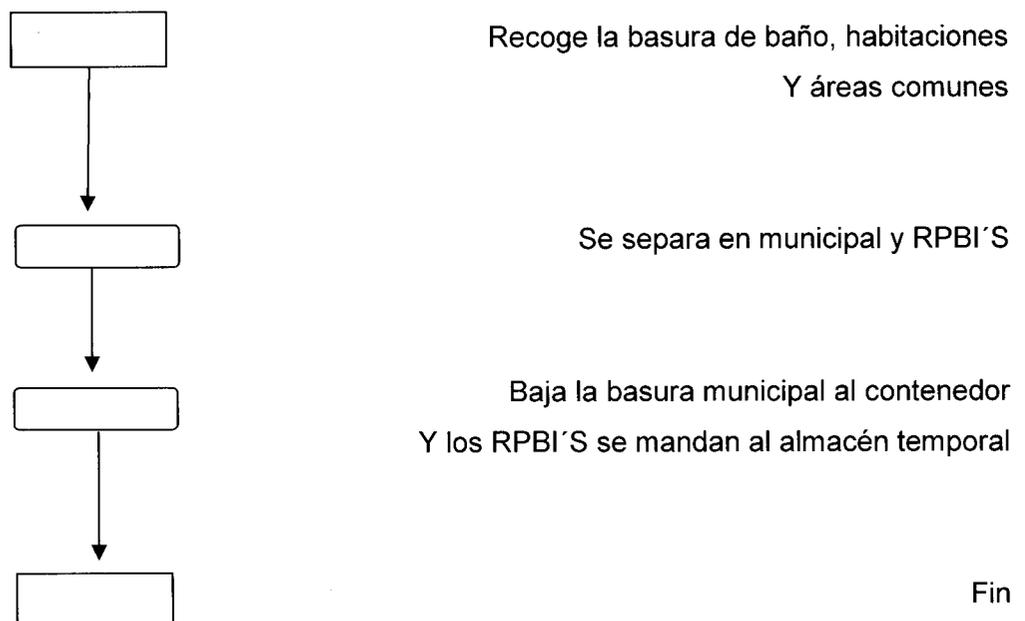
Se empieza el trabajo de cada área

Fin

b) Subir y poner en su lugar el kit de ingreso.	b) Se sube ya que la habitación este limpia, y este tendida la cama por enfermería
---	--



c) Tienen que juntar la basura de su servicio para llevarlo al contenedor o al almacén temporal de RPBI'S.	c) Se recoge la basura del baño y de la habitación, central de enfermería y áreas comunes, separándola en basura normal (bolsa transparente), y basura de tipo biológico infeccioso (bolsa roja); se colocan bolsas limpias en los cestos para basura.
--	--



d) Llevar a cabo el programa de exhaustivos para las áreas que lo requieran y la realización de exhaustivos extraordinarios que se presenten.

d) El personal de intendencia ingresa al área desocupada protegida con guantes desechables, bata, cubre boca, gorro quirúrgico y prosigue a realizar la limpieza normal del área más lo del exhaustivo

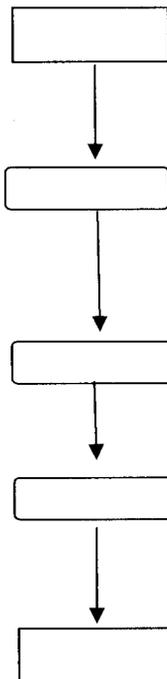
1.- Se rocía abundante y constantemente con el preparado de alkazyme todas las superficies a limpiar durante 20 minutos, cuidando de no humedecer las partes eléctricas que tengan energía.

2.-Se enjuaga con agua limpia todas las superficies lavadas con alkazyme y se secan con un trapo limpio.

3.- Se rocía con un preparado de alkacide en todas las superficies que se lavaron con alkazyme.

4- Se deja secar y ventilar por luna hora.

5.- Se rocía la habitación con aromatizante.



Revisión de bitácora de exhaustivos

Acomodo de personal para exhaustivos

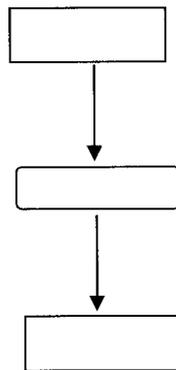
Preparación de material y ropa correspondiente

Se lleva a cabo el exhaustivo

Fin

e) Mantener las instalaciones de las habitaciones, pasillo, y áreas comunes del hospital en excelentes condiciones de limpieza e higiene.

e) La frecuencia con que se realiza la limpieza general de las habitaciones es dos veces por día (una limpieza la realiza el personal de intendencia matutino y la otra la realiza el personal vespertino), en el caso que un paciente sea dado de alta, se efectúa la limpieza después de su salida



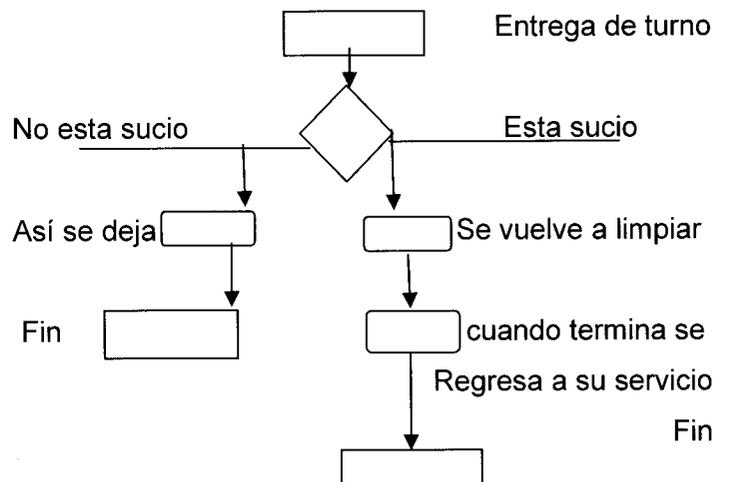
Se recibe el turno, limpieza General del hospital

Se entrega al turno correspondiente Limpieza del hospital

Fin

f) limpieza del estacionamiento

f) Éste se limpia diario una vez al día,(en caso de requerirse de hace dos veces) la encargada de este servicio en cuanto llega es lo primero que hace, que dura aproximadamente dos horas y después se regresa la hospital a apoyar donde sea necesario



El material indispensable de apoyo de un carro de limpieza que tiene cada afanadora es:

- Escoba
- Recogedor
- Trapeador
- Atomizadores
- Franelas y compresas
- Bolsas recolectoras de basura (rojas, blancas y negras)
- Fibras
- Cepillos
- Papel higiénico
- Servilletas ínter dobladas
- Pastillas para baño
- Aromatizantes y desinfectantes
- Aromas para despachadores
- Jabón líquido para manos
- Espátula

Capítulo IV Conclusiones

4.1 Conclusiones

*Este trabajo en el hospital Star Medica me ha enseñado mucho, como profesionalista y como persona, cabe mencionar que aprendí en la UVAQ además de conocimientos teóricos a ser una persona de cambio y de beneficio para la sociedad. Y esto me ha permitido dentro de las funciones que he realizado poder entender la importancia que tiene el capital humano y que son situaciones que los libros no te dicen, que tu tienes que tomar decisiones , solucionar problemas y tratar de lograr el mejor de los desempeños para el buen funcionamiento de mi departamento.

En mi justificación del reporte de actividades he llegado a lo siguiente:

¿Cómo podemos lograr a través del buen funcionamiento del área de intendencia la satisfacción del cliente?

A través del tiempo que estuve laborando en estos dos puestos me he dado cuenta de la importancia que tiene aplicar correctamente las actividades, habilidades y conocimiento que un Licenciado en Administración de Empresas debe poner en práctica al realizar sus funciones. El área de intendencia es dentro de la empresa el área a la que menos importancia se les da administrativamente y humanamente. He observado que realmente esta área no solamente en esta empresa si no en cualquier otra representa como lo mencioné al principio parte de la buena imagen que la organización este ofreciendo. Las funciones que realiza esta área son esenciales y al mismo tiempo complementarias para que nuestros clientes se sientan totalmente satisfechos. En un tipo de empresa como esta la calidad en el servicio comienza en el área de intendencia y sobretodo tratándose de una actividad tan importante como es el área de la salud.

¿Cuáles serían los aspectos más importantes dentro del área para mantener un trabajo en equipo acorde a la misión de la empresa?

*Conocimiento y comprensión de cada una de sus funciones para de esta manera evitar: tiempos muertos, duplicidad de actividades, negligencia, mal servicio...

*Lograr mantener entre ellos una buena comunicación y convivencia, así como un acercamiento total para conmigo.

*Mantener una buena comunicación con las áreas involucradas para el buen funcionamiento de las actividades del área de intendencia.

*Proporcionarles una buena y continua capacitación no solamente respecto a su área si no también abarcar temas que los hagan sentir parte de la empresa (salud, motivación, familia...).

*No tratar al trabajador de limpieza como un afanador, ya que es un miembro más de la empresa con derechos y obligaciones.

¿La reputación de la empresa dependerá únicamente de la opinión del cliente, o también de los miembros de la misma?

Es importante ambas opiniones en este caso creo que la opinión de los miembros de la empresa es de mucho peso ya que estamos hablando de una empresa de servicios de la salud.

¿Es necesario poner más atención y empeño en el desarrollo de una capacitación, y por medio de una re-estructuración en el área de intendencia, se obtenga un mejor control y la satisfacción de los clientes?

Por todo lo analizado en el capítulo III, si es necesario y no sólo en esta empresa sino en cualquier tipo de organización pues como lo mencioné anteriormente. Las funciones que realiza esta área son esenciales y al mismo tiempo complementarias para que nuestros clientes se sientan totalmente satisfechos. En un tipo de empresa como esta la calidad en el servicio comienza en el área de intendencia y sobretodo tratándose de una actividad tan importante como es el área de la salud, y normalmente son descuidadas.

4.2 Anexos

SOLICITUD DE
MANTENIMIENTO

HOSPITAL STAR
MEDICA MORELIA



SERVICIO:

EXTENSION:

FECHA Y HORA DE SOLICITUD:

DESCRIPCION DE FALLA O TRABAJO:

EQUIPO BASICO
EQUIPO MEDICO
INFRAESTRUCTURA

NOMBRE Y FIRMA
DE SOLICITANTE

SELLO DEL
SERVICIO

FECHA Y HORA DE
RECIBIDO
POR MANTENIMIENTO

SERVICIOS GENERALES		SERVICIOS GENERALES	
PAPEL HIGIENICO JUMBO 200 MT	PZA	BOLSA ROJA P/ RESIDUOS CHICA (PAQ C/100)	PAQ
PAPEL HIGIENICO KLEENEX	PZA	BOLSA ROJA P/ RESIDUOS GRANDE (PAQ C/25)	PAQ
TOALLA INTERDOBLADA BLANCA	PZA	DERMOGEL (JABON LIQUIDO)	LTS
BLANCOL 2 EN 1 (LITRO)	LTS	GERMILIMP -C QUIROFANO (LTS)	LTS
DESENGRASANTE	LTS	GERMILIMP , LIMPIADOR GERMICIDA (MAQUISA)	LTS
BOLSA NEGRA DE PLASTICO 50 X 70 (CHICA) KG	KG	BOLSA NEGRA DE PLASTICO 100 X 130 (GRANDE) KG	
COLORO (1LT)	LTS	BOLSA NEGRA DE PLASTICO 80 X 90 (MEDIANA) KG	
PASTILLA PATO PURIFIC	PZA	BOLSA TRANSPARENTE DE PLASTICO 50*70 KG	
FRAGANCIA ROBOT (FCO 125 ML)	PZA	BOLSA TRANSPARENTE DE PLASTICO 80*90 KG	
CRILUX-Z 1LT (LIMPIADOR DE VIDRIOS DE USO PESADO)	LTS	BOLSA TRANSPARENTE DE PLASTICO 80*90 KG	
GUANTE DOMESTICO ROJO 8 (PAR)	PZA	WINDEX GALON	
DESODORIZANTE ROBOT (FCO)	FCO	MTI	
DETERGENTE ROMA BOLSA DE 1KG	PZA	ALKAZIDE FCO 1 LT	LTS
ESCOBA	PZA	ALKAZIME LIMPIADOR BOLSA	PZA
FRANELA (MTS)	MTS	FARMACIA	
KERT LIMPIADOR DE 5 LT FRASCO	FCO	COMPRESA PARA VIENTRE 45X70 CM	PZA
FIBRA SCOTCH BRITE VERDE P-96	PZA	CUBRE BOCAS	PZA
TRAPEADOR # 20	PZA	GUANTES DE LATEX	PZA
MAQUIAROMA	LTS		

 OTROS: _____

BAÑO				
PUERTA	SI	NO	LAVABO	SI NO
ABRE / CIERRA			LLAVES ABREN / CIERRAN	
CHAPA FLOJA			LLAVES FLOJAS O FALTANTES	
RESIDUOS / RECHINIDOS			FUGAS DE AGUA	
BUENA APARIENCIA			DESAGUE	
			BUENA APARIENCIA	
TASA	SI	NO		
TAPA FLOJA, ROTA, FALTANTE			CANCEL DE BAÑO	SI NO
FUGAS DE AGUA			ABRE / CIERRA PUERTA	
DESAGUE			BUENA APARIENCIA	
BUENA APARIENCIA				
			LLAVES DE REGADERA	SI NO
APAGADOR, FOCOS, EXTRACTOR	SI	NO	LLAVES ABREN / CIERRAN	
FOCOS PRENDEN / APAGAN			LLAVES FLOJAS O FALTANTES	
FOCOS FUNDIDOS O FALTANTES			FUGAS DE AGUA	
ENCIENDE / APAGA EXTRATOR DE AIRE			BUENA APARIENCIA	
PAREDES	SI	NO	PORTAPAPELES MANOS Y SANITARIO	SI NO
RAYADAS			FLOJOS, ROTOS, FALTANTES	
SUCIAS			BUENA APARIENCIA	
DETERIORADAS				
BUENA APARIENCIA			PORTA TOALLA	SI NO
			FLOJO, FALTANTE	
TECHO	SI	NO	BUENA APARIENCIA	
RAYADO				
SUCIO				
DETERIORADO				
BUENA APARIENCIA				
PISO	SI	NO		
RAYADOS				
SUCIO				
DETERIORADO				
BUENA APARIENCIA				

NOTAS

REALIZO

REVISO

Entrega de habitaciones por turno

Habitacion	Status	Kit	Papel
401			
402			
403			
404			
405			
406			
407			
408			
409			
410			
411			
Ambulatorio		-----	
Hemodialisis		-----	
Entrega			
Recibe			

Entrega de habitaciones por turno			
Habitacion	Status	Kit	Papel
501			
502			
503			
504			
505			
506			
507			
508			
509			
510			
511			
Cuneros		-----	
Entrega			
Recibe			

Entrega de habitaciones por turno			
Habitacion	Status	Kit	Papel
602			
603			
604			
605			
606			
607			
608			
609			
610			
611			
Terapia		-----	
Entrega			
Recibe			

Entrega de habitaciones por turno			
Area	Limpio		Sucio
Qx 1			
Qx 2			
Qx 3			
Qx 4			
Areas comunes			
Inhaloterapia			
Pb			
Urgencias			
Sot			
8vo piso			
Club medico			
1er piso			
3er piso			

Fecha

Turno

Endoscopia

FECHA	REALIZO	RECIBIO	OBSERVACIONES
Ene-28			
Feb-25			
Mar-25			
Abr-22			
May-27			
Jun-24			
Jul-22			
Ago-26			
Sep-23			
Oct-28			
Nov-25			
Dic-23			
Sarahi Acuña Gomez			Dr. Luis Mario Fuentes V.
Jefe de Servicios Generales			Director Médico

FECHA:				
	TIPO DE RESIDUO	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO NOCTURNO
4TO P I S O	SANGRE RPNE			
	PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES.ETC)			
	NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)			
	PUNZOCORTANTES			
	BASURA MUNICIPAL			
5TO P I S O	SANGRE RPNE			
	PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES.ETC)			
	NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)			
	PUNZOCORTANTES			
	BASURA MUNICIPAL			
6TO P I S O	SANGRE RPNE			
	PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES.ETC)			
	NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)			
	PUNZOCORTANTES			
	BASURA MUNICIPAL			
UR GEN CIAS	SANGRE RPNE			
	PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES.ETC)			
	NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)			
	PUNZOCORTANTES			
	BASURA MUNICIPAL			
I M A G E N	SANGRE RPNE			
	PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES.ETC)			
	NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)			
	PUNZOCORTANTES			
	BASURA MUNICIPAL			
Q X	SANGRE RPNE			
	PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES.ETC)			
	NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)			
	PUNZOCORTANTES			
	BASURA MUNICIPAL			
	TIPO DE RESIDUO	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO NOCTURNO
	BASURA MUNICIPAL 1Y 3			
	MEDICAMENTOS CADUCOS			

MAYO SALIDAS DEL ALMACEN TEMPORAL

FECHA: DEL _____ AL _____				
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD RECIBIDA (KG) mañana	Cantidad recibida (kg) tarde	SALIDAS (ENTREGA A EMPRESA DE RESIDUOS) (KG)	
			martes	viernes
NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)				
PUNZOCORTANTES				
PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES,ETC)				
SANGRE Y SUS DERIVADOS (FLUIDOS, ETC)				

0

FECHA: DEL _____ AL _____				
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD RECIBIDA (KG) mañana	Cantidad recibida (kg) tarde	SALIDAS (ENTREGA A EMPRESA DE RESIDUOS) (KG)	
			martes	viernes
NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)				
PUNZOCORTANTES				
PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES,ETC)				
SANGRE Y SUS DERIVADOS (FLUIDOS, ETC)				

FECHA: DEL _____ AL _____				
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD RECIBIDA (KG) mañana	Cantidad recibida (kg) tarde	SALIDAS (ENTREGA A EMPRESA DE RESIDUOS) (KG)	
			martes	viernes
NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)				
PUNZOCORTANTES				
PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES,ETC)				
SANGRE Y SUS DERIVADOS (FLUIDOS, ETC)				

FECHA: DEL _____ AL _____				
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD RECIBIDA (KG) mañana	Cantidad recibida (kg) tarde	SALIDAS (ENTREGA A EMPRESA DE RESIDUOS) (KG)	
			martes	viernes
NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)				
PUNZOCORTANTES				
PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES,ETC)				
SANGRE Y SUS DERIVADOS (FLUIDOS, ETC)				

FECHA: DEL _____ AL _____				
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD RECIBIDA (KG) mañana	Cantidad recibida (kg) tarde	SALIDAS (ENTREGA A EMPRESA DE RESIDUOS) (KG)	
			martes	viernes
NO ANATOMICOS (VENDAS, GASAS, ALGODON, ETC.)	0	0	0	0
PUNZOCORTANTES	0	0	0	0
PATOLOGICOS (TEJIDOS, EXTREMIDADES,ETC)	0	0	0	0
SANGRE Y SUS DERIVADOS (FLUIDOS, ETC)	0	0	0	0

FECHA: _____				
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD RECIBIDA (KG) mañana	Cantidad recibida (kg) tarde	SALIDAS (ENTREGA A EMPRESA DE RESIDUOS) (KG)	
			martes	viernes
MEDICAMENTOS CADUCOS				

4.3 Bibliografía

Chiavenato, Idalberto. (2001. Administración, proceso administrativo. (3^a ed.)
México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

El análisis de puestos. Editorial limusa S. A. de C. V. Edición 1987

Manuales de procedimientos del Grupo Star Medica. (GSM)

www.starmedica.com

Naturaleza y misión Universidad Vasco de Quiroga

Código de ética del licenciado en administración. Editorial ECAFSA

Manual del alumno universitario de la Universidad Vasco de Quiroga

www.hospitaldejesus.com.mx