

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**DISERTACION DE INVESTIGACION Y GESTIÓN EMPRESARIAL  
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERIA  
COMERCIAL**

**“DISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE  
PROMOCIÓN DE SALUD DE LA PONTIFICIA UNIVERISDAD  
CATOLICA DEL ECUADOR”**

**GABRIELA ALICIA BALAREZO SALAZAR**

**DIRECTOR: MSC. JAIME LUIS CADENA ECHEVERRIA**

**LINEA DE INVESTIGACION SISTEMAS DE GESTION DE  
PRODUCCION Y OPERACIONES**

**QUITO,**

## **DEDICATORIA**

A mi madre por todo el esfuerzo, paciencia y amor, siendo el pilar fundamental en el cual se sostiene mí ser, por ser la guía e inspiración para seguir adelante y cumplir más metas día a día, a quien le debo todo y le agradezco todo lo que soy.

A mi abuelita por sus consejos, amor y sabiduría que me permiten afrontar cada uno de los obstáculos que se presentan a lo largo de mi vida, por la bendición dada todos los días y la que ahora me das desde el cielo.

Al padre que me regalo la vida quien desde el momento en que me conoció estuvo presente en cada uno de mis pasos, quien me enseñó que el amor sincero es un lazo más fuerte que la sangre, quien con paciencia y ternura supo guiarme con sabiduría.

**Gabriela Balarezo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las bendiciones dadas una de ellas mi madre, a mis tíos por su amor incondicional y paciencia.

A mis amigas, Panda (Sthefania) por ser esa gota de locura que necesito en mi vida, por escacharme y darme una luz al final del túnel , Rubia Sol (Araceli) por ser ese angelito que llega en el momento indicado a salvarme y devolverme la paz.

A mi director de tesis por ser su orientación, paciencia, y guía durante el desarrollo de este trabajo.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
TABLA DE CONTENIDOS .....	iv
LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	vii
LISTA DE ANEXOS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Unidad de Bienestar Estudiantil .....	1
1.2. Coordinación de Promoción de Salud .....	6
1.2.1. La promoción de la salud.....	6
1.2.2. Prerrequisitos para la salud.....	7
1.2.3. Promocionar el concepto .....	7
1.2.4. Proporcionar los medios .....	7
1.3. Planteamiento del Problema .....	7
1.3.1. Lista preliminar de Elementos .....	9
1.3.2. Lista preliminar de Elementos .....	10
1.3.3. Enunciado del problema .....	11
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. Objetivo General.....	11
1.4.2. Objetivos Específicos .....	11
2. MARCO TEÓRICO .....	12
2.1. Direccionamiento Estratégico.....	12
2.1.1. Ventajas del Direccionamiento Estratégico.....	12
2.1.2. Elementos del Direccionamiento Estratégico.....	12
2.1.2.1. Visión.....	12
2.1.2.2. Misión.....	13
2.1.2.3. Objetivos.....	14
2.1.2.4. Valores.....	14
2.1.2.5. Políticas .....	14

2.2.	Cadena de Valor .....	14
2.3.	Gestión por Procesos .....	15
2.3.1.	Proceso.....	16
2.3.2.	Elementos de un Proceso .....	16
2.3.2.1.	Entradas (Inputs).....	16
2.3.2.2.	Recursos o factores que transforman:.....	16
2.3.2.3.	Flujo real de procesamiento o transformación: .....	17
2.3.2.4.	Salidas (Outputs): .....	17
2.3.3.	Jerarquía de los procesos .....	18
2.3.4.	Clasificación de los procesos.....	18
2.3.4.1.	Procesos estratégicos .....	18
2.3.4.2.	Procesos operativos .....	19
2.3.4.3.	Procesos de soporte .....	19
2.4.	Mapa de Procesos .....	19
2.4.1.	Elaboración de un mapa de procesos.....	20
2.4.1.1.	Actividades para realizar un mapa de procesos.....	20
2.5.	Documentación de Procesos .....	22
2.5.1.	Inventario de Procesos.....	22
2.5.2.	Levantamiento de Información.....	22
2.5.3.	Diseño de Procesos .....	22
2.5.4.	Diagrama de Flujo .....	23
2.5.5.	Medición de Procesos.....	24
2.5.5.1.	Características de los indicadores.....	25
2.5.5.2.	Componentes de los Indicadores .....	25
2.5.5.3.	Clasificación de los indicadores .....	25
2.5.5.4.	Formulación de Indicadores .....	26
2.5.6.	Descripción del proceso.....	26
2.5.7.	Descripción de Actividades .....	26
2.5.8.	Simbología.....	27
2.5.9.	Manual de Procesos .....	28
2.5.9.1.	Objetivos del Manual de Procesos.....	28
2.5.9.2.	Características del Manual de Procesos.....	28
2.5.9.3.	Estructura del Manual de Procesos.....	29

2.5.9.4.	Mejoramiento de Procesos.....	29
3.	APLICACIÓN .....	32
3.1.	Análisis del entorno de situación Actual .....	32
3.1.1.	Análisis del entorno externo de la Dirección de Bienestar Estudiantil .....	32
3.1.1.1.	Político y Legal.....	32
3.1.2.	Económico y de Mercado .....	33
3.1.3.	Socio Cultural .....	34
3.1.4.	Tecnológico .....	35
3.2.	Levantamiento de Procesos .....	35
3.3.	Diagnóstico actual de los procesos.....	35
3.4.	Diseño de los procesos actuales de la Coordinación de Promoción de Salud .....	36
3.5.	Propuesta de mejoramiento de los procesos levantados de la Coordinación de Promoción de Salud .....	36
3.5.1.	Agendamiento de citas: .....	36
3.5.2.	Atención en Nutrición y Salud Sexual: .....	37
3.5.3.	Atención en Psicología y Psiquiatría: .....	37
3.6.	Definir indicadores para evaluación y seguimiento de los procesos definidos. ....	38
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	39
4.1.	Conclusiones.....	39
4.2.	Recomendaciones .....	39
5.	BIBLIOGRAFÍA .....	40
6.	ANEXOS .....	42

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1.	Lista Preliminar de elementos. ....	9
Tabla 2.	Elementos pertinentes y no pertinentes. ....	10
Tabla 3.	Inventario de Procesos. ....	22
Tabla 4.	Simbología de ANSIS ....	27

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1.	Organigrama estructural de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.2	
Figura 2.	Análisis esquemático de un problema ....	8
Figura 3.	Cadena de Valor ....	15
Figura 4.	Mapa de Procesos ....	21
Figura 5.	Formato para Levantar Información de Procesos. ....	23
Figura 6.	Formato para Diagrama de Flujo. ....	24

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1.	Levantamiento de información. ....	42
Anexo 2.	Procesos Actuales ....	49

## **RESUMEN**

Este trabajo de titulación, tienen como objetivo diseñar los procesos que se desarrollan en la Coordinación de Promoción de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito, con el fin de generar una propuesta de mejora y diseñar los procesos que se realizan en la coordinación.

Primero se procedió a realizar la revisión de los documentos existentes, luego mediante entrevistas a los miembros de la coordinación y observación de los diferentes procesos actuales se procedió a la diagramación de dichos procesos, para la mejora de dichos procesos se procedió a utilizar las herramientas de mejoramiento de Harrington y con esto se desarrolló el mapa de procesos que contiene la caracterización de la coordinación de promoción de salud, direccionamiento estratégico de la misma, diagrama de los procesos mejorados su caracterización y descripción de actividades además de un tablero de indicadores que permitirá la evaluación del desempeño de dichos procesos.

## **ABSTRACT**

This tulation work aims to design the processes that are developed in the Coordination of Health Promotion of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador venue Quito, in order to generate a proposal for improvement and to design the processes that are carried out in the coordination.

First, we proceeded to review the existing documents, then through interviews with the members of the coordination and observation of the different current processes we proceeded to the layout of these processes, to improve those processes we proceeded to use the tools improvement of Harrington and with this the process map was developed that contains the characterization of the coordination of health promotion, strategic direction of the same, diagram of the improved processes its characterization and description of activities besides a dash of indicators that will allow the evaluation of the disruption of these processes.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Unidad de Bienestar Estudiantil

Según la LOES en el artículo 86 “Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia quienes demanden por violaciones de estos derechos. La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley.

Se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas.” (Ley Organica de Educación Superior , 2010)

La Dirección de Bienestar Estudiantil es parte de la Dirección General de Estudiantes de PUCE, y es quien se debe encargarse de canalizar y dirigir las diferentes coordinaciones que se encuentran a su cargo en las cuales se realiza actividades extracurriculares con el fin de impulsar contribuir con su formación integral, incentivar y potencializar la práctica de estilos de vida saludables en la población estudiantil a través de la identificación oportuna de riesgos además del desarrollo de actividades de consejería personalizada y educación en salud individual y colectiva, con énfasis en las áreas de nutrición, sexualidad sana y apoyo psico-emocional. impulsar la cultura, el arte y los deportes.

A continuación, en la figura 1, se presenta el organigrama estructural de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.



a) **“Coordinación de Inclusión de Estudiantes de Grupos de Atención prioritaria**

Entre las competencias de la Dirección de Bienestar Estudiantil está la atención de estudiantes de grupos de atención prioritaria, según el SENECYT comprende los estudiantes de comunidades, el enfoque de género, los migrantes internos y personas con discapacidad. tomando en cuenta enfoques de derechos de género y de interseccionalidad.

b) **Coordinación de Cultura**

Ponen a disposición de todos los estudiantes diferentes talleres y grupos artísticos en los cuales pueden participar y formar, de acuerdo a sus preferencias y horarios.

**Grupos Artísticos**

- Coro
- Danza contemporánea
- Grupo de Cámara
- Danza Española

Estos grupos mantienen una formación permanente en su especialidad. Desarrollan proyectos escénicos propios.

**Talleres de Creación Artística**

- Percusión y movimiento corporal
- Circo
- Fotografía
- Video
- Artesanía Decorativa.

**Talleres de Iniciación a las Artes**

- Escuela de Guitarra
- Guitarra Flamenca
- Aproximación al Teatro

- Danza Árabe
- Capoeira
- Arte en Papel Maché
- Canto

**c) Coordinación de Deportes**

Pone a disposición de los estudiantes diferentes disciplinas deportivas en las cuales pueden participar, además de contar con servicio de fisioterapia y rehabilitación con el fin de velar por el bienestar físico de todos los estudiantes.

**DISCIPLINAS DEPORTIVAS**

- Fútbol
- Baloncesto y Voleibol (femenino y masculino)
- Atletismo
- Gimnasia Formativa
- Andinismo
- Ciclismo de montaña
- Aeróbicos
- Racquetbal, Tenis de mesa
- Taekwondo
- Acondicionamiento Muscular
- Ajedrez,
- Rugby.
- Servicios adicionales: Fisioterapia y rehabilitación

**d) Coordinación de Promoción de Salud**

Encargada de velar por la salud física y mental de todos los estudiantes, cuenta con consultorios médicos y psicológicos, además de organizar charlas con diferentes temas de interés con el fin de mantener el bienestar físico, sexual y psicológico de los estudiantes.

- Entrevista de Salud y seguimiento de casos especiales en coordinación con el Centro Médico Universitario.
- Conferencias grupales y Jornadas de Promoción de Salud en coordinación con las Unidades Académicas.
- Charlas informativas grupales y consejería personalizada con la participación de profesionales especializados en las áreas de:
  - Alimentación y Nutrición (énfasis en la importancia del desayuno, dietóloga, problemas de hipercolesterol, diabetes, anorexia y bulimia).
  - Sexualidad sana
  - Apoyo psico-emocional

**e) Bolsa de Empleo**

La Bolsa de Empleo y Pasantías de la PUCE facilita la integración de los estudiantes al entorno laboral del país. Es una oportunidad para iniciar en experiencias de trabajo y vincularse con instituciones del sector público y privado. Informes Oficina No. 12, Dirección de Bienestar Estudiantil, Edificio Administrativo Planta Baja.” (Manual del Estudiante PUCE, 2017-2016)

Como podemos notar la Dirección de Bienestar Estudiantil no solo procura que los alumnos de la PUCE tengan una formación deportiva, cultural y artística, si no que procura el bienestar mental, social y económico (al otorgar becas deportivas, culturales y de arte) de los alumnos, se apoya en los deportes y cultura como un medio para procurar la salud física y mental de los alumnos de una manera sutil.

De manera eventual se la Dirección de Bienestar estudiantil va midiendo su gestión educativa por medio de encuestas y definición de las tareas y procesos en los que intervienen el director de este departamento, los coordinadores, los profesores y alumnos en general.

Gracias a las observaciones realizadas y solicitud de director del departamento es de vital importancia el diseño de los procesos de Promoción de la Salud y Acompañamiento Estudiantil, ya que al no estar definidos ningún de estos procesos la asignación de

responsabilidades y manejo de estos procesos se ve afectado y por lo tanto no se puede satisfacer de manera eficiente las necesidades y requerimientos de los alumnos de la PUCE, reduciendo así drásticamente la satisfacción de estos con relación a la gestión que realiza la Dirección de Bienestar Estudiantil.

El fin de diseñar los procesos antes mencionados es la contribuir a crear un ambiente estudiantil ideal para los alumnos, mejorar la eficiencia y eficacia de la Dirección de Bienestar Estudiantil y a la vez la contribuir con el modelo pedagógico Ignaciano que se mantiene en la PUCE.

## **1.2. Coordinación de Promoción de Salud**

La primera Conferencia Internacional sobre la Promoción de la Salud reunida en Ottawa el día 21 de noviembre de 1986 emite la presente CARTA dirigida a la consecución del objetivo "Salud para Todos en el año 2.000". Esta conferencia fue, ante todo, una respuesta a la creciente demanda de una nueva concepción de la salud pública en el mundo. Si bien las discusiones se centraron en las necesidades de los países industrializados, se tuvieron también en cuenta los problemas que atañen a las demás regiones. La conferencia tomó como punto de partida los progresos alcanzados como consecuencia de la Declaración de Alma Ata sobre la atención primaria, el documento "Los Objetivos de la Salud para Todos" de la Organización Mundial de la Salud, y el debate sobre la acción intersectorial para la salud sostenido recientemente en la Asamblea Mundial de la Salud.

### ***1.2.1. La promoción de la salud***

Consiste en proporcionar a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social un individuo o grupo debe ser capaz de identificar y realizar sus aspiraciones, de satisfacer sus necesidades y de cambiar o adaptarse al medio ambiente. La salud se percibe pues, no como el objetivo, sino como la fuente de riqueza de la vida cotidiana. Se trata por tanto de un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales, así como las aptitudes físicas. Por consiguiente, dado que el concepto de salud

como bienestar trasciende la idea de formas de vida sanas, la promoción de la salud no concierne exclusivamente al sector sanitario.

### ***1.2.2. Prerrequisitos para la salud***

Las condiciones y requisitos para la salud son: la paz, la educación, la vivienda, la alimentación, la renta, un ecosistema estable, la justicia social y la equidad. Cualquier mejora de la salud ha de basarse necesariamente en estos prerrequisitos.

### ***1.2.3. Promocionar el concepto***

Una buena salud es el mejor recurso para el progreso personal, económico y social y una dimensión importante de la calidad de la vida. Los factores políticos, económicos, sociales, culturales, de medio ambiente, de conducta y biológicos pueden intervenir bien en favor o en detrimento de la salud. El objetivo de la acción por la salud es hacer que esas condiciones sean favorables para poder promocionar la salud.

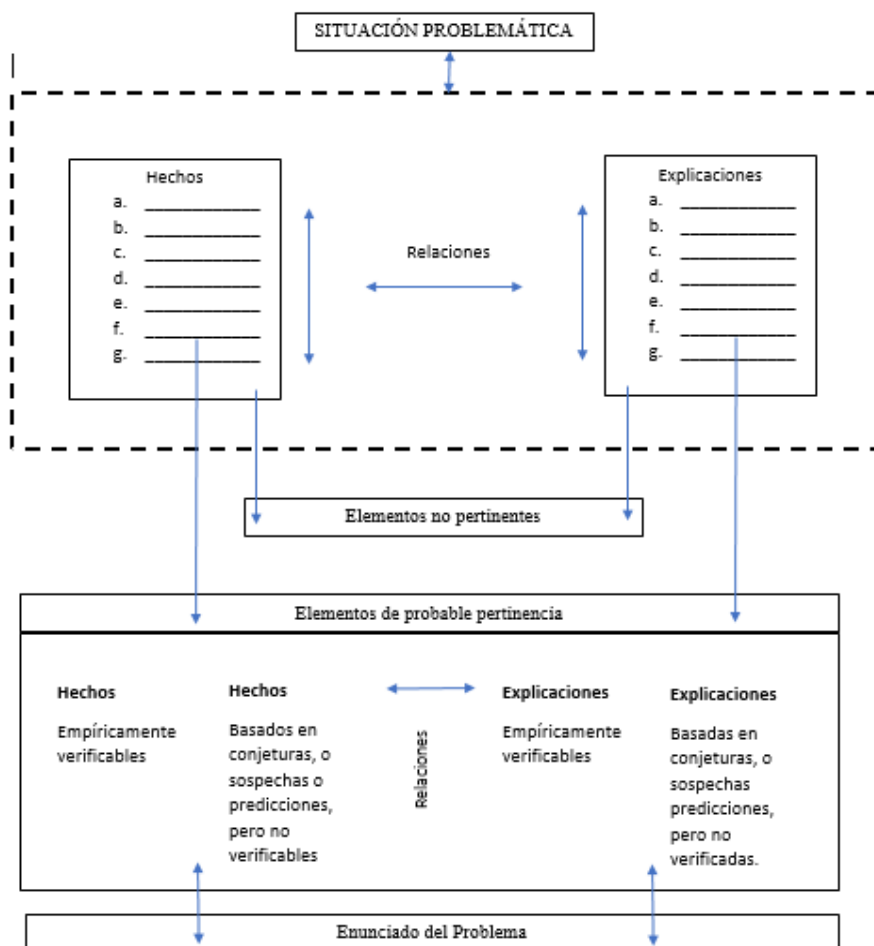
### ***1.2.4. Proporcionar los medios***

La promoción de la salud se centra en alcanzar la equidad sanitaria. Su acción se dirige a reducir las diferencias en el estado actual de la salud y a asegurar la igualdad de oportunidades y proporcionar los medios que permitan a toda la población desarrollar al máximo su salud potencial. Esto implica una base firme en un medio que la apoye, acceso a la información y poseer las aptitudes y oportunidades que la lleven a hacer sus opciones en términos de salud. Las gentes no podrán alcanzar su plena salud potencial a menos que sean capaces de asumir el control de todo lo que determina su estado de salud.”

## **1.3. Planteamiento del Problema**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se analizará la problemática del Área de Bienestar Estudiantil de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador utilizando la metodología descrita en la figura 2, para la cual se requiere realizar las siguientes tareas:

1. “Reunir los hechos que pudieran relacionarse con el problema.
2. Decidir mediante la observación si los hechos hallados son importantes.
3. Identificar las posibles relaciones existentes entre los hechos que pudieran indicar la causa de la dificultad.
4. Proponer diversas explicaciones (hipótesis) de la causa de la dificultad.
5. Cerciorarse, mediante la observación y el análisis, de si ellas son importantes para el problema.
6. Encontrar, entre las explicaciones, aquellas relaciones que permitan adquirir una visión más profunda de la solución del problema.
7. Hallar las relaciones entre los hechos y las explicaciones.
8. Examinar los supuestos en que se apoyan los elementos identificados.” (Van Dalen , 1983, pág. 149)



**Figura 2. Análisis esquemático de un problema**

Diseñado por: Gabriela Balarezo  
Fuente: (Van Dale, 1983, pág. 150)

1.3.1. *Lista preliminar de Elementos*

**Tabla 1. Lista Preliminar de elementos.**

Hechos	Explicaciones
No existe un diseño de proceso de Promoción de Salud.	No se ha realizado el levantamiento pertinente de las actividades que se realizan en la coordinación de Promoción de la Salud.
No existe un diseño del proceso de Acompañamiento Estudiantil.	La PUCE ha decidido implementar el proceso de acompañamiento estudiantil por esta razón estos procesos no se encuentran definidos y no existen dentro del manual de procesos.
Existe una lista de procesos pendientes por diseñar en el departamento de bienestar estudiantil.	Debido a que los procesos no se han definido adecuadamente existe aun una lista de procesos pendientes por establecer y aclarar.
Existen actividades sin definir claramente dentro de ambos procesos.	Los procesos no han desarrollado sus actividades con claridad, no se han definido actividades misionales o actividades de control y apoyo por que no es claro el proceso.
Falta de automatización de procesos.	Los procesos que están desarrollados de manera superficial y hasta un tanto intrínsecamente no realizan están automatizados esto quiere decir requieren más personal y recursos para desarrollarlos
No se cuenta con un manual de procedimientos diseñado.	En la PUCE no se tiene el registro donde se determina el alcance de los procesos, las interacciones, las definiciones de estos procesos en específico y de estas coordinaciones.
No se cuenta con planes de mejora para los servicios prestados.	Al no tener procesos debidamente estructurados y manuales de calidad que nos permitan medir satisfacción no se pueden realizar planes de prevención o de mejora.
No existe un mapa de procesos del departamento de bienestar estudiantil de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador	No se cuenta con un mapa en que se determine ningún proceso que está dentro del departamento de bienestar estudiantil.

### 1.3.2. Lista preliminar de Elementos

**Tabla 2. Elementos pertinentes y no pertinentes.**

Pertinentes	No Pertinentes
No existe un diseño de proceso de Promoción de Salud.	Falta de automatización de procesos.
Existe una lista de procesos pendientes por diseñar en el departamento de bienestar estudiantil.	No se cuenta con planes de mejora para los servicios prestados.
Existen actividades sin definir claramente dentro de los procesos.	
No se cuenta con un manual de procedimientos diseñado.	
No existe un mapa de procesos del departamento de bienestar estudiantil de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.	
El coordinador del departamento cambia con regularidad.	
No difundida la información al respecto de la existencia y servicios de la promoción de salud.	
No existe comunicación y coordinación entre las facultades y la coordinación de salud.	
No existe comunicación entre la coordinación de promoción de salud y el centro de salud.	
La coordinación de promoción de salud está trabajando bajo su capacidad.	

### ***1.3.3. Enunciado del problema***

Con el fin de mejorar la calidad del servicio en la coordinación de promoción de salud y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito, se pretende diseñar y estandarizar los procesos, a través de un trabajo de titulación.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Diseñar los procesos de procesos de promoción de salud de la PUCE.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Realizar el levantamiento de la situación actual de los procesos de Promoción de la Salud.
- Diseñar de los procesos de Promoción de la Salud.
- Estandarizar los procesos de Promoción de la Salud.
- Establecer un sistema de seguimiento y medición de los procesos diseñados.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Direccionamiento Estratégico**

Se la puede definir como "el proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular una estrategia, así como implantar y ejecutar dicha estrategia, y después, con el transcurso del tiempo, iniciar cualesquier ajustes correctivos en la visión, los objetivos, la estrategia, o su ejecución que parezcan adecuados". (Thompson, 2004, pág. 6)

Según Camacho (2002, p. 2), el direccionamiento estratégico "es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección". Esto implica que la dirección estratégica va más allá de la simple y tradicional planeación, puesto que trata de dar elementos a los gerentes a fin de que estén preparados para enfrentar los cambios del entorno, y las situaciones complejas y no rutinarias que la actividad gerencial requiere. (Aguilera, 2010)

#### ***2.1.1. Ventajas del Direccionamiento Estratégico***

El aplicar el direccionamiento estratégico dentro de una organización puede proporcionar múltiples ventajas entre los cuales está el de obtener mayores ganancias además de que con la aplicación del direccionamiento estratégico en la empresa logramos que los trabajadores de la empresa asuman un compromiso a largo plazo con la empresa para el logro de los objetivos planteados por la organización (Certo & Peter, 1996, pág. 14)

#### ***2.1.2. Elementos del Direccionamiento Estratégico***

El direccionamiento estratégico está compuesto por varios elementos que permiten saber dónde se encuentra la empresa en ese momento, hacia donde se dirige y que espera obtener con ello en un futuro.

##### ***2.1.2.1. Visión***

Es la percepción actual al respecto de lo que la empresa debería ser en un futuro, es decir plantea el propósito estratégico de lo que la empresa desea conseguir en un futuro a

largo plazo, el mismo que es finito y por tanto está establecido como un plazo a realizar. Dentro de la visión de la empresa se debe incluir los valores con las que cuenta la empresa y los que regirán el procedimiento de la organización y ayudarán alcanzar sus propósitos estratégicos.

Una visión formulada correctamente deber ser corta, clara, medible y realista además de contestar las siguientes interrogantes (Medina Quitana, 2009, pág. 25):

- ¿De dónde venimos?
- ¿Quiénes somos?
- ¿Hacia dónde vamos?
- ¿Quiénes son los beneficiarios?
- ¿Qué necesidad tiene?
- ¿Cuál es la oferta de productos?
- ¿Qué valor agregado entregamos?
- ¿Qué valores compartimos?
- ¿Cultura Organizacional Requerida?

#### *2.1.2.2. Misión*

Es la proclamación de los propósitos de la organización, su razón de ser y la delimitación de su alcance dentro de la sociedad donde la organización desarrolla sus actividades.

“La misión constituye una manera de expresar el sistema de valores en términos de creencias o áreas básicas de acción de la organización. La misión está determinada por los aspectos siguientes: (Chiavenato, 2011)”

- Cuál es la razón de ser de la organización.
- Cuál es el papel de la organización frente a la sociedad.
- Cuál es la naturaleza del negocio de la organización.
- Cuáles son los tipos de actividades en los que la organización debe concentrar sus esfuerzos en el futuro.

### *2.1.2.3. Objetivos*

Son planteadas por la organización para un futuro a corto o largo plazo, por los cuales los diferentes departamentos trabajaran para alcanzarlos. Los objetivos que se pretenden alcanzar de un año hasta dos años son objetivos a corto plazo, mientras que los objetivos a ser alcanzados de tres a cinco años son objetivos a largo plazo. (Certo & Peter, 1996)

Los objetivos deben ser planteados de tal manera que puedan ser medibles, adaptables a los cambios y tener con un tiempo determinado.

### *2.1.2.4. Valores*

“Ante estas dificultades los individuos ponen a prueba aquello que les anuncia cuál es la actitud a tomar: los valores. Una definición de valores dada por Scott y otros en el libro “Visión, Valores y Misión Organizacionales” (SCOTT, 1997, 19) es “un estándar de principio o calidad de principio considerado inherentemente valedero o deseable”, lo que los convierte en cimientos para la visualización, para la alineación de metas y la creación de cultura organizacional. Buscando la base de algunos conceptos modernos de administración, se puede encontrar en los 80 una referencia bastante importante con relación al tema en “En busca de la Excelencia”, libro que marcó una época estableciendo parámetros acerca de qué se debe y que no se debe hacer para que una empresa sea excelente, y dice al respecto: “Diseñe un sistema de Valores. Decida lo que su empresa representa” (WATERMAN, 1988, 59).

### *2.1.2.5. Políticas*

Son lineamientos de conducta preestablecidos con las cuales se regirá el proceder de la organización y de sus colaboradores con el fin de alcanzar los objetivos, las políticas facilitan la toma de decisiones ante cualquier situación que se presente. (Arias Galicia y Heredia Espinosa , 2000)

## **2.2. Cadena de Valor**

La cadena de valor se incluye en el contexto de realizar un análisis estratégico del negocio para generar lo que Porter denomina ventajas competitivas. Es una forma de enfoque de procesos que sigue ayudando a generar cambios en la organización. La cadena de valor se orienta a las llamadas unidades

estratégicas de negocios, que Hax y Majluf definen así (1993, p. 49): “una unidad de la organización o un foco de planificación, que agrupa una serie claramente diferenciada de productos o servicios que son vendidos a grupos uniformes de clientes, haciendo frente a un número bien definido de competidores”. (Bravo, 2008, pág. 65)

La cadena de valor permite realizar un análisis de las actividades de la organización con lo cual podemos identificar claramente las actividades que representan una ventaja competitiva, dando un valor agregado a la organización y diferenciándola de la competencia. Dichas actividades se dividen en actividades primarias, las cuales intervienen directamente con el desarrollo del producto, su producción, logística y comercialización, y actividades de apoyo las cuales dan un soporte y permiten el desarrollo de las actividades primarias, dentro de las actividades de apoyo encontramos gestión de recursos humanos, desarrollo tecnológico, servicios generales etc. (Porter, 1985).

A continuación, en la figura 3 se representa el esquema utilizado por Porter para la Cadena de valor.



**Figura 3. Cadena de Valor**

Elaborado por: Gabriela Balarezo

Fuente: Porter 1985

### 2.3. Gestión por Procesos

Se basa en la esquematización de los procesos que se interrelacionan entre ellos y funcionan como todo basándonos en la relación causa efecto, de manera que se pueda verificar el funcionamiento de estos de manera coordinada incrementando su eficiencia y

eficacia brindando beneficios a todas las partes involucradas en estos procesos. (Roure, Monino, & Rodríguez Badal, 1997)

### **2.3.1. *Proceso***

Puede ser definido como “cualquier actividad o grupos de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos”. (Harrington, 1992, pág. 9).

También se lo define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”. (ISO 9000:2005)

En conclusión, es “conjunto de actividades que utilizando entradas realizan una transformación le agregan valor para entregar un producto y/o servicio”. (Cadena, 2016, pág. 62)

### **2.3.2. *Elementos de un Proceso***

Los elementos de un proceso son los siguientes (Mallar , 2010):

#### **2.3.2.1. *Entradas (Inputs)***

Son recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

#### **2.3.2.2. *Recursos o factores que transforman:***

Actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:

- Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.

- Factores de apoyo: infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

#### 2.3.2.3. *Flujo real de procesamiento o transformación:*

La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.).

Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones).

Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.).

A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostel), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine).

#### 2.3.2.4. *Salidas (Outputs):*

Son básicamente de dos tipos:

- Bienes: tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.
- Servicios: intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

Dadas las crecientes formas mixtas, ha comenzado a emplearse también el término de serducto (servicio + producto) que indica la orientación a la satisfacción de necesidades del cliente a través de una actividad u objeto portador de ese valor.

### **2.3.3. Jerarquía de los procesos**

La jerarquía de los procesos está dada en base a su complejidad, es decir en base a las actividades ordenadas sistemáticamente que posee el proceso y que si falta alguna afectaría crucialmente al resultado final. (Harrington, 1986, pág. 34)

- Macroproceso: Conjunto de procesos, relacionados y enfocados hacia el cumplimiento de la misión. (Riascos Gonzales , s.f.)
- Proceso: Conjunto de actividades que transforman entradas en salidas (o productos) utilizando recursos y aplicando controles. (Riascos Gonzales , s.f.)
- Subprocesos: Son partes bien definidas en un proceso. Es la división que puede tener un proceso. (Riascos Gonzales , s.f.)
- Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos. (Riascos Gonzales , s.f.)
- Actividad: Es la suma de tareas o acciones que se deben desarrollar para lograr los productos. Normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. (Riascos Gonzales , s.f.)

### **2.3.4. Clasificación de los procesos**

Dentro de una organización se pueden identificar la existencia de tres clases de procesos

#### **2.3.4.1. Procesos estratégicos**

Son aquellos que aportan directrices a todos los demás y están destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estratégicas. (Aguilar Coto, 2013)

#### 2.3.4.2. *Procesos operativos*

También conocidos como procesos clave, son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por ende, el núcleo del negocio. (Aguilar Coto, 2013)

#### 2.3.4.3. *Procesos de soporte*

Identificados también como procesos de apoyo ya que brindan soporte a los operativos. En estos procesos los clientes son internos, es el personal de la organización. (Aguilar Coto, 2013)

### 2.4. **Mapa de Procesos**

“Desde el punto de vista simple un mapa de procesos es un gráfico que muestra los procesos de una organización. Al mirar el mapa de procesos se puede entender a qué se dedica una organización y que le permite proyectarse al futuro.

Para definir el mapa de procesos y determinar cuáles son los procesos de una organización es necesario entender el direccionamiento estratégico ya que este permite conocer qué hace y hacia donde se proyecta la organización.” (Cadena, 2016, pág. 67)

“El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor.

Este concepto de mapa de procesos lo refuerzan Sangeeta, S., Banwet, D. y Karunes, S., (2004), cuando definen la calidad de un sistema como un concepto multidimensional que no puede evaluarse con un solo indicador dado que involucra características de entrada, procesos, rendimientos y múltiples instancias referentes al servicio, y debe estar soportado en un componente estratégico, que en el mapa de procesos se ve reflejado en los procesos directivos. Estos autores invitan a entender que un sistema de gestión de la calidad debe considerar las entradas al sistema, el propio sistema y sus rendimientos. Dicha concepción permite medir la calidad en un todo, en el servicio y en el usuario.

Para la elaboración de un mapa de procesos se deben establecer los procesos que garanticen a la organización poder generar una ventaja competitiva para lo cual analizaremos cómo poder determinar cuáles pueden ser los procesos claves para el éxito requeridos por la organización de servicios que se deben considerar” (Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach, 2010)

#### ***2.4.1. Elaboración de un mapa de procesos***

Según Jaime Cadena lo expresa en la revista electrónica Yura la elaboración de un mapa de procesos debe realizarse por medio de talleres en los cuales participaría la alta gerencia, ejecutivos de la organización y un asesor externo, y puede ser elaborado a nivel de procesos o macro procesos esto será definido por la complejidad, el tamaño y las características de la organización.

##### *2.4.1.1. Actividades para realizar un mapa de procesos*

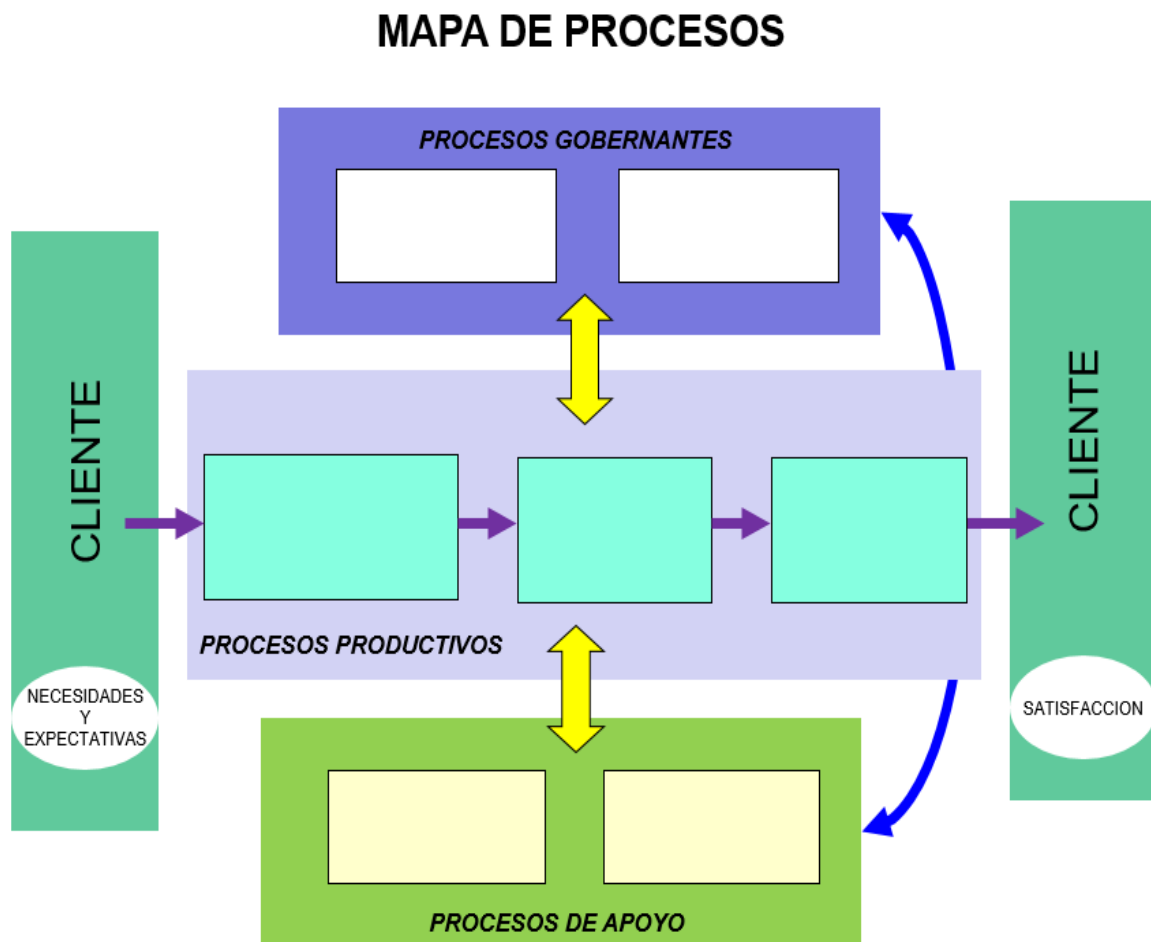
“Las actividades o consideraciones a tomar al momento de elaborar un mapa de procesos son:

- Recopilar información de la organización como: documentos de creación, plan estratégico, estatutos y políticas, leyes relacionadas, manuales de calidad y procedimientos.
- Identificar grupos de interés relacionados con la organización y sus demandas, entre estos podemos tener: proveedores, clientes internos y externos, accionistas, estado y sociedad.
- Entender la misión y la visión, también podría ser necesarios analizar documentos de creación de la organización.
- Definir cuáles son los resultados esperados de la organización (salidas)
- Realizar talleres con los altos directivos de la organización, en estos talleres se explicará las definiciones de procesos estructura del mapa de procesos y con la participación de ellos se definirá el mapa de procesos, considerando:
  - Definir los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión, a los que se les denomina procesos productivos.
  - Definir los procesos necesarios para el cumplimiento de la visión, a los que se les denomina gobernantes o estratégicos;
  - Definir todos aquellos procesos que ayudan a la realización de los productivos y gobernantes, a estos se les denomina procesos de apoyo.
- Una manera práctica de encontrar el mapa de procesos puede ser partiendo de la cadena de valor y se puede realizar las siguientes consideraciones:
  - Las actividades primarias definidas en la cadena de valor pueden considerarse los procesos productivos ya que tanto las actividades

primarias como los procesos productivos están relacionados con la misión, es decir la elaboración del producto y/o servicio.

- Las actividades de apoyo de la cadena de valor se las puede dividir en procesos gobernantes y de apoyo, aquellas actividades que lleven a la organización al cumplimiento de la visión o futuro serán procesos gobernantes y el resto de actividades pasarán a ser procesos de apoyo.” (Cadena, 2016, pág. 67)

En la figura 4 se encuentra diagramado un mapa de procesos, el mismo que varía dependiendo de la organización.



**Figura 4. Mapa de Procesos**

Diseñado por: Gabriela Balarezo

Fuente: Cadena J. Guía para el diseño y documentación de procesos. Pág. 68

## 2.5. Documentación de Procesos

### 2.5.1. Inventario de Procesos

Una vez que se realiza el mapa de procesos es necesario codificarlos y posteriormente realizar una lista detallada de los macroprocesos, subprocesos y procesos junto con sus codificaciones, y a esto se le conoce como inventario de procesos. Tabla 3

**Tabla 3. Inventario de Procesos.**

Denominación	Código
Nombre del Macroproceso	A
Nombre del Proceso	A.1
Nombre del Subproceso	A.1.1

Diseñado por: Gabriela Balarezo

Fuente: Cadena J. Guía para el diseño y documentación de procesos. Pág. 69

### 2.5.2. Levantamiento de Información

El levantamiento de información implica el identificar las actividades de los proceso y subprocesos, revisar la información existente y socializar con las personas que intervendrán en el proceso de levantamiento de información. Posteriormente se realizará entrevistas con cada una de las personas que intervienen en los procesos y subprocesos con el fin de obtener más información y lograr identificar cuáles son las actividades que realizan, el lugar donde las realizan, el tiempo involucrado, el volumen de cada una y la frecuencia de cada una de las actividades. (Cadena, 2016, pág. 70).

### 2.5.3. Diseño de Procesos

Luego del levantamiento de la información, se procede a elaborar los diagramas de flujo, fichas de procesos, descripción de actividades y documentación complementaria, de los procesos que han sido identificados, la documentación complementaria dependerá de los requerimientos y necesidades de cada organización. Para realizar el levantamiento de

información se puede utilizar el formato que se enseña a continuación en la figura 5. (Cadena, 2016, pág. 71).

**FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS**

Departamento:

Proceso:

Cargo/Funcion:

Fecha :

Hoja 1 de

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

**NOTA**

Mejoras

Procedimientos

Entrada/Salida

Lugar  
Frecuencia  
Volumen  
Tiempo  
NOTA:

Area donde se realiza la actividad  
Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc  
Cuántas veces se realiza la actividad  
En minutos por cada actividad  
Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad  
Incluir entradas y salidas del proceso

**Figura 5. Formato para Levantar Información de Procesos.**

Elaborado por: Gabriela Balarezo

Fuente: Cadena J. Guía para el diseño y documentación de procesos. Pág. 70

**2.5.4. Diagrama de Flujo**

“El diagrama de flujo puede ser realizado con diferentes criterios y herramientas el que se utilizará es el diagrama de flujo funcional. Según (Harrington, 1996) el diagrama de flujo funcional es otro tipo de diagrama de flujo, que muestra el movimiento entre diferentes unidades de trabajo. Este diagrama identifica cómo los departamentos funcionales, verticalmente orientados, afectan un proceso que fluye horizontalmente a través de una organización.” (Cadena, 2016, pág. 71).

A continuación, en la figura 6 se muestra el formato que se utilizara para realizar el diagrama de flujo.

				MACROPROCESO: ( )	CODIGO
				PROCESO: ( )	HOJA 1 DE 2
				SUBPROCESO: ( )	
Entidad	Entidad	Entidad	Entidad	Entidad	Entidad
<p><b>Área de diagramación</b></p>					

**Figura 6. Formato para Diagrama de Flujo.**

Elaborado por: Gabriela Balarezo.

Fuente: Cadena J. Guía para el diseño y documentación de procesos. Pág. 72

### 2.5.5. *Medición de Procesos*

“Cuando se trabaja con un enfoque basado en procesos es necesario llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos, con el objetivo de conocer si los resultados que están generando los procesos están en relación a lo planificado o son lo que se espera, tener una buena documentación de los procesos no es suficiente ya que todo procesos es un sistema y todo sistema tiene la propiedad de retroalimentación, por lo tanto para mejorar o cambiar es necesario conocer el desempeño de los procesos, se debe establecer un mecanismo para realizar el seguimiento y medición, para esto es necesario establecer un conjunto de indicadores de los procesos.” (Cadena, 2016, pág. 64)

“Los indicadores permiten establecer, en el marco de un proceso (o de un conjunto de procesos), que es necesario medir para conocer la capacidad y la eficacia del mismo, todo ello alineada con su misión u objeto, como no podría ser de otra manera.

Los indicadores constituyen un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia así mismo como la eficiencia” (Beltrán, 2002, pág. 37)

Los indicadores son instrumentos que nos permiten obtener información relevante con respecto a los procesos que están siendo ejecutados y analizados, nos permita medir la eficiencia y la eficacia de los procesos.

#### 2.5.5.1. *Características de los indicadores*

- “Poderse medir: esto significa que lo que se desea medir se pueda medir, ya sea en términos del grado o frecuencia de la cantidad. Por ejemplo: el número de las camas ocupadas o porcentaje de ocupación de una clínica.
- Tener significado: el medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan, y debe tener significado claro para todas las personas que participan en el proceso. Por tanto, todo medidor debe tener una descripción, sobre qué es y que pretende medir.
- Poderse controlar: con el indicador se debe poder controlar los procesos. Por ejemplo, las condiciones atmosféricas no se pueden controlar, pero afectan al transporte de productos de una fábrica a puntos de venta, cualquier intento por controlar estas condiciones es inútil. En cambio, se pueden controlar los efectos de las lluvias realizando acciones preventivas y correctivas para lograr el fin deseado.” (Navarrete, 2001, pág. 79)

#### 2.5.5.2. *Componentes de los Indicadores*

“Para la formulación de un indicador considerar los siguientes elementos:

- Nombre o descriptor: Expresión verbal del patrón de evaluación
- Definición: Indica la cualidad del indicador enfocado a que es lo que pretendemos medir
- Unidad de medida: Esta permite cuantificar el patrón de evaluación y puede estar en porcentaje, unidades de tiempo, etc.
- Unidad Operacional: Fórmula matemática, que representa la forma como se realizará el cálculo del indicador.
- Meta: El valor al cuál pretendemos llegar y esta la podemos determinar utilizando datos históricos y si no se cuenta con datos se puede comparar con los mejores del sector “La Competencia”.” (Cadena, 2016, pág. 79)

#### 2.5.5.3. *Clasificación de los indicadores*

“Los indicadores de los procesos, elemento para el seguimiento y mejora de los mismos, se definen teniendo como referencia fundamental la eficacia y

eficiencia de la consecución de los objetivos definidos en cada proceso, desde este punto de vista, deberíamos tener indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia” (Cadena, 2016, pág. 65)

#### *2.5.5.4. Formulación de Indicadores*

“No existe bibliografía de como formular indicadores, a continuación, se presenta una sugerencia de cómo realizarla.

- Identificar productos y servicios y los clientes internos y externos del proceso, esta información se encuentra en la caracterización o ficha del proceso
- Identificar puntos críticos del proceso en los cuales se puede realizar la medición, estos puntos pueden ser aquellos que generen demoras o necesiten puntos de inspección dentro del proceso, para definir estos puntos, nos podemos ayudar del diagrama de flujo y/o el levantamiento de información.
- Establecer las expectativas y necesidades del cliente, para evaluar y mejorar el desempeño del proceso. Esto se lo puede realizar escuchando la voz del cliente, utilizando: encuestas, observación del cliente, buzón de quejas, estudio de mercado, focus Group.
- Transformar las necesidades y expectativas del cliente en características de calidad y productividad.” (Cadena, 2016, pág. 79)

#### *2.5.6. Descripción del proceso*

“También se la puede llamar ficha de proceso o caracterización del proceso ya que muestra los elementos y la información necesaria para entender los procesos. En este documento se encuentra identificado las entradas, salidas, la transformación que se realiza, los recursos necesarios para realizar los proceso, proveedores, clientes e indicadores de desempeño, controles presentes durante el desarrollo, y los registros y anexos generados, permitiendo así a los usuarios del sistema entender de manera muy sencilla el accionar del proceso.” (Cadena, 2016, pág. 73).

A continuación, se muestra en la figura 7 se muestra el formato que se usara para la descripción del proceso.

#### *2.5.7. Descripción de Actividades*

“Se basa en la descripción detallada de todas las actividades del diagrama de flujo con el objetivo de tener mayor información de las actividades de un proceso ya que el diagrama de flujo proporciona información de manera

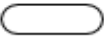
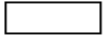




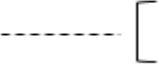

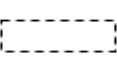


limitada. Además de indicar la entidad donde se realiza la actividad y el responsable de cumplir con dicha actividad.”

A continuación, se muestra en la figura 8 el formato que se usará para la descripción de las actividades de los procesos.

### 2.5.8. Simbología

Para la elaboración de los diagramas de flujo se utilizará la simbología de ANSIS, la misma que se encuentra descrita en la tabla.

**Tabla 4. Simbología de ANSIS**

Simbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el simbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas, separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar
	Conector de pagina	Mediante simbolos se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes paginas; dentro del simbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier simbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Flujo	Conecta simbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.

Elaborado por: Gabriela Balarezo

Fuente: <https://es.scribd.com/doc/102367756/Simbologia-ANSI-para-Diagramas-de-Flujo>

### **2.5.9. Manual de Procesos**

El manual de procesos es un documento que registrar el conjunto de procesos, discriminando en actividades y tareas que realiza un departamento o la organización en general. (Mejia, 2006)

#### **2.5.9.1. Objetivos del Manual de Procesos**

Los objetivos del manual de procesos son los siguientes: (Mejia, 2006)

- Servir de guía para la correcta ejecución de las actividades y tareas para los funcionarios de una institución.
- Ayudar a ofrecer productos y servicio más eficientes.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Genera uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evitar la improvisación en las labores.
- Ayudar a la orientación del personal nuevo.
- Facilita la supervisión y evaluación de las labores.
- Facilita la atención al cliente interno y externo.
- Evita discusiones sobre normas, procedimientos y actividades.
- Proporciona información a los directivos de la organización al respecto del desempeño de los procesos.
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal.
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoria.
- Ser la memoria de la institución.

#### **2.5.9.2. Características del Manual de Procesos**

“Los manuales de procesos deben cumplir las siguientes características.

- Satisfacer las necesidades reales de la institución.
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos.

- Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- Redacción breve, simplificada y comprensible;
- Facilitar su uso al cliente interno y externo;
- Ser flexible para cubrir diversas situaciones;
- Facilita revisión y actualizaciones continuas.” (Mejia, 2006)

### 2.5.9.3. Estructura del Manual de Procesos

La estructura del manual del proceso se encuentra detallada a continuación:

- a) “Portada
- b) Caracterización de la empresa
  - Reseña histórica, debe ser corta
  - Estructura organizacional (organigrama)
  - Productos y/o servicios
  - Clientes
  - Proveedores
  - Competencia
- c) Direccionamiento estratégico: Para la organización de la cual se realiza el manual de procesos se deberá incluir: misión, visión, objetivos, políticas y valores.
- d) Cadena de valor: La cadena de valor de la organización debe incluir actividades primarias y actividades de apoyo.
- e) Objetivo del Manual: Lo que se busca con el manual es la estandarización de los procesos permitiendo simplificar las actividades y comunicación de los clientes internos y externos.
- f) Alcance del Manual: Se debe indicar si el manual de procesos se ha desarrollado para todos los procesos de la organización o si es una parte.
- g) Glosario de términos: El glosario de términos está concebido para ayudar a comprender algunos de los términos utilizados dentro de una organización, puede incluirse abreviaturas y se puede incluir la simbología utilizada para la diagramación
- h) Mapa de procesos e inventario de procesos.
- i) Documentos de los procesos: Para cada uno de los procesos y/o subprocessos incluir en su respectivo formato.
- j) Anexos: En los anexos se incluye el formato con el cual se levantó la información, organigramas y otros documentos utilizados para el análisis de los procesos previo al mejoramiento.” (Cadena, 2016, pág. 75)

### 2.5.9.4. Mejoramiento de Procesos

Existen diferentes herramientas para el mejoramiento de procesos para el presente estudio se utilizará las herramientas de modernización de procesos planteados por

Harrington ya que estas se orientan a los procesos de gestión y en nuestro análisis se va a estudiar procesos de gestión.

Las herramientas para la modernización son:

1. “Eliminación de la burocracia: suprime las tareas administrativas, aprobaciones y papeleos innecesarios.
2. Eliminación de la duplicación: suprime actividades idénticas que se realizan en partes diferentes del proceso.
3. Evaluación del valor agregado: estimar cada actividad del proceso de la empresa para determinar su contribución a la satisfacción de las necesidades del cliente. Las actividades de valor agregado real son aquellas por las cuales los clientes le pagan a usted.
4. Simplificación: reducir la complejidad del proceso.
5. Reducción del tiempo del ciclo del proceso.: determinar las formas de aminorar el tiempo de ciclo para satisfacer o exceder las expectativas del cliente y así minimizar los costos de almacenamiento
6. Prueba de errores: dificultar la realización incorrecta de la actividad.
7. Eficiencia en utilización de los equipos: Hacer uso efectivo de los bienes de capital y del ambiente de trabajo para mejorar el desempeño general.
8. Lenguaje simple: reducir la complejidad de la manera como escribimos y hablamos, hacer que todas las personas que utilizan nuestros documentos puedan comprenderlos fácilmente.
9. Estandarización: Elegir una forma sencilla de realizar una actividad y hacer que todos los colaboradores lleven a cabo esta actividad, del mismo modo todas las veces.
10. Alianzas con proveedores: El output del proceso depende, en gran parte, de la calidad de los inputs que recibe el proceso. El desempeño general de cualquier proceso aumenta cuando mejora el input de sus proveedores
11. Mejoramiento de situaciones importantes: esta técnica se utiliza cuando las primeras diez herramientas de modernización no han dado los resultados deseados. Estas herramientas tienen como objetivo ayudar al EMP en la búsqueda de formas creativas para cambiar significativamente el proceso.

12. Automatización y/o mecanización: aplicar herramientas, equipos computadores a las actividades rutinarias y que demanda mucho tiempo para liberar a los empleados a fin de que puedan dedicarse actividades más creativas.” (Harrington, 1992, pág. 148)

### **3. APLICACIÓN**

#### **3.1. Análisis del entorno de situación Actual**

Actualmente los procesos que se realizan en la coordinación de promoción de salud de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito, no se encuentran diseñados debido a que existe una continua rotación en el puesto de coordinador lo cual impide que se establezca una manera en la cual se deben realizar los procesos, además de que la mayoría de documentos que se realizan en la coordinación se hacen a mano lo cual produce un desperdicio de tiempo e ineficiencia en la comunicación entre los miembros de la coordinación.

Por lo cual se optó en realizar el diseño de dichos procesos y entregarlo a la coordinación antes mencionada con el fin de mejorar su atención y eficiencia.

##### ***3.1.1. Análisis del entorno externo de la Dirección de Bienestar Estudiantil***

###### ***3.1.1.1. Político y Legal***

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador vigente desde el 2008 en el artículo 350 se establece que:

“El Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Y en el artículo 351:

“Sistema de Educación Superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios superiores de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Asegurando que la educación impartida por las instituciones que componen el sistema de nivel superior otorguen a sus alumnos una educación digna y de niveles competitivos además de asegurar una formación que permita cumplir con los objetivos del régimen de desarrollo establecido por el gobierno, teniendo como principal interés el aportar con profesionales de calidad al país y no el interés económico.

Además se establece en el artículo 353:

“Sistema de Educación Superior se regirá por un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva; y por un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Con base en este artículo se crea en el año 2010 el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) organismo gubernamental que tiene como objetivo asegurarse del cumplimiento de calidad en todas las instituciones que componen el sistema de educación superior en el Ecuador. Como complemento se crea la LOES (Ley Orgánica de Educación Superior) con el fin de establecer la norma correspondiente a la auto evaluación de las instituciones de nivel superior.

Otro organismo que regula al sistema universitario es el CES (Consejo de Educación Superior), quien en el año 2015 aprobó el reglamento para la aprobación de aranceles, matrículas y derechos de grado en las instituciones de educación superior particulares. Con la reducción en el cobro de los aranceles por parte del CES disminuye la cantidad de dinero que recibe la Coordinación de Promoción de Salud.

### **3.1.2. Económico y de Mercado**

Según el artículo 5 y sus numerales del Reglamento de la aplicación de la fórmula de distribución de los recursos destinados anualmente por parte del estado en el que se establece que:

“Las instituciones de educación superior, dependiendo de su naturaleza pública o particular, y del nivel de formación que impartan, de conformidad con la ley, tendrán participación por cada tipo de recurso a distribuirse:

5.1. Las rentas establecidas en la Ley del Fondo Permanente de Desarrollo Universitario y Politécnico (FOPEDEUPO).

5.1.1. El 11% del impuesto a la renta contemplado en el literal b) de la Ley del Fondo Permanente de Desarrollo Universitario y Politécnico, se distribuirá de la siguiente manera: a) El 10% para las universidades y escuelas politécnicas públicas, el que a su vez se distribuirá en un 96% para las que mantengan oferta académica de tercer nivel de grado; y, el 4% para las que mantengan oferta académica exclusivamente de postgrado; y, b) El 1% para las universidades y escuelas politécnicas particulares que perciben rentas y asignaciones del Estado.

5.1.2. Los recursos contemplados en los literales c), d) y e) de la Ley del Fondo Permanente de Desarrollo Universitario y Politécnico se distribuirán de la siguiente manera: a) El 94,5% para las universidades y escuelas politécnicas públicas, el que a su vez se distribuirá en un 96% para las que mantengan oferta académica de grado; y, el 4% para las que mantengan oferta académica exclusivamente de postgrado; b) El 5,5% restante para las universidades y escuelas politécnicas.

5.2. La totalidad de las asignaciones que consten en el Presupuesto General del Estado, y que correspondan a la compensación por gratuidad de la educación superior pública hasta el tercer nivel, se distribuirán entre las instituciones de educación superior públicas mediante la aplicación de la fórmula y disposiciones establecidas en el presente Reglamento, en cumplimiento de la disposición transitoria decima octava de la Constitución de la República del Ecuador.

5.3. Las asignaciones que consten en el Presupuesto General del Estado que correspondan a la compensación establecida en la disposición general segunda de la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador, a favor de las universidades y escuelas politécnicas, con los incrementos que manda la Constitución de la República del Ecuador serán distribuidas mediante la aplicación de la fórmula y disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

5.4. La totalidad de las asignaciones que han constado y las que consten en el Presupuesto General del Estado, a favor de los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores públicos y particulares que reciben rentas y asignaciones del Estado, con sus respectivos incrementos se distribuirán entre las instituciones.” (Reglamento de la aplicación de la fórmula de distribución de los recursos destinados anualmente por parte del estado, 2013, pág. 5)

### **3.1.3. Socio Cultural**

“La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de

valores, las tradiciones y las creencias”. El reconocimiento de este nuevo campo de acción de la cultura esboza así el principio de una política cultural basada en el reconocimiento de la diversidad, tanto en el seno de las sociedades como entre éstas. En los umbrales del nuevo milenio, este reconocimiento se plasma, con la adopción unánime de la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, en la designación de la diversidad cultural como “patrimonio común en la humanidad”. (UNESCO, 2009)

La formación de profesionales de excelencia no solo se limita al aprendizaje de conocimientos académicos si no a la capacidad de desarrollar rasgos distintivos que nos permita resaltar dentro de una sociedad, y crear en nosotros un profesional integro. Por lo tanto, es fundamental la difusión de la cultura en las instituciones privadas ya que puede ser usado como un agente de cambio.

#### **3.1.4. Tecnológico**

Dado los avances d la tecnología no es raro encontrarnos que la gran parte de las instituciones educativas en especial las de nivel superior empleen la tecnología en todo momento, desde el proceso de inscripción y matriculación en cada carrera hasta para dar información o ser una herramienta para adquirir conocimientos.

Actualmente la tecnología ha de ajado de ser una herramienta académica dentro de la vida de los estudiantes si no que ha pasado a ser un vínculo más activo con las universidades como tal y con los miembros de la comunidad universitaria.

### **3.2. Levantamiento de Procesos**

El levantamiento de procesos se realizó utilizando un método de observación entrevistas con los encargados del proceso, ayudándonos de los formatos antes indicados en la f5. La evidencia de dicho levantamiento se encuentra en el anexo 1.

### **3.3. Diagnóstico actual de los procesos**

En la coordinación de promoción de salud se evidenció que:

- Los procesos no se encuentran diagramados.
- Los procesos no se encuentran definidos.
- Los documentos que se generan en la coordinación se realizan a mano.
- No se aplica un direccionamiento estratégico.
- Los pacientes de psicología y psiquiatría no son direccionados a la atención que necesitan.
- La información que se obtiene o se genera no se puede socializar con facilidad entre los miembros de la coordinación.

### **3.4. Diseño de los procesos actuales de la Coordinación de Promoción de Salud**

La diagramación de los procesos que se desarrollan en la coordinación de promoción de salud se encuentra en el anexo 2.

### **3.5. Propuesta de mejoramiento de los procesos levantados de la Coordinación de Promoción de Salud**

Las estandarizaciones de los procesos mejorados se encuentran en el manual de procesos anexo 3 y en este manual se puede encontrar toda la documentación pertinente a cada uno de los procesos de la coordinación como: caracterización de la coordinación de promoción de salud, diagrama de flujo, caracterización de los procesos, descripción del procesos e indicadores para su evaluación y seguimiento de los procesos.

La propuesta de mejoramiento se realizó mediante el uso de las herramientas para el mejoramiento de Harrington, las mismas que se encuentran detalladas en el punto 2.5.9.4.

#### **3.5.1. *Agendamiento de citas:***

Se realizar el mejoramiento del proceso con el uso de las siguientes herramientas:

- Reducción del tiempo de ciclo, al momento de agendar una cita se cambió el flujo de las actividades con el fin de hacer a este proceso más eficiente.

- Prueba de errores, con el nuevo flujo de actividades se reduce la realización incorrecta de la actividad.
- Automatización y o mecanización, al volver digitales todos los documentos generados durante el proceso se reduce el tiempo facilita el flujo de información dentro del proceso y su sociabilización con los demás miembros de la coordinación.

### ***3.5.2. Atención en Nutrición y Salud Sexual:***

Se realizar el mejoramiento del proceso con el uso de las siguientes herramientas:

- Prueba de errores, con el nuevo flujo de actividades se reduce la realización incorrecta de la actividad.
- Automatización y o mecanización, al volver digitales todos los documentos generados durante el proceso se reduce el tiempo facilita el flujo de información dentro del procesos y su sociabilización con los demás miembros de la coordinación.
- Estandarización, al estandarizar los dos procesos facilitamos a la ejecución de dichos procesos y su exacta repetición cada vez que sea realizado.

### ***3.5.3. Atención en Psicología y Psiquiatría:***

Se realizar el mejoramiento del proceso con el uso de las siguientes herramientas:

- Reducción del tiempo de ciclo, al momento de agendar una cita se realiza un cuestionario el cual direcciona correctamente al paciente hacia la atención mental que realmente necesita sea esta de psicología o psiquiatría con el fin de eliminar el desperdicio de tiempo orginado al momento de tomar una cita para la especialidad equivocada.
- Prueba de errores, con el nuevo flujo de actividades se reduce la realización incorrecta de la actividad.
- Automatización y o mecanización, al volver digitales todos los documentos generados durante el proceso se reduce el tiempo facilita el flujo de información

dentro del procesos y su sociabilización con los demás miembros de la coordinación.

### **3.6. Definir indicadores para evaluación y seguimiento de los procesos definidos.**

Los indicadores se encuentran definidos en una tabla dentro del manual de procesos anexo 4, esto fue realizado según lo establecido en el punto 2.5.5.4 del presente trabajo.

## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **4.1. Conclusiones**

- Los procesos que se desarrollan la coordinación de promoción de salud no estaban definidos ni diagramados.
- Con frecuencia los pacientes que requieren atención en psiquiatría en realidad necesitan ayuda en psicología y viceversa, lo que genera provoca un desperdicio de tiempo.
- La mayoría de los documentos que se generan en la coordinación de promoción de salud se realizan a mano por lo que genera un mayor uso de tiempo en el desarrollo de una sola actividad.
- No existe un método que permita evaluar el desempeño de los procesos.
- No se evidencio la existencia de un direccionamiento estratégico.

### **4.2. Recomendaciones**

- Aplicación de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos que se proponen en la coordinación de promoción de salud.
- Realizar un cuestionario previo a tomar una cita en psicología y psiquiatría el cual permita una correcta orientación de las necesidades de del paciente
- Digitalización de los documentos que se generan en los diferentes procesos.
- Aplicación del manual de procesos.
- Uso de la propuesta de direccionamiento estratégico.
- Socializar con los miembros de la coordinación el manual de procesos y demás documentos.
- Realizar cursos de capacitación con respecto al contenido del manual de procesos.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Coto, M. F. (2013). Identificación y gestión por procesos. *CEGESTI*, 1.
- Aguilera, A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*.
- Arias Galicia y Heredia Espinosa . (2000). *Administración de Recursos Humanos Para el Alto Desempeño*. Mexico.
- Asociación Radifónica Latinoamericana. (2015).
- Beltrán, J. C. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de Procesos con Responsabilidad Social* . Chile.
- Cadena, J. (2016). Guía para el diseño y documentación de procesos. *Yura: Relaciones Internacionales*, 57 - 83.
- CEEACES. (2016). Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/mision/>
- Certo & Peter. (1996). *Dirección Estratégica*.
- CES. (2015). Reglamento para la regulación de aranceles, matrículas y derechos en las instituciones de educación superior particulares. . 11. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración Estratégica*.
- Constitución de la República del Ecuador* . (2008).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). 20. Ecuador.
- Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach. (2010). LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008.
- García, M. (s.f.). *Gerencia de Procesos para la Organización y el c*.
- Harrington, J. (1986). *Mejoramiento de los procesos de la empresa* . McGraw- Hill .
- Harrington, J. (1992). *Mejoramiento del los Procesos de la Empresa*. Bogota.
- <http://www.puce.edu.ec/documentos/2016/PUCE-ORGANIGRAMA-2016.pdf>. (16 de 03 de 2016). Obtenido de PUCE.
- ISO 9000:2005*. (s.f.).
- Mallar , M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Vision de Futuro* .
- Medina Quitana, J. (2009). *Pensar, planificar, ejecutar y evaluar estratégicamente*.
- Mejía, B. (2006). *Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud*. Bogota.
- Navarrete, M. (2001). *Gerencia de Procesos*. Alfa Omega.

- Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos como utilizar ISO 9001:2000 para la mejorar la gestión de la organización*. Madrid.
- Porter. (1985).  
*Reglamento de la aplicación de la fórmula de distribución de la recursos destinadnos anualmente por parte del estado* . (2013).
- Riascos Gonzales , J. A. (s.f.). *Asestra- Asesorias Estrategicas*. Obtenido de [cmap.upb.edu.co/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1157401436843...662](http://cmap.upb.edu.co/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1157401436843...662)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir.
- Sescam. (21 de Octubre de 2002). La gestión por procesos . TOLEDO.
- Thompson, A. &. (2004). *Administración estratégica: textos y casos*. Mexico: McGraw-Hill.
- UNESCO, 3. r. (2009). *35a reunión de la conferencia General de la UNESCO*. Paris.
- Van Dalen . (1983). *Manual de técnica de investigación educacional*. Editorial Paidós Mexicana, S.A.

## 6. ANEXOS

### Anexo 1. Levantamiento de información

#### FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

**Proceso:** Agendamiento de citas

**Funcionario:** Estudiante

**Cargo/Funcion:** Estudiante de proyecto

**Fecha :** 06/06/2017

Hoja 1 de 1

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
1	Recibir al paciente	Coordinacion de Promocion de Salud	Diaria	8	5 min	
2	Tomar datos del paciente	Coordinacion de Promocion de Salud	Diaria	8	5 min	
3	Ver disponibilidad de citas	Coordinacion de Promocion de Salud	Diaria	8	5 min	Perdida de tiempo al haber toamdo los datos del paciente y no haber disponibilidad para la cita.
4	Agendar cita para el servicio correspondiente	Coordinacion de Promocion de Salud	Diaria	8	5 min	
5	Pasar informacion de cita al profesional corrpondiente	Coordinacion de Promocion de Salud	Diaria	8	480 min	Demora y falta de coordinación con la disponibilidad de tiempo entre los doctores y las
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

#### NOTA

Mejoras

Crear una ficha de de citas digital

Procedimientos

Cambair el flujo de las actividades

Digitalizar la ficha de citas en un archivo de excelcompartido

Entrada/Salida

Comunidad universitaria y colaboradores de la Pontificia Universidad Catolica sede Quito que desean recibir atención en cualquiera de los servicios que ofertan

Comunidad universitaria y colaboradores de la Pontificia Universidad Catolica sede Quito con una cita para el servicio que desean recibir

Lugar

Area donde se realiza la actividad

Frecuencia

Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc

Volumen

Cuántas veces se realiza la actividad

Tiempo

En minutos por cada actividad

NOTA:

Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad

Incluir entradas y salidas del proceso

### FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

**Proceso:** Atención de nutrición  
**Funcionario :** Dra. Jimena Jaramillo  
**Cargo/Funcion:** Doctora Nutricionista- responsable de nutrición  
**Fecha :** 06/06/2017 Hoja 1 de 1

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
1	Recibir al paciente	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	5 min	
2	Revisar historia clinica	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	6 min	No se encuentra con facilidad los archivos donde se encuentra la historia de cada paciente.
3	Abrir historia clinica	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	10 min	La histoira clinica se abre manualmente
4	Realizar la anamnesis	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	15 min	
5	Realizar examen fisico	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	9 min	
6	Realizar diagnostico	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	6 min	
7	Ordenar exámenes medicos	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	2 min	
8	Programar la siguiente cita	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	2 min	
9	Proceder con el plan de manejo	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	4 min	
10	Proceder con el tratamiento	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	4 min	
11	Programar la siguiente cita	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	2 min	
12	Hacer una transferencia	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	5 min	
13	Derivar a un especialista	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	5 min	
<b>NOTA</b>						
	Mejoras	Crar una bistoria clinica digital de cada paciente				
	Procedimientos	Digitalizar las histoiras clinicas de los pacientes				
	Entrada/Salida	Comunidad universitaria y colaboradores de la Pontificia Universidad Catolica sede Quito que desean recibir atención nutricion Comunidad universitaria y colaboradores de la Pontificia Universidad Catolica sede Quito que han recibido atencion en nutricion				

**Lugar** Area donde se realiza la actividad  
**Frecuencia** Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc  
**Volumen** Cuántas veces se realiza la actividad  
**Tiempo** En minutos por cada actividad  
**NOTA:** Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad  
 Incluir entradas y salidas del proceso

### FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

**Proceso:** Atención de Salud Sexual  
**Funcionario :** Dra. Susana Gijaro  
**Cargo/Funcion:** Doctora en Ginecología - Encargada de salud sexual  
**Fecha :** 06/06/2017 Hoja 1 de 1

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
1	Recibir al paciente	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	5 min	
2	Revisar historia clinica	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	6 min	No se encuentra con facilidad los archivos donde se encuentra la historia de cada paciente.
3	Abrir historia clinica	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	10 min	La histroia clinica se abre manualmente
4	Realizar la anamnesis	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	15 min	
5	Realizar examen fisico	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	9 min	
6	Realizar diagnostico	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	6 min	
7	Ordenar exámenes medicos	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	2 min	
8	Programar la siguiente cita	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	2 min	
9	Proceder con el plan de manejo	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	4 min	
10	Proceder con el tratamiento	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	4 min	
11	Programar la siguiente cita	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	2 min	
12	Hacer una transferencia	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	5 min	
13	Derivar a un especialista	Coordinacion de Promocion de Salud	Semanal	8	5 min	

**NOTA**

Mejoras	Crar una historia clinica digital de cada paciente
Procedimientos	Digitalizar las histroias clinicas de los pacientes
Entrada/Salida	Comunidad universitaria y colaboradores de la Pontificia Universidad Catolica sede Quito que desean recibir atención en salud sexual Comunidad universitaria y colaboradores de la Pontificia Universidad Catolica sede Quito que han recibido atencion en salud sexual

Lugar Area donde se realiza la actividad  
 Frecuencia Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc  
 Volumen Cuántas veces se realiza la actividad  
 Tiempo En minutos por cada actividad  
 NOTA: Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad  
 Incluir entradas y salidas del proceso



### FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

**Proceso:** Formación de Lideres  
**Funcionario:** María Fernanda Rivadeneira  
**Cargo/Funcion:** Responsable de Proyectos formativos  
**Fecha :** 06/06/2017

Hoja 1 de 2

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
1	Diseñar malla curricular	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semanas	
2	Convocar estudiantes	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semanas	
3	Crear base de datos con estudiantes inscritos	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	0,6 semanas	
4	Reclutar estudiantes mas calificados	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
5	Entrevistar a estudiantes reclutados	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
6	Seleccionar a estudaintes que pasaron la entrevista	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
7	Dar induccion a estudinates seleccionados	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
8	Seguir la malla curricular	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	52 semanas	
9	Evaluar avances	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
10	Repetir evalucaiones	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
11	Asignar un proyecto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
12	Realizar un diagnostico situacional	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semanas	
13	Seleccionar el tema para proyecto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
Mejoras						
Procedimientos						
Entrada/Salida						

Lugar  
 Frecuencia  
 Volumen  
 Tiempo  
 NOTA:

Area donde se realiza la actividad  
 Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc  
 Cuántas veces se realiza la actividad  
 En semanas por cada actividad  
 Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad  
 Incluir entradas y salidas del proceso

### FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

**Departamento:** Formación de Lideres

**Proceso:** María Fernanda Rivadeneira

**Cargo/Funcion:** Responsable de Proyectos formativos

**Fecha :** 06/06/2017

Hoja 2 de 2

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
14	Determinar la viabilidad del proyecto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
15	Formar un grupo de trabajo	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	3 semanas	
16	Asignar tareas	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
17	Formular marco teórico del proeycto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	3 semanas	
18	Aprobacion del Proyecto po parte de la DGE	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	3 semanas	
19	Ejecutar el proyecto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	15 semanas	
20	Reunir a los lideres en salud y docentes de apoyo	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
21	Evaluar el proyecto por parte de los docentes	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	3 semanas	
22	Aprobar el proyecto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
23	Hscer una propuesta de mejora	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	0,2 semanas	
24	Graduar estudiantes	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	4 semanas	
<p><b>NOTA</b></p> <p>Mejoras</p> <p>Procedimientos</p> <p>Entrada/Salida</p>						

Lugar

Frecuencia

Volumen

Tiempo

NOTA:

Area donde se realiza la actividad

Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc

Cuántas veces se realiza la actividad

En minutos por cada actividad

Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad

Incluir entradas y salidas del proceso

**FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS**

**Proceso:** Realización de charlas y talleres  
**Funcionario:** María Fernanda Rivadeneira  
**Cargo/Funcion:** Responsable de Proyectos Formativos  
**Fecha:** 06/06/2017

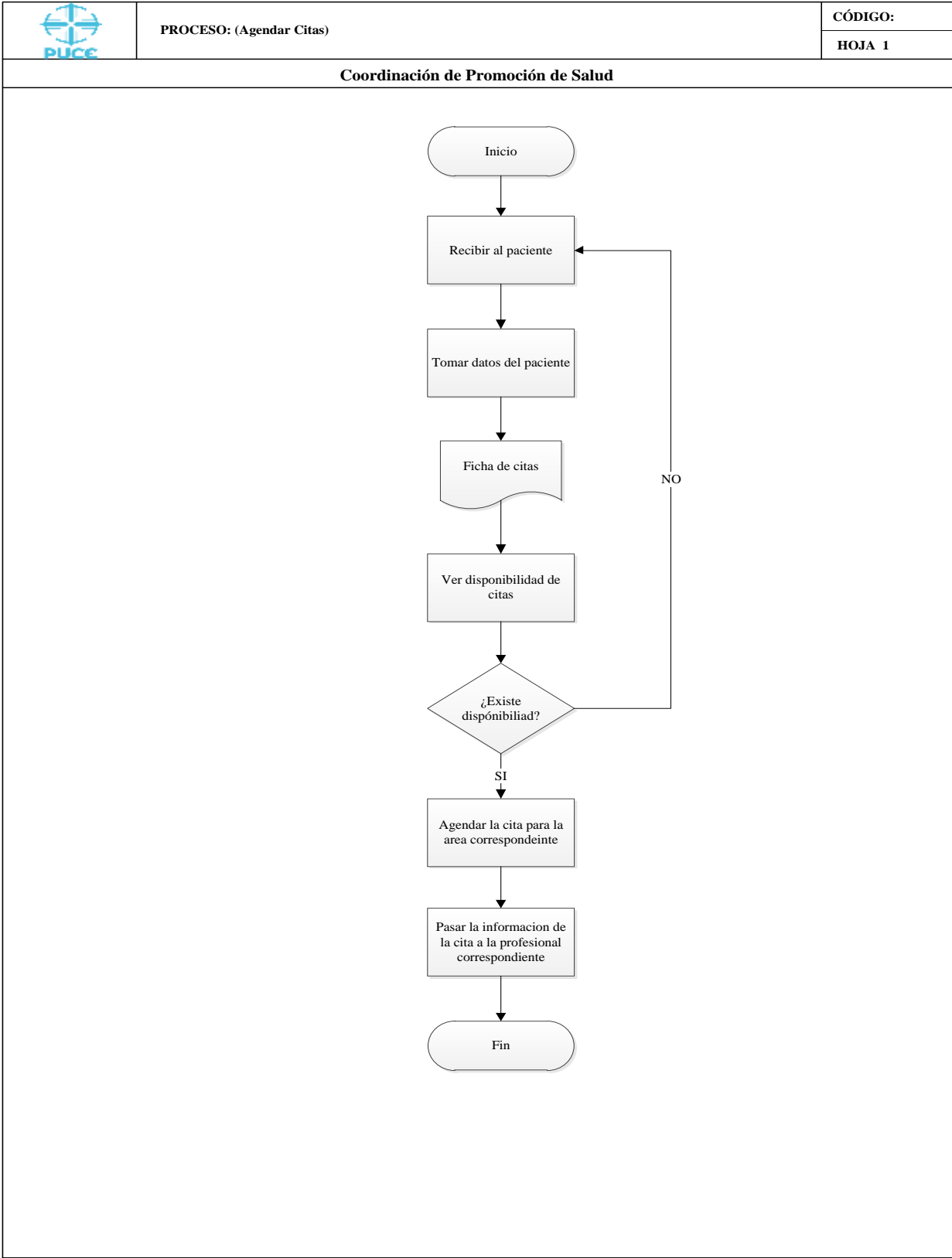
Hoja 1 de 1

N°	Actividad	Lugar	Frecuencia	Volumen	Tiempo	Observaciones
1	Realizar un diagnostico situacional	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semanas	
2	Seleccionar el tema para la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
3	Determinar la viabilidad de la charla o proyecto	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
4	Coordinar con las facultades que intervienen	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semana	
5	Realizar formulario para aprobacion de la charla	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
6	Seleccionar a estuðaintes que pasaron la entrevista	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
7	Aprobacion de lz charla o taller por parte de la DGE	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	3 semana	
8	Formar un grupo de trabajo	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semanas	
9	Asignar tareas	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	1 semana	
10	Ejecutar tareas	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	3 semana	
11	Dar a conocer sobre la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semana	
12	Ejecutar la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Anual	1	2 semanas	
13	Mejoras  Procedimientos  Entrada/Salida					

Lugar  
Frecuencia  
Volumen  
Tiempo  
NOTA:

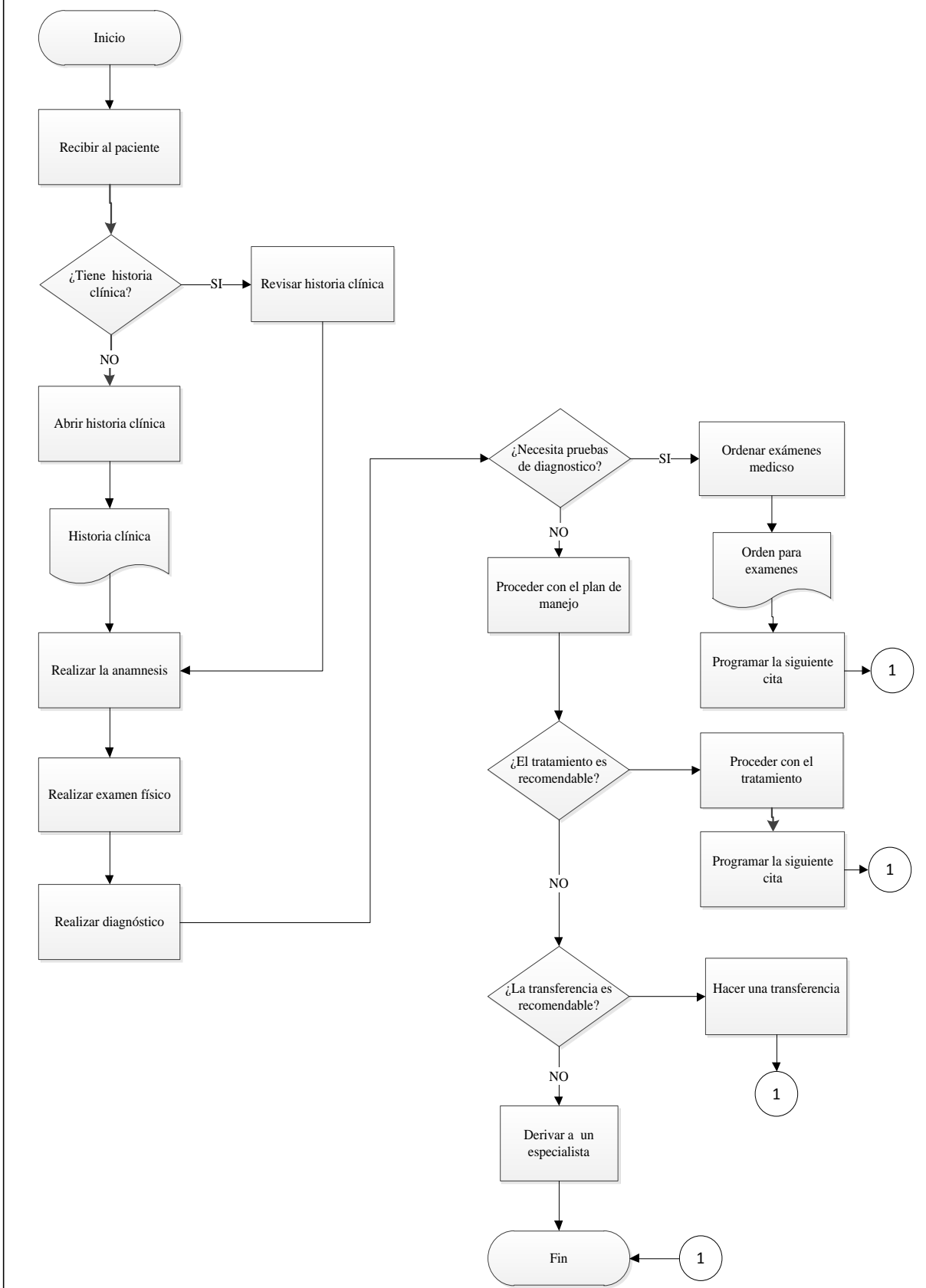
Area donde se realiza la actividad  
Indicar si es diaria,semanal,mensual, etc  
Cuántas veces se realiza la actividad  
En semanas por cada actividad  
Incluir criterios de mejora, algun procedimiento requerimiento u otra necesidad  
Incluir entradas y salidas del proceso

Anexo 2. Procesos Actuales

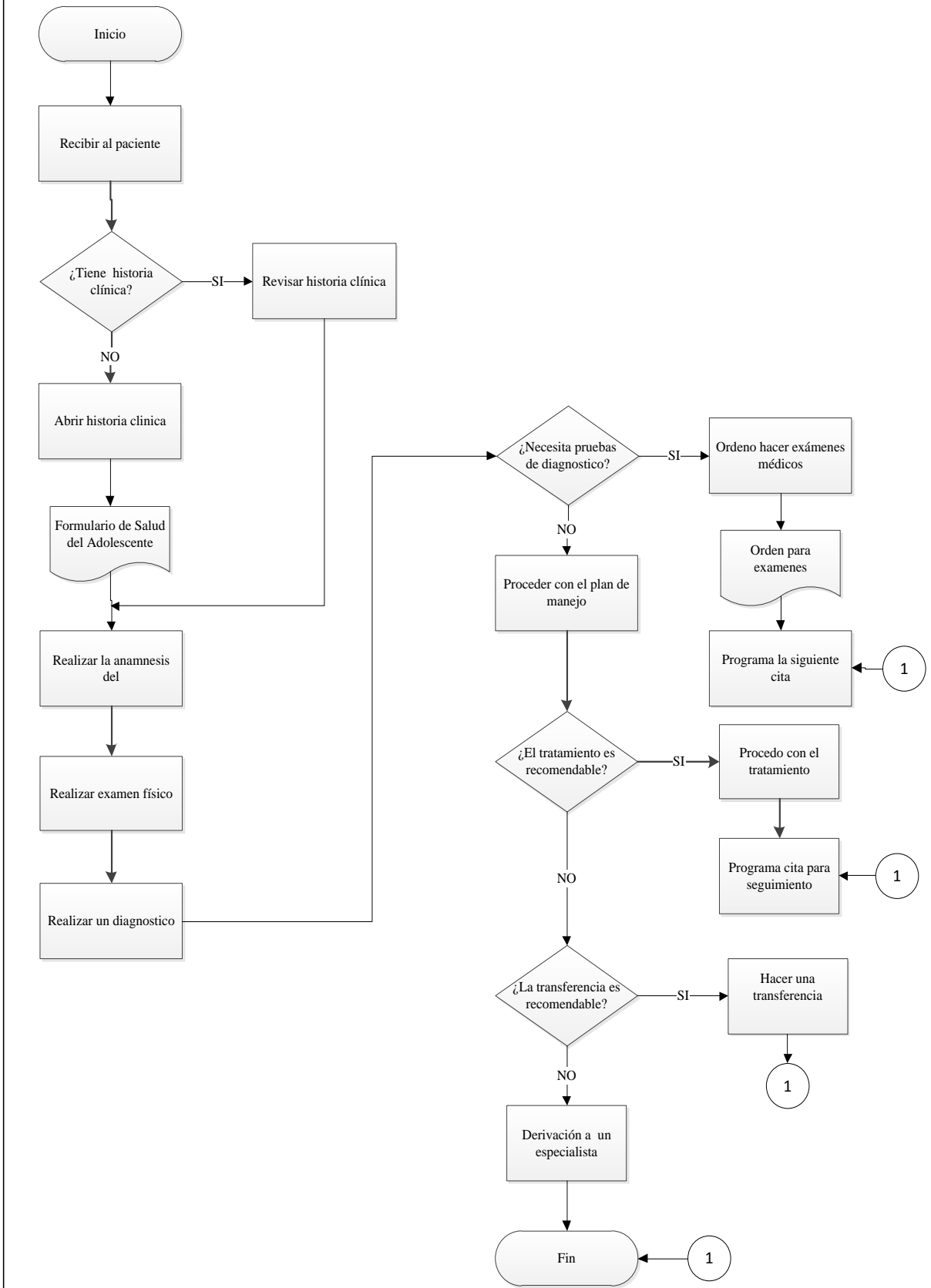




Coordinación de Promoción de Salud

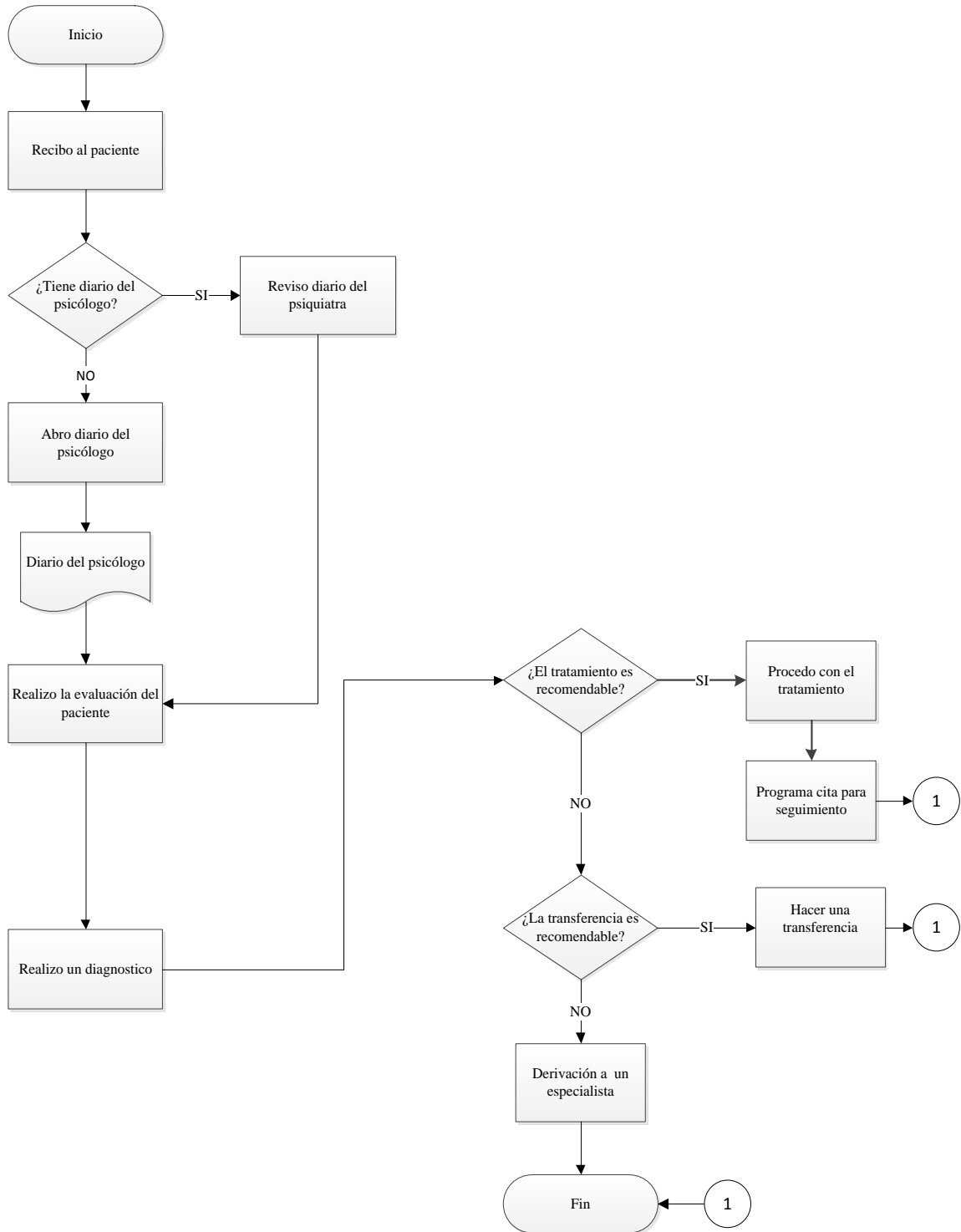


Coordinación de Promoción de Salud





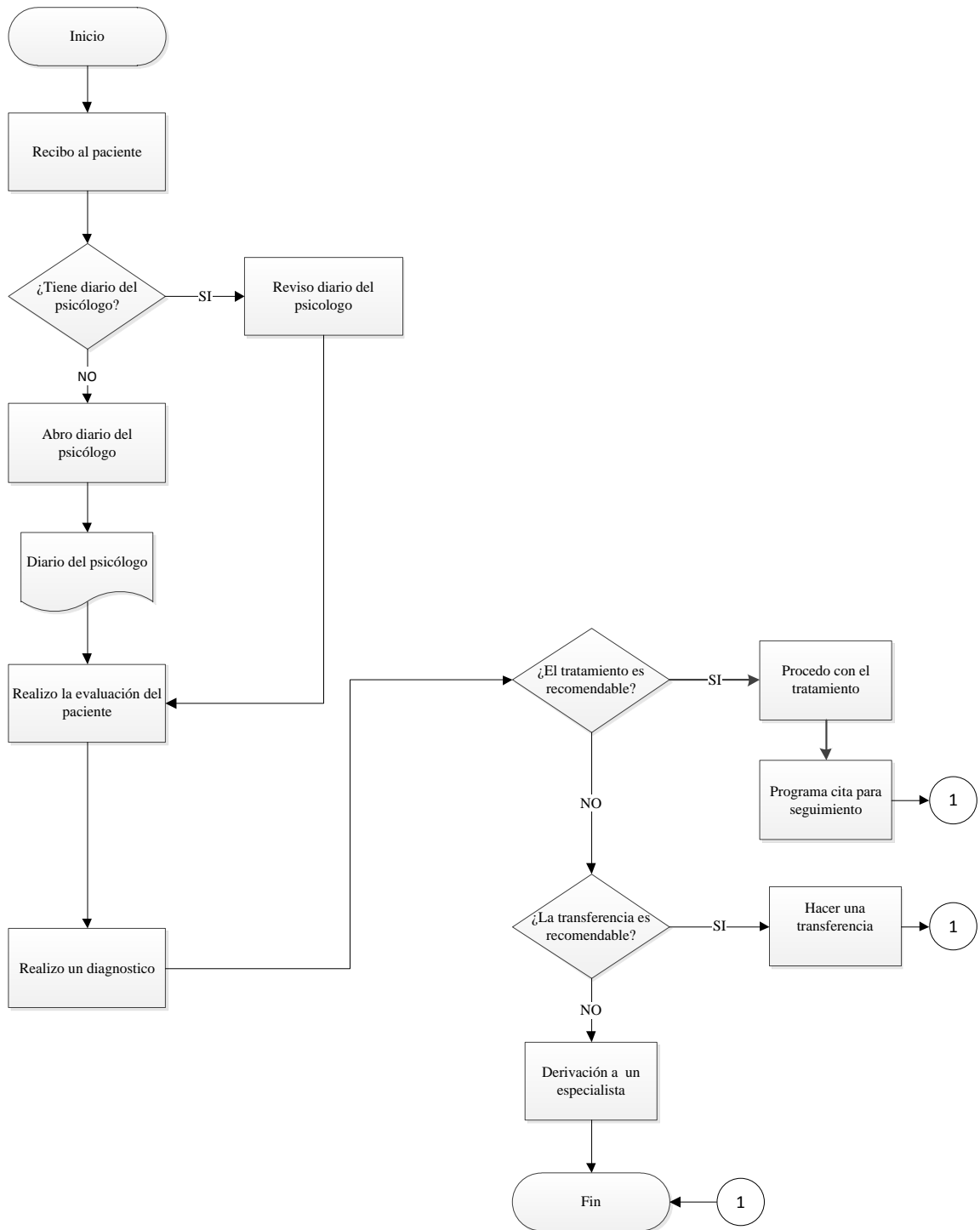
Coordinación de Promoción de Salud



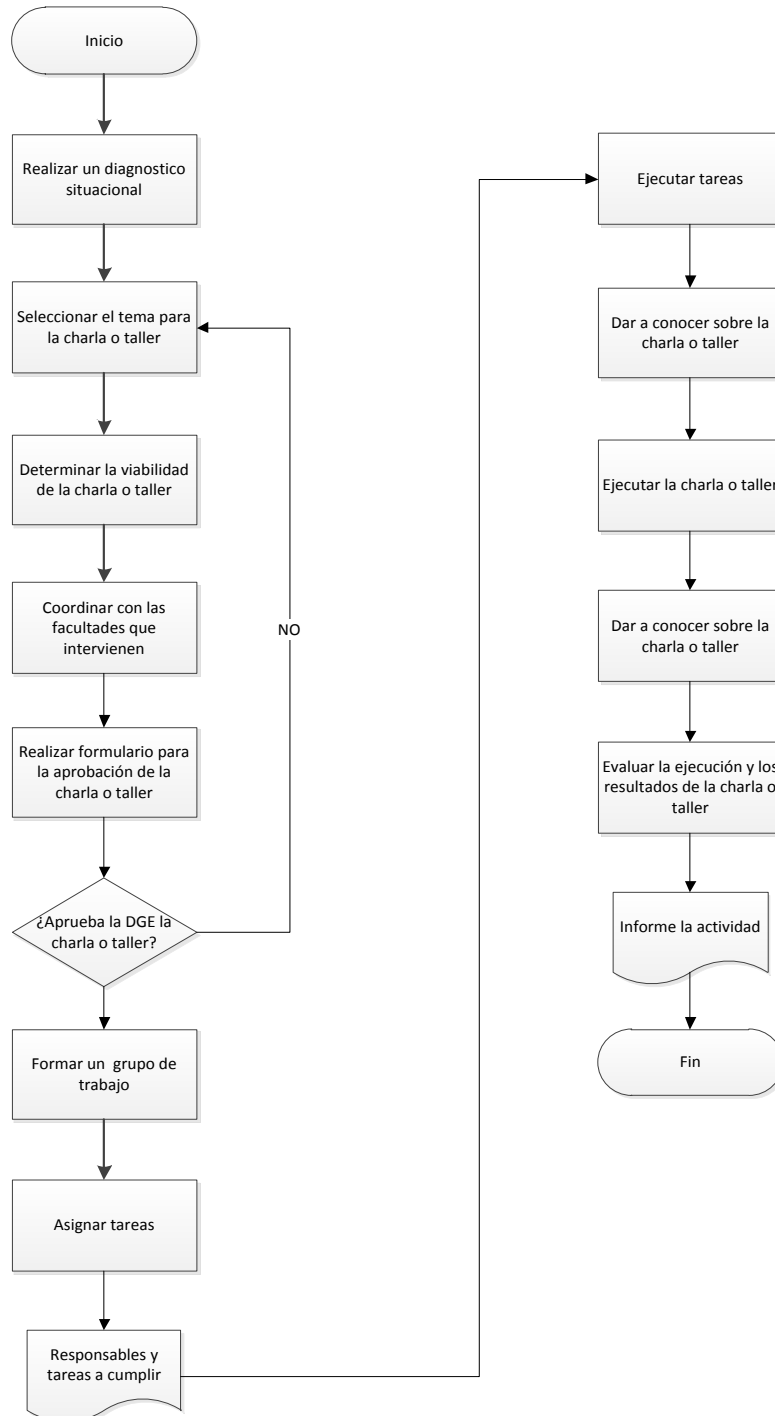




Coordinación de Promoción de Salud



Coordinación de Promoción de Salud





**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

APROBACIÓN: Inical

VERSION: No.00

PAG: 56/14

**CODIGO M P**

**MANUAL DE PROCESOS DE:**

**La Coordinación de Promoción de Salud de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador**

<b>REV</b>	<b>FECHA</b>	<b>ALTERACION</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
00	20-09-2017		Emisión Inicial
			Aprobación Inicial

<b>FECHA</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
20-09-2017	Gabriela Balarezo	Jaime Cadena	



## **CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA**

### **a. Reseña histórica**

La Coordinación de Promoción de Salud es un espacio de la Dirección General de Estudiantes, dentro de la Dirección de Bienestar Estudiantil, el cual se creó desde el 2001. A partir de su creación y más específicamente desde el año 2008 se ha generado un interés más grande de la salud, vista desde un enfoque integral, concentrando su atención a toda la comunidad universitaria: estudiantes docentes y administrativos. Actualmente los funcionarios de dicho espacio son profesionales capacitados en el tema de salud y estudiantes de la PUCE que realizan sus prácticas pre profesionales de las carreras de Psicología Clínica, Psicología Educativa, Trabajo Social y Nutrición. Cuenta con varias áreas de servicio de orientación, información y educación para la salud en los campos de nutrición y alimentación saludable, psiquiatría, psicología clínica, psicología educativa y atención y seguimiento a estudiantes con discapacidad. Todos estos servicios son de acceso gratuito para estudiantes, administrativos y docentes de la PUCE.

Dentro de las actividades de este espacio está la realización de talleres, conversatorios, charlas, actividades lúdicas y foros que promocionan la salud de forma integral e inclusiva, dedicadas a temas relacionados con las áreas de atención que brinda La Coordinación de Promoción de Salud de la PUCE.

Cabe recalcar que es recién hace un año que La Coordinación de Promoción de Salud abre un espacio dedicado al Bienestar Psicológico desde la psicología clínica proporcionando psicoterapia, intervención en crisis y consejería y acompañamiento psicoemocional, por medio de los estudiantes de psicología clínica que realizan sus prácticas pre profesionales en este espacio de la PUCE. Estos servicios son impartidos de forma individual y con una frecuencia de una vez por semana en su mayoría, tomando en cuenta excepciones (pueden afectar factores como disponibilidad de tiempo de quien



requiere el servicio, complejidad del caso). Además son llevados bajo confidencialidad y supervisión de docentes de la facultad de Psicología.

El hecho de que dentro del mismo espacio se cuente con otros servicios relacionados a la salud permite trabajar interdisciplinariamente y que se pueda remitir para alguna otra asistencia dentro de la misma Coordinación de Promoción de Salud.


**b. Estructura organizacional (organigrama)**

El organigrama propuesto para la Coordinación de Promoción de salud de la Pontificia universidad Católica del Ecuador sede Quito, puede ser observado en la figura 1:



**Figura 1:** Propuesta de la Estructura (organigrama) Organizacional de la Coordinación de Promoción de Salud.

**Elaborado por:** Gabriela Balarezo

	<b>MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD</b>	<b>REVISIÓN:</b> 00
		<b>APROBACIÓN:</b> Inical
	<b>VERSION:</b> No.00	
	<b>PAG:</b> 59/14	
		<b>CODIGO M P</b>

**c. Productos y/o servicios**

La coordinación de promoción de salud oferta a todos los estudiantes del de la Pontificia Universidad Católica sede Quito atención medica en el área de nutrición, educación sexual y salud mental, además de un programa de formación de líderes en la salud y realizar ferias y charlas de salud con el fin de proporcionar conocimientos sobre el cuidado de la salud.


**d. Clientes**

La coordinación de promoción de salud se encarga de brindar todos sus servicios a los estudiantes y colaboradores de la Pontificia Universidad católica del Ecuador sede Quito.

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**a. Misión**

La Coordinación de Promoción de la Salud tiene como misión generar y fomentar políticas universitarias saludables, promover estilos de vida y entornos saludables, con participación de la comunidad universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito , para contribuir al desarrollo de una cultura de la salud y al bienestar de la persona, y la comunidad universitaria.


	<b>MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD</b>	<b>REVISIÓN:</b> 00
		<b>APROBACIÓN:</b> Inical
	VERSION: No.00	
	PAG: 60/14	
		<b>CODIGO M P</b>

**b. Visión**

Para el 2021 la Coordinación de Promoción de la Salud conducirá el proceso de construcción de una cultura de salud y de entornos saludables, acorde a las necesidades de la comunidad universitaria, con participación de los diferentes miembros de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito.

**c. Objetivos**

- Crear, intercambiar y divulgar conocimientos e información de salud a nivel de facultades y direcciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito.
- Empoderar a los estudiantes y profesores del Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito en la participación de la promoción de salud.
- Consolidar espacios y formas de dialogo, participación, concertación para la participación en la promoción de salud en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito.
- Desarrollar políticas, programas y estrategias que actúen sobre los factores sociales, culturales y ambientales, los mismos que son determinantes en la salud individual y colectiva de la comunidad universitaria de la Pontificia Universidad Católica sede Quito.
- Promover, preservar y sostenibilidad de ambientes sanos y seguros en cada uno de los diversos ámbitos de la vida estudiantil de cada alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito.

	<b>MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD</b>	REVISIÓN: 00
		APROBACIÓN: Inical
		VERSION: No.00
		PAG: 61/14
		<b>CODIGO M P</b>

**d. Política**

La coordinación de promoción de salud bajo una visión holística; se compromete a generar estrategias que fomenten en el estudiante y en la comunidad universitaria una cultura de la salud, reflejada en hábitos de vida saludable con consciencia de auto cuidado, siendo éste un acto de corresponsabilidad frente al mantenimiento de la salud en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

**e. Valores**

- Respeto. - Entendemos que todas las personas son iguales y merecen, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- Inclusión. - Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- Vocación de servicio. - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión y promovemos la participación activa de los estudiantes en temas de cuidado de la salud.
- Compromiso. - Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- Justicia. - Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.
- Lealtad. - Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la coordinación, garantizando los derechos individuales y colectivos.

	<b>MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD</b>	REVISIÓN: 00
		APROBACIÓN: Inical
	VERSION: No.00	
	PAG: 62/14	
		<b>CODIGO M P</b>

## CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS

### 1. Objetivo del Manual

El presente manual tiene como objetivo estandarizar los procesos de la coordinación de promoción de salud en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito.

### 2. Alcance del Manual

Abarca todos los procesos que se desarrollan en la coordinación de promoción de salud de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Quito.

### 3. Glosario de términos

Anamnesis: Conjunto de datos que se recogen en la historia clínica de un paciente con un objetivo diagnóstico.

CPS: Coordinación de Promoción de Salud

DGE: Dirección General de Estudiantes

PUCE: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

### 4. Mapa de procesos

El mapa de procesos propuesto para la Coordinación de Promoción de salud de la Pontificia universidad Católica del Ecuador sede Quito, se encuentra realizado en base a los lineamientos que se encuentran descritos en el punto 2.4.1 del presente trabajo y puede ser observado en la figura 2:



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

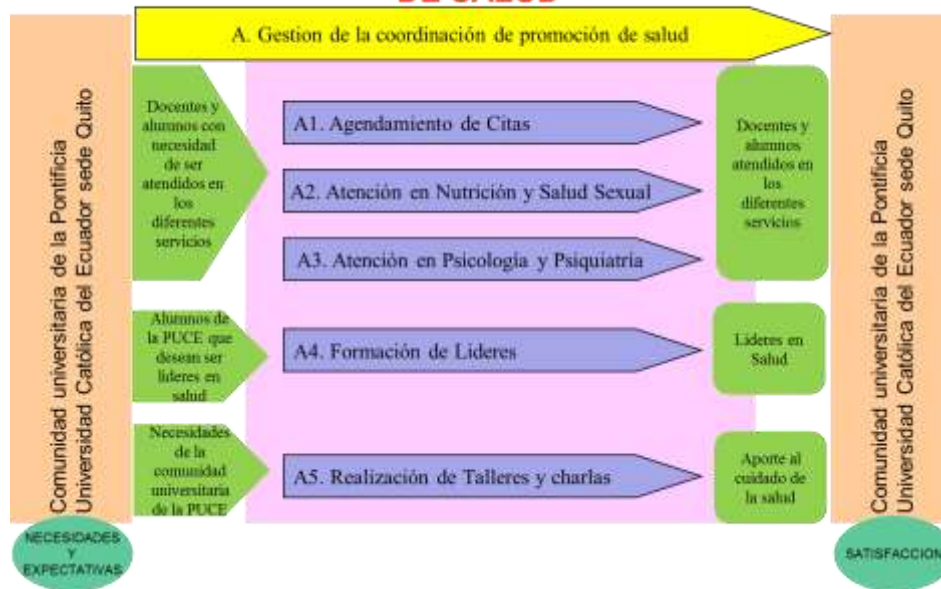
APROBACIÓN: Inical

VERSION: No.00

PAG: 63/14

**CODIGO M P**

**MAPA DE PROCESOS COORDINACION DE PROMOCIÓN  
DE SALUD**



**Figura 2:** Propuesta mapa de procesos de la Coordinación de Promoción de Salud.

**Elaborado por:** Gabriela Balarezo



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

APROBACIÓN: Inical

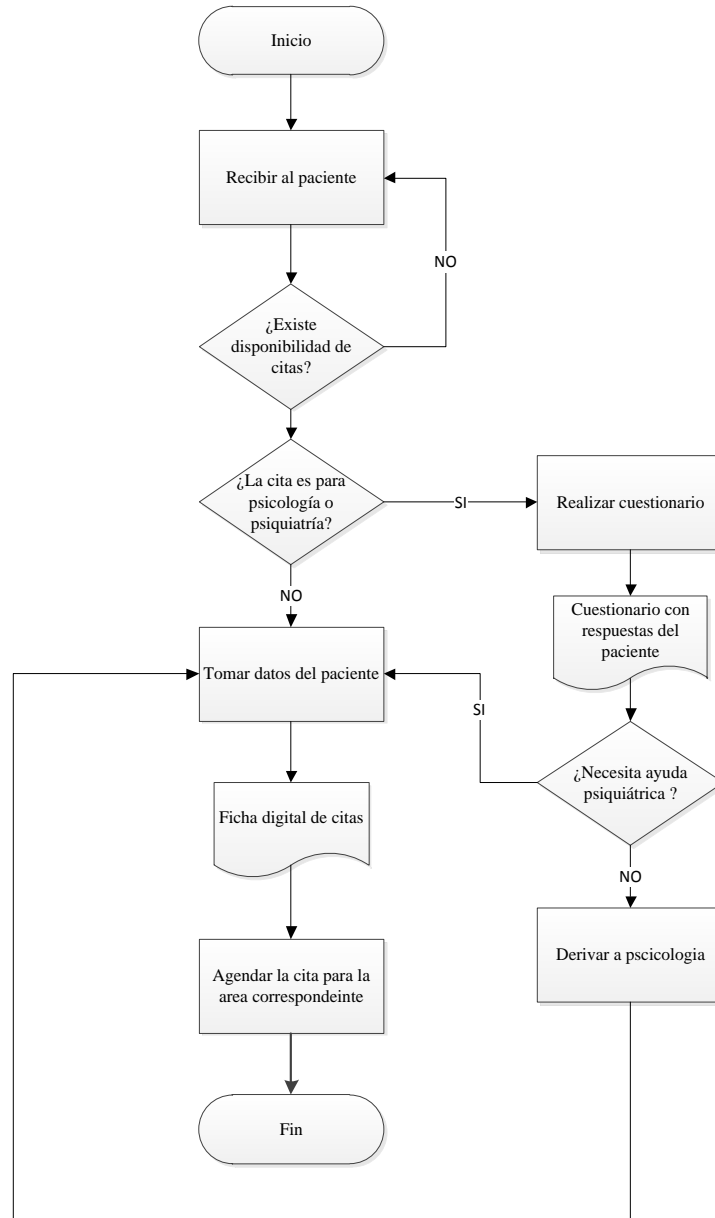
VERSION: No.00

PAG: 64/14

**CODIGO M P**

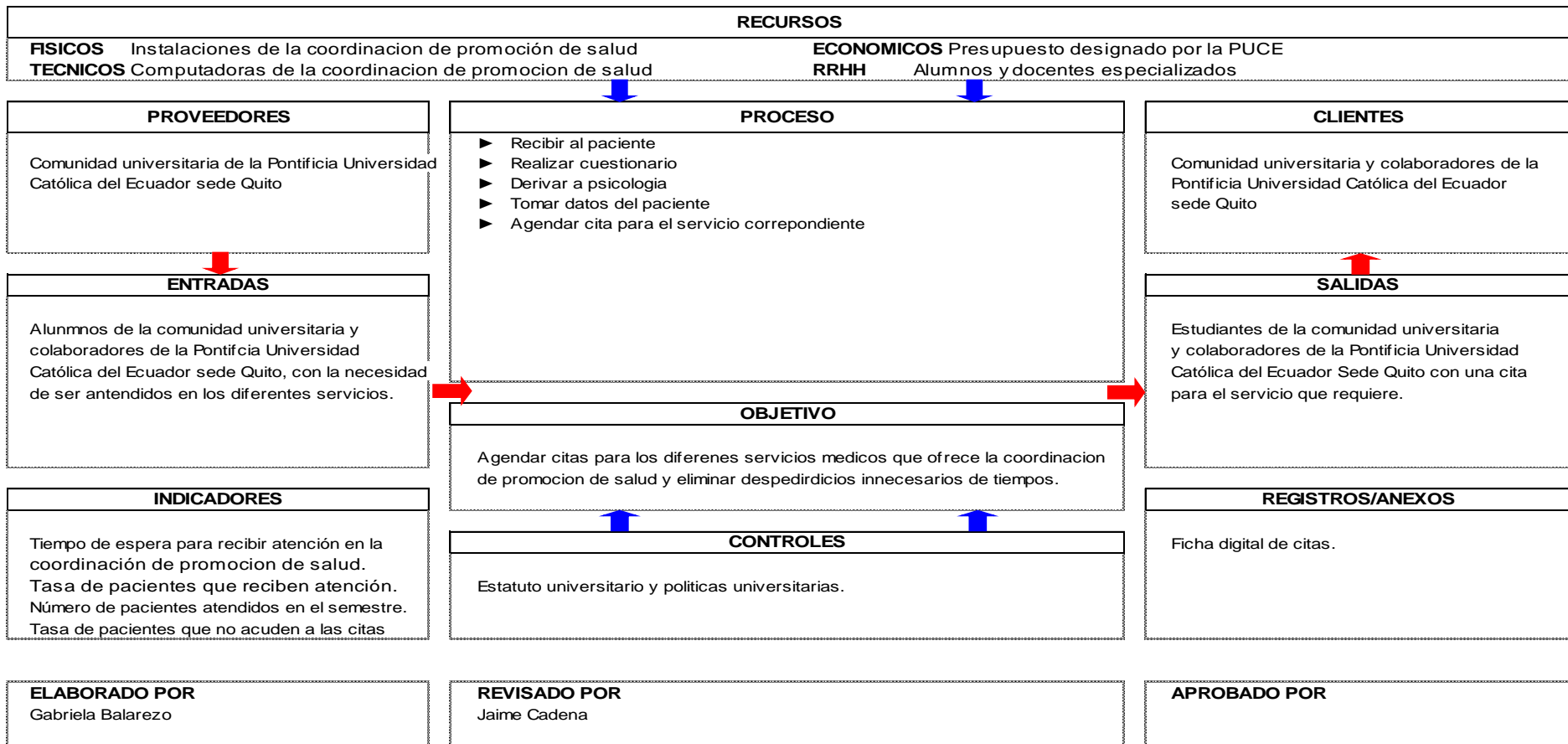
**Proceso:** Agendamiento de Citas

Coordinación de Promoción de Salud



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Agendar citas	<b>CODIFICACION</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alumno de la PUCE	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>ALCANCE:</b> Coordinación de promoción de salud		





## COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD

Fecha: 20-09-2017

Pág. 1 de 1

**PROCESO: Agendar citas**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir al paciente	Coordinacion de Promocion de Salud	Se recibe al paciente que desea atencion en cualquiera de los servicios que ofrece la coordinacion de promocion de salud y se revisa la disponibilidad de citas para el servicio que requiere	Alumno de la PUCE
2	Realizar cuestionario	Coordinacion de Promocion de Salud	En el caso de que el paciente desee una cita en psicologia o psiquiatria se realiza un cuestionario con el fin de direccionar la cita hacia la especialidad que verdaderamente necesita.	Alumno de la PUCE
3	Derivar a psicologia	Coordinacion de Promocion de Salud	En el caso de el cuestionario de como resultado que necesita ayuda psicologica se lo deriva a psicologia caso contrario se lo deriva a psiquiatria.	Alumno de la PUCE
4	Tomar datos del paciente	Coordinacion de Promocion de Salud	Si la cita que desea agendar el paciente es para nutricion o salud sexual automaticamente se toma los datos y se agenda la cita, sin realizar el cuestionario de psicologia.	Alumno de la PUCE
5	Agendar la cita para el área correspondiente.	Coordinacion de Promocion de Salud	Con los datos del paciente se fija la hora y el dia para la cita en el servicio que solicite.	Alumno de la PUCE



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

APROBACIÓN: Inical

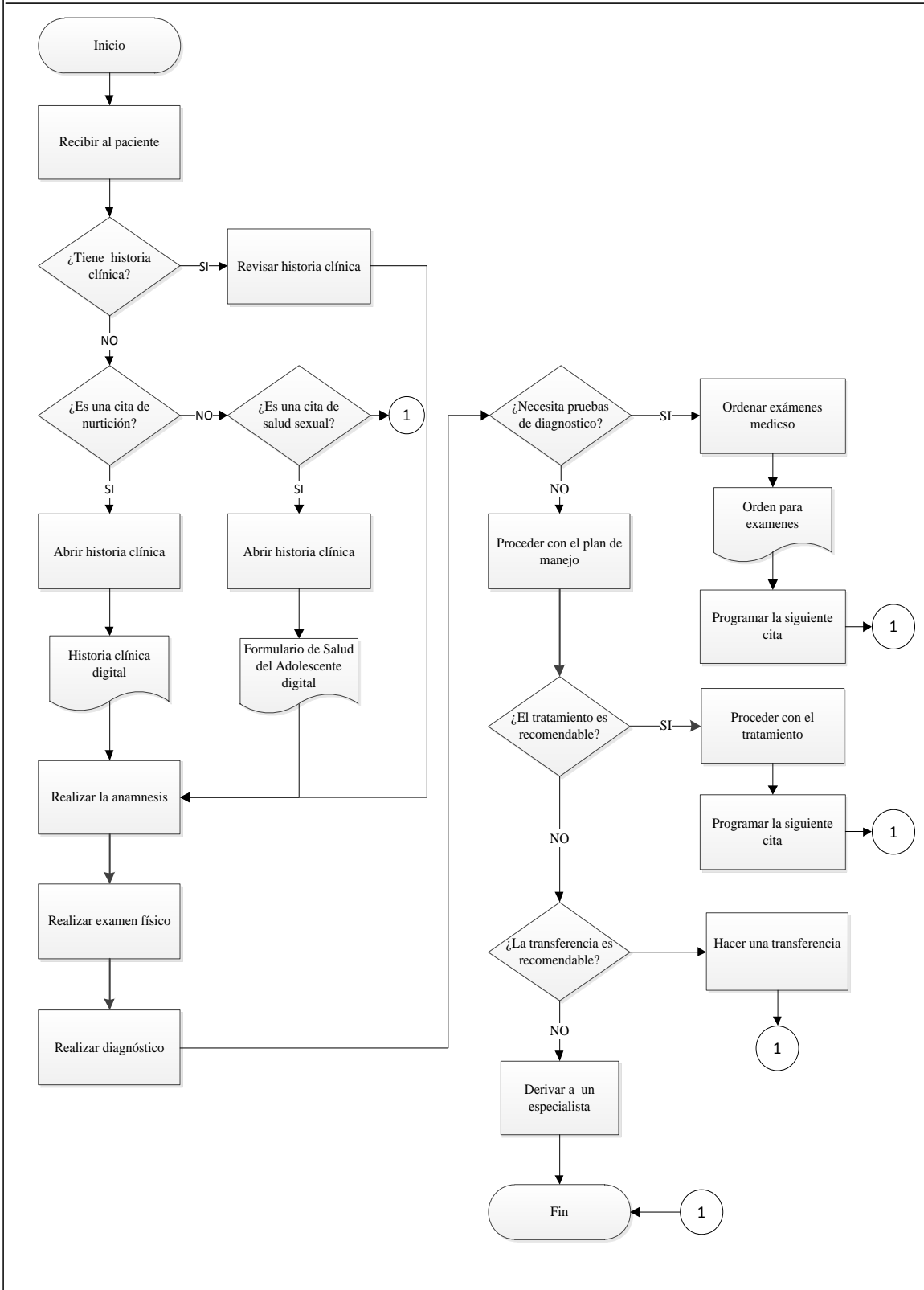
VERSION: No.00

PAG: 68/14

**CODIGO M P**

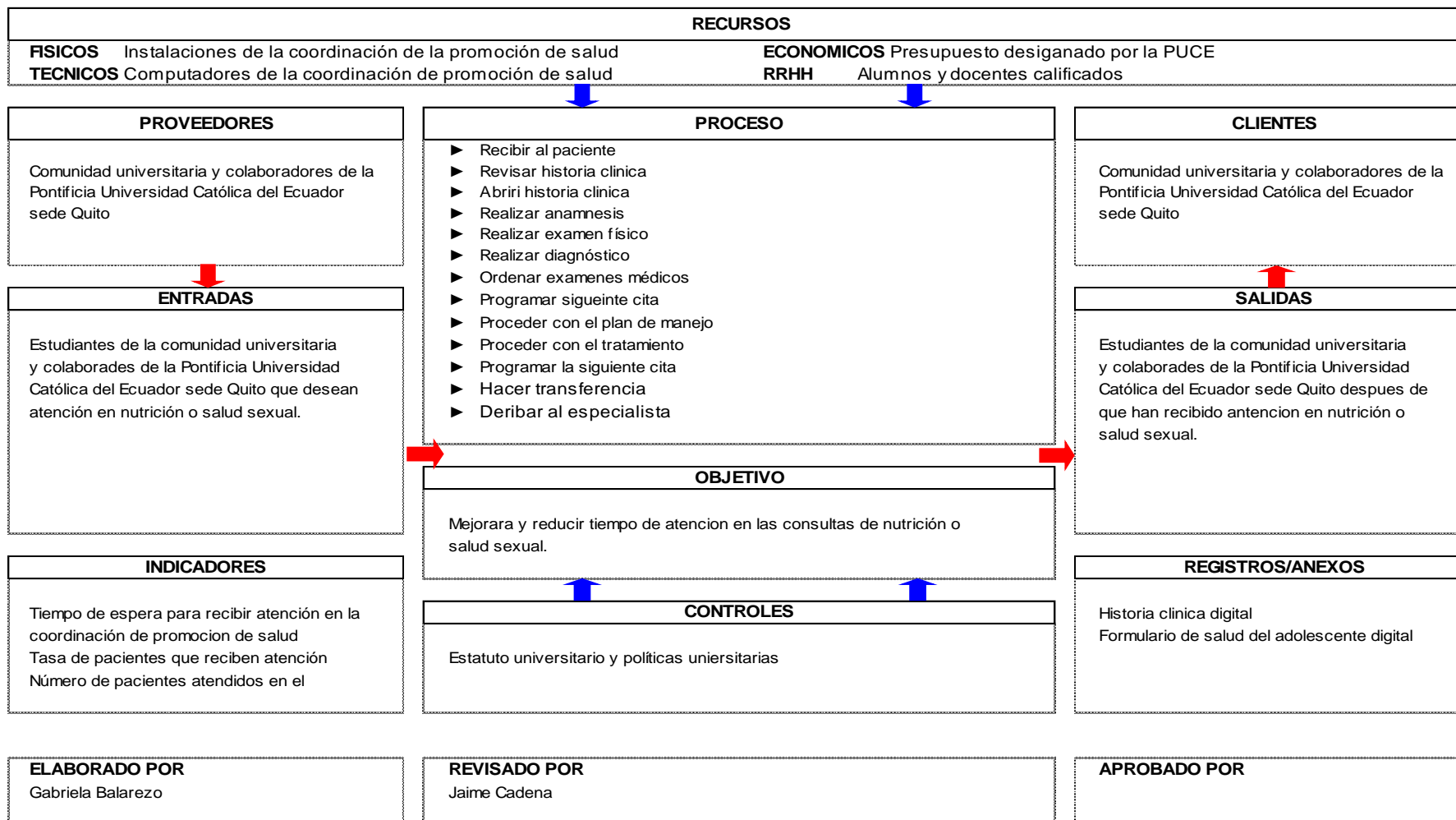
**Proceso:** Atención de nutrición y salud sexual


Coordinación de Promoción de Salud



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Atención de nutrición y de salud sexual	<b>CODIFICACION A2</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Nutricionista o Ginecólogo	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA 19-09-2017</b>
<b>ALCANCE:</b> Coordinación de promoción de salud		<b>HOJA 1 de 1</b>



 <b>PUCE</b>	<b>COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD</b>	
	Fecha: 20-09-2017	
	Pág. 1 de 1	

**PROCESO: Atención de nutrición y salud sexual**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir al paciente	Coordinación de Promoción de Salud	Se recibe al paciente que ha tomado previamente cita	Nutricionista o Ginecólogo
2	Revisar historia clínica	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que sea un paciente antiguo se revisa en los archivos digitales la historia clínica.	Nutricionista o Ginecólogo
3	Abri historia clínica	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que sea un paciente nuevo se abre una historia clínica digital la misma que tiene un formato establecido, en el caso de nutrición se abre un historial clínico como tal y en el caso de salud sexual se abre el formulario de salud del adolescente	Nutricionista o Ginecólogo
4	Realizar anamnesis	Coordinación de Promoción de Salud	Se procede con una serie de preguntas para recoger datos y realizar un diagnóstico	Nutricionista o Ginecólogo
5	Realizar examen físico	Coordinación de Promoción de Salud	Se complementa la información obtenida con la anamnesis con un examen físico con el fin de obtener un diagnóstico más acertado	Nutricionista o Ginecólogo
6	Realizar diagnóstico	Coordinación de Promoción de Salud	Con la información obtenida se realiza un diagnóstico sobre la situación actual del paciente	Nutricionista o Ginecólogo
7	Ordenar exámenes médicos	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que sea necesario se ordenarán exámenes médicos.	Nutricionista o Ginecólogo
8	Programar siguiente cita	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de haber ordenado exámenes médicos se agenda una próxima cita para la revisión de dichos exámenes.	Nutricionista o Ginecólogo
9	Proceder con el plan de manejo	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de no ser necesario realizar exámenes médicos se procede con un plan de manejo	Nutricionista o Ginecólogo
10	Proceder con el tratamiento	Coordinación de Promoción de Salud	El tratamiento es parte del plan de manejo, y contiene las indicaciones y medicamentos que necesita el paciente para tratar su afección.	Nutricionista o Ginecólogo
11	Programar la siguiente cita	Coordinación de Promoción de Salud	Se programa una siguiente cita con el fin de ver los resultados obtenidos con el tratamiento que se recetó al paciente.	Nutricionista o Ginecólogo
12	Hacer transferencia	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que no sea factible realizar un tratamiento dentro de la misma coordinación se realiza una transferencia a un especialista	Nutricionista o Ginecólogo
13	Derivar al especialista	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que la transferencia no sea factible se realiza una derivación a un especialista dentro de la misma coordinación.	Nutricionista o Ginecólogo



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

**REVISIÓN: 00**

**APROBACIÓN: Inical**

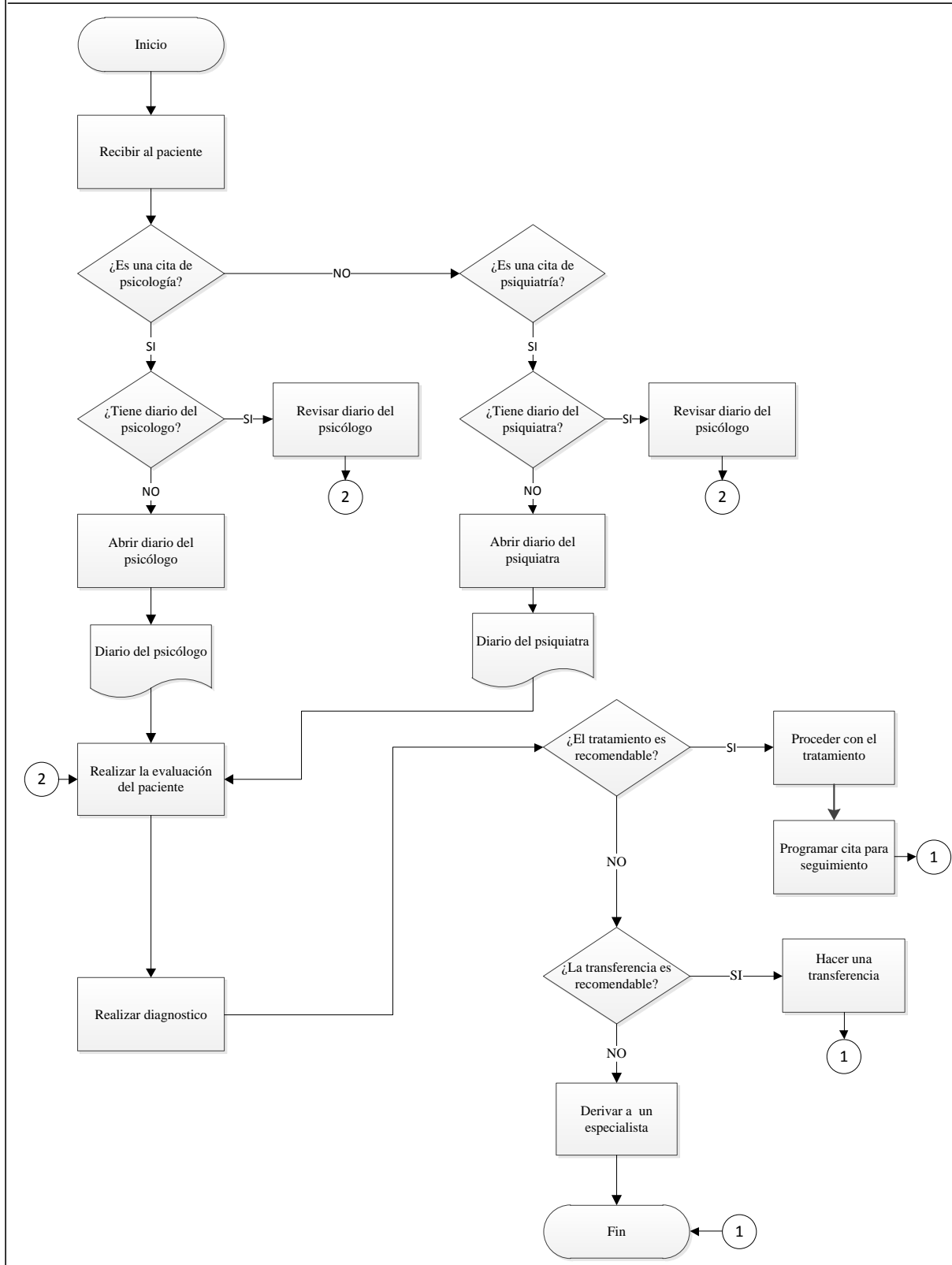
**VERSION: No.00**

**PAG: 721/14**

**CODIGO M P**

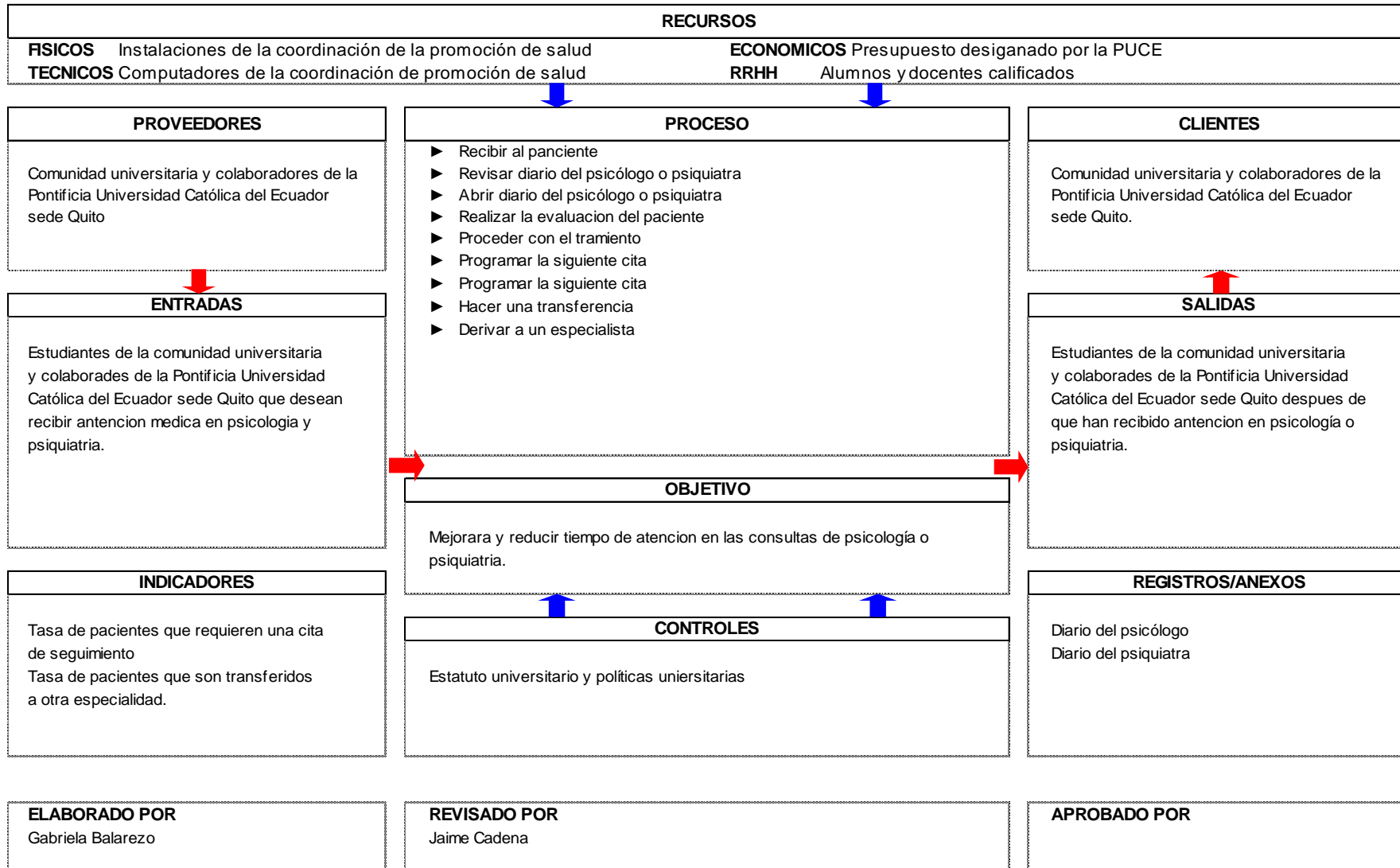
**Proceso:** Atención Psicológica y Psiquiá


Coordinación de Promoción de Salud



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Atención psicológica y psiquiátrica	<b>CODIFICACION</b> A3	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Psicólogo o Psiquiatra	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b> 19-09-2017
<b>ALCANCE:</b> Coordinación de promoción de salud		<b>HOJA</b> 1 de 1



	<b>COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD</b>	
	Fecha: 20-09-2017	
	Pág. 1 de 1	

**PROCESO: Atención de psicología y psiquiatría**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir al paciente	Coordinación de Promoción de Salud	Se recibe al paciente que ha tomado previamente cita	Psicólogo o Psiquiatra
2	Revisar diario del psicólogo o psiquiatra	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que sea un paciente antiguo se revisa en los archivos donde se encuentra en diario del psicólogo en el caso de que se trate de una cita de psicología, en el caso de que se trate de una cita de psiquiatría se revisa el diario del psiquiatra	Psicólogo o Psiquiatra
3	Abrir diario del psicólogo o psiquiatra	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que sea un paciente nuevo se abre en el caso de psicología el diario del psicólogo y en el caso de psiquiatría se abrirá el diario del psiquiatra	Psicólogo o Psiquiatra
4	Realizar la evaluación del paciente	Coordinación de Promoción de Salud	Se realiza la evaluación del paciente con los datos obtenidos durante la sesión y se determina su estado	Psicólogo o Psiquiatra
5	Proceder con el tratamiento	Coordinación de Promoción de Salud	De acuerdo al estado del paciente se procede con un tratamiento	Psicólogo o Psiquiatra
6	Programar la siguiente cita	Coordinación de Promoción de Salud	Se agenda una próxima cita con el fin de evaluar los avances del tratamiento	Psicólogo o Psiquiatra
7	Hacer una transferencia	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que no sea factible un tratamiento dentro de la coordinación se procede a realizar una transferencia	Psicólogo o Psiquiatra
8	Derivar a un especialista	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que la transferencia no sea factible se realiza una derivación a un especialista dentro de la misma coordinación.	Psicólogo o Psiquiatra



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

APROBACIÓN: Inical

VERSION: No.00

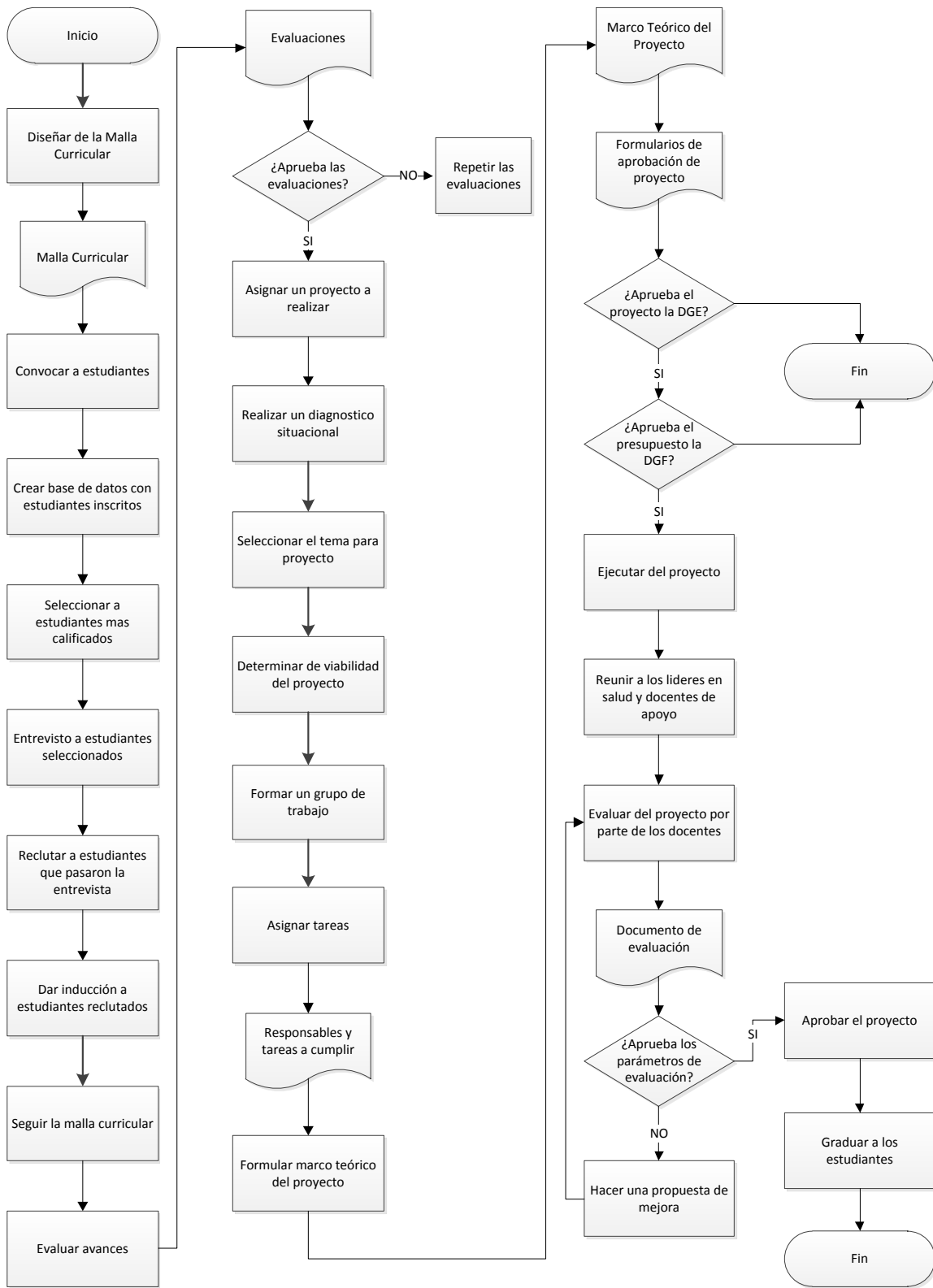
PAG: 762/14

**CODIGO M P**

**Proceso:** Formación de lideres

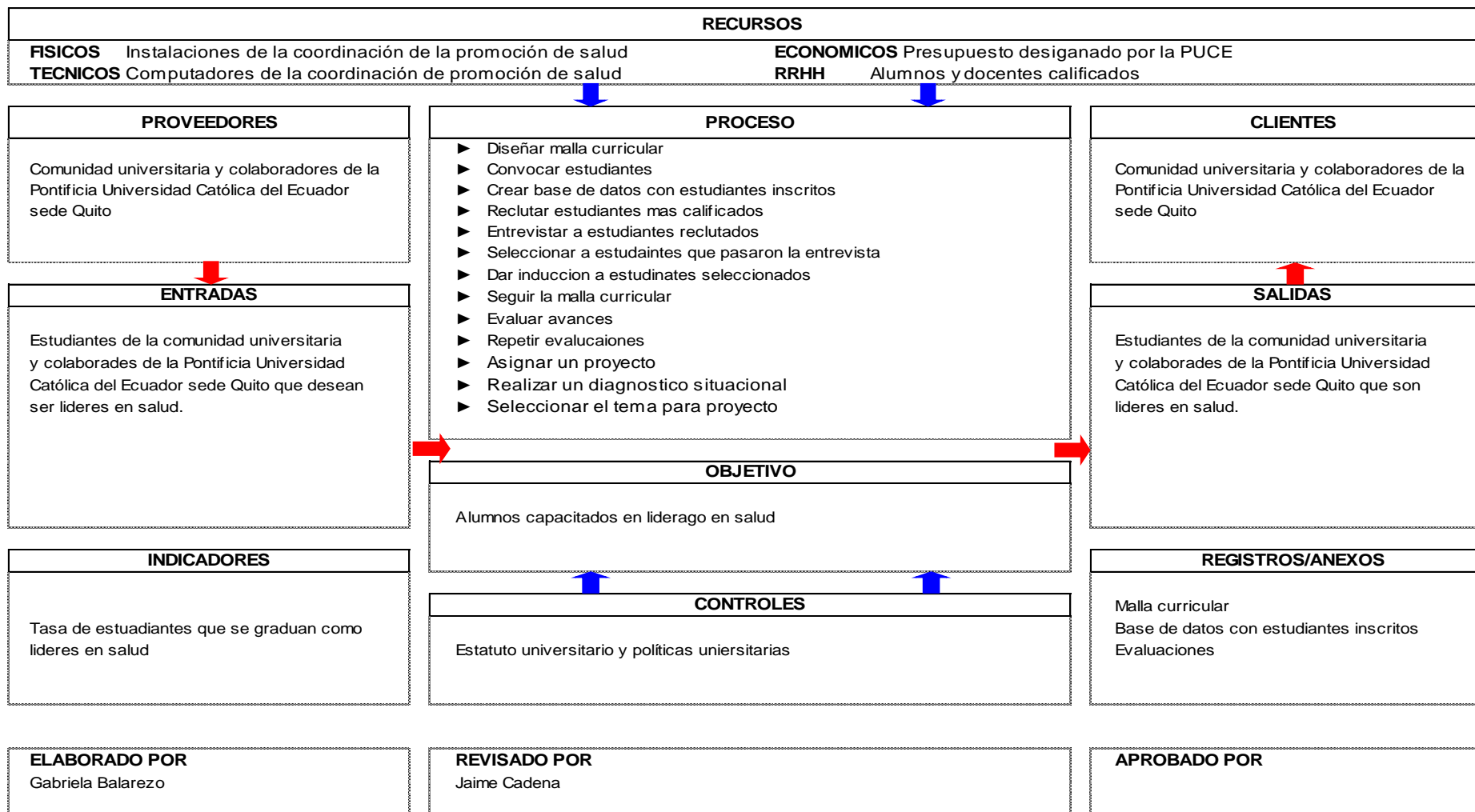


Coordinación de Promoción de Salud



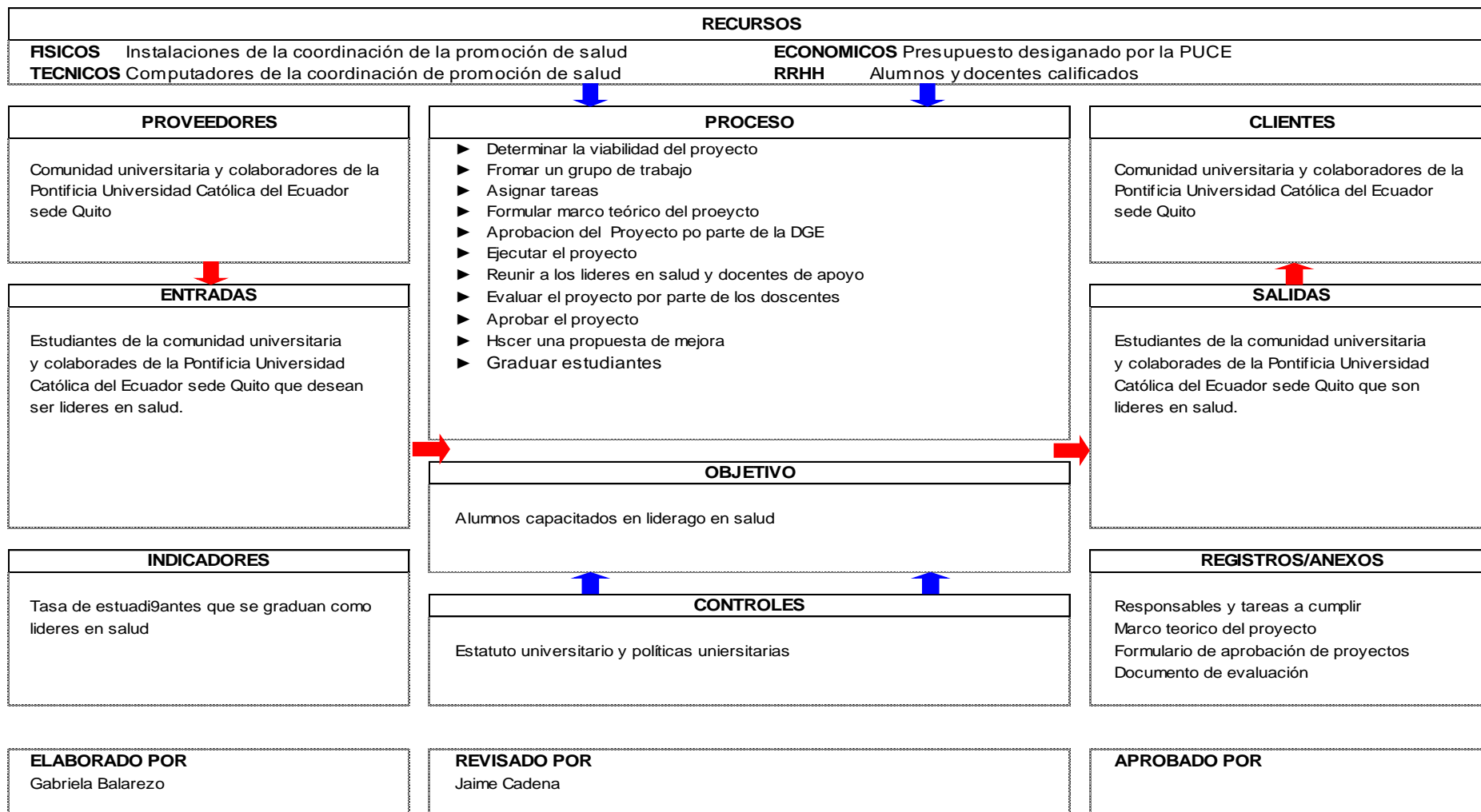
## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO


<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Formación de líderes.	<b>CODIFICACION A4</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Responsable de proyectos formativos	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA 19-09-2017</b>
<b>ALCANCE:</b> Coordinación de promoción de salud		<b>HOJA 1 de 2</b>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO


<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Formación de líderes.	<b>CODIFICACION</b> A4	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Responsable de proyectos formativos	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b> 19-09-2017
<b>ALCANCE:</b> Coordinación de promoción de salud		<b>HOJA</b> 2 de 2



	<b>COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD</b>	
	Fecha: 20-09-2017	
	Pág. 1 de 2	

**PROCESO: Formación de Líderes**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Diseñar malla curricular	Coordinación de Promoción de Salud	Se diseña una malla curricular con el contenido que será impartido a los estudiantes que desean formar parte de los líderes en salud.	Responsable de proyectos Formativos
2	Convocar estudiantes	Coordinación de Promoción de Salud	Se hace una convocatoria abierta a todos los estudiantes de la PUCE que deseen ser líderes en salud.	Responsable de proyectos Formativos
3	Crear base de datos con estudiantes inscritos	Coordinación de Promoción de Salud	Se crea una base de datos con los nombres de los estudiantes que se han postulado para formar parte de los líderes en salud.	Responsable de proyectos Formativos
4	Reclutar estudiantes más calificados	Coordinación de Promoción de Salud	Se contacta a los estudiantes que han sido postulados y se agenda una cita para una entrevista.	Responsable de proyectos Formativos
5	Entrevistar a estudiantes reclutados	Coordinación de Promoción de Salud	Se realiza una entrevista a los estudiantes que fueron reclutados con el fin de analizar si son aptos para formar parte de los líderes en salud.	Responsable de proyectos Formativos
6	Seleccionar a estudiantes que pasaron la entrevista	Coordinación de Promoción de Salud	Se selecciona a los estudiantes que son aptos para formar parte de los líderes en salud.	Responsable de proyectos Formativos
7	Dar inducción a estudiantes seleccionados	Coordinación de Promoción de Salud	A los estudiantes seleccionados para formar parte de los líderes en salud se les da una inducción donde se imparte información clave de este proyecto formativo.	Responsable de proyectos Formativos
8	Seguir la malla curricular	Coordinación de Promoción de Salud	Se sigue el contenido que se encuentra en la malla curricular con el fin de impartir los conocimientos que necesitan los estudiantes para ser líderes en salud.	Responsable de proyectos Formativos
9	Evaluar avances	Coordinación de Promoción de Salud	Se realiza una evaluación a los estudiantes para medir sus conocimientos y capacitación de las enseñanzas impartidas.	Responsable de proyectos Formativos
10	Repetir evaluaciones	Coordinación de Promoción de Salud	En el caso de que las evaluaciones no arrojen resultados satisfactorios se repite las evaluaciones a los estudiantes que lo requieran.	Responsable de proyectos Formativos
11	Asignar un proyecto	Coordinación de Promoción de Salud	A los estudiantes que aprobaron las evaluaciones se les asigna un proyecto que será desarrollado en su totalidad por ellos con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos.	Responsable de proyectos Formativos
12	Realizar un diagnóstico situacional	Coordinación de Promoción de Salud	Se realiza un análisis y posterior diagnóstico situacional con el fin de encontrar un tema para el proyecto.	Responsable de proyectos Formativos
13	Seleccionar el tema para proyecto	Coordinación de Promoción de Salud	Posterior al diagnóstico situacional se selecciona el tema que más necesidades satisfaga.	Responsable de proyectos Formativos
14	Determinar la viabilidad del proyecto	Coordinación de Promoción de Salud	Se determina si el proyecto es viable y realizable mediante un análisis, si posterior al análisis se determina que el proyecto no es viable se procede a cambiar de tema.	Responsable de proyectos Formativos
15	Formar un grupo de trabajo	Coordinación de Promoción de Salud	Una vez que se determina que el proyecto es viable se forma un grupo de estudiantes que aprobaron la evaluación que serán quienes llevarán a cabo el proyecto.	Responsable de proyectos Formativos

	<b>COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD</b>	
	Fecha: 19-09-2017	
	Pág. 2 de 2	

**PROCESO: Formación de Líderes**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
16	Asignar tareas	Coordinación de Promoción de Salud	Se crea un documento en el cual se describe el estudiante responsable de cada tarea que fue asignada por el responsable de proyectos formativos	Responsable de proyectos Formativos
17	Formular marco teórico del proyecto	Coordinación de Promoción de Salud	Se formula el marco teórico del proyecto y a la vez se genera el formulario para la aprobación de este proyecto por parte de la DGE	Responsable de proyectos Formativos
18	Aprobación del Proyecto por parte de la DGE	Coordinación de Promoción de Salud	Se envía el formulario a la DGE y se espera la aprobación para continuar con el proceso	Dirección general de estudiantes
19	Ejecutar el proyecto	Coordinación de Promoción de Salud	Una vez aprobado el proyecto por parte de la DGE se lo ejecuta en su totalidad	Responsable de proyectos Formativos
20	Reunir a los líderes en salud y docentes de apoyo	Coordinación de Promoción de Salud	Posterior a la ejecución del proyecto se realiza una reunión con los estudiantes y docentes de apoyo los mismos que evaluarán el proyecto	Responsable de proyectos Formativos
21	Evaluar el proyecto por parte de los docentes	Coordinación de Promoción de Salud	Los docentes realizan una evaluación del proyecto basándose en parámetros establecidos con anterioridad en el documento de evaluación	Responsable de proyectos Formativos
22	Aprobar el proyecto	Coordinación de Promoción de Salud	Si el proyecto cumple con los parámetros de evaluación se aprueba el proyecto caso contrario se hace una propuesta de mejora	Responsable de proyectos Formativos
23	Hacer una propuesta de mejora	Coordinación de Promoción de Salud	Los docentes se encargan de hacer una propuesta de mejora para el proyecto el mismo que será aplicado y posteriormente evaluado	Responsable de proyectos Formativos
24	Graduar estudiantes	Coordinación de Promoción de Salud	Una vez aprobado el proyecto por parte se procede con la graduación de los estudiantes.	Responsable de proyectos Formativos



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

APROBACIÓN: Inical

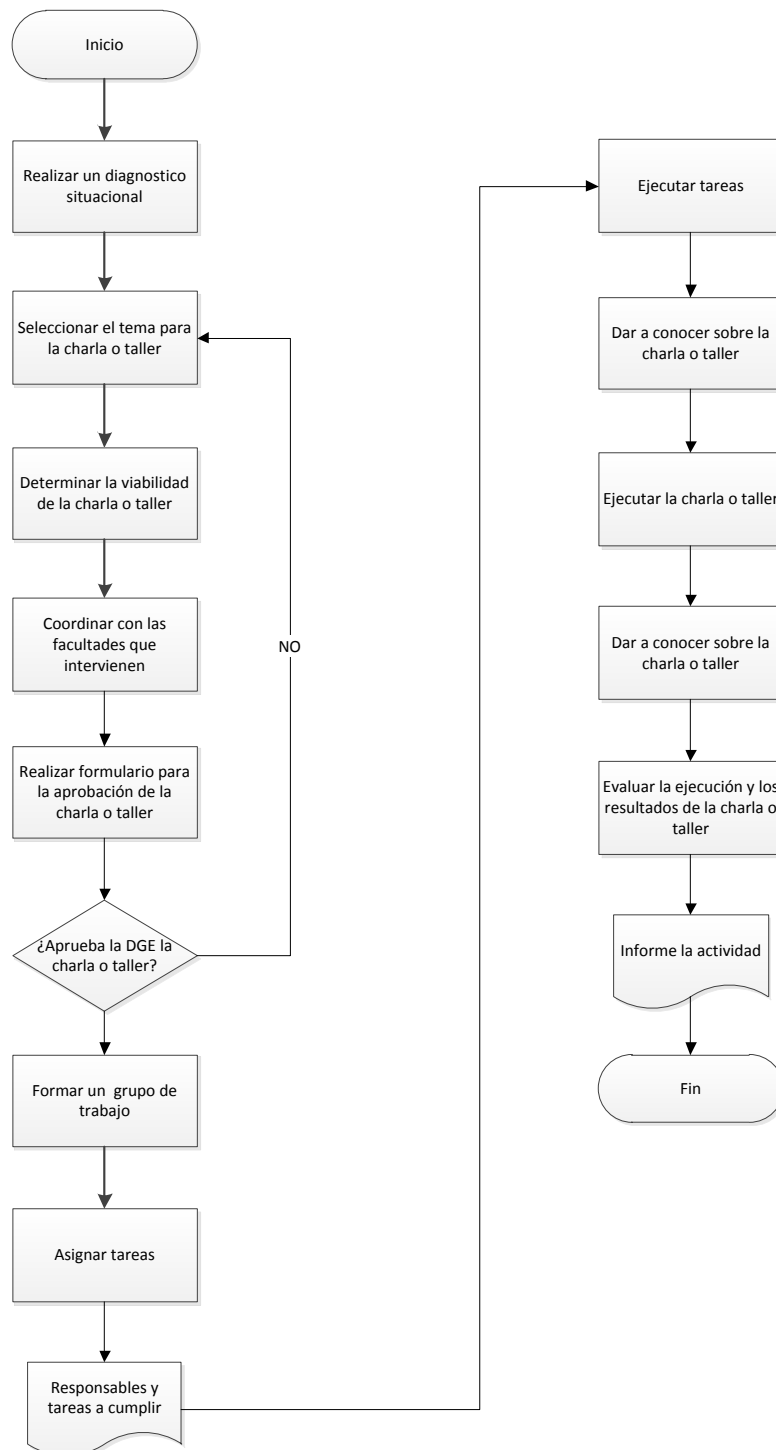
VERSION: No.00

PAG: 823/14

**CODIGO M P**

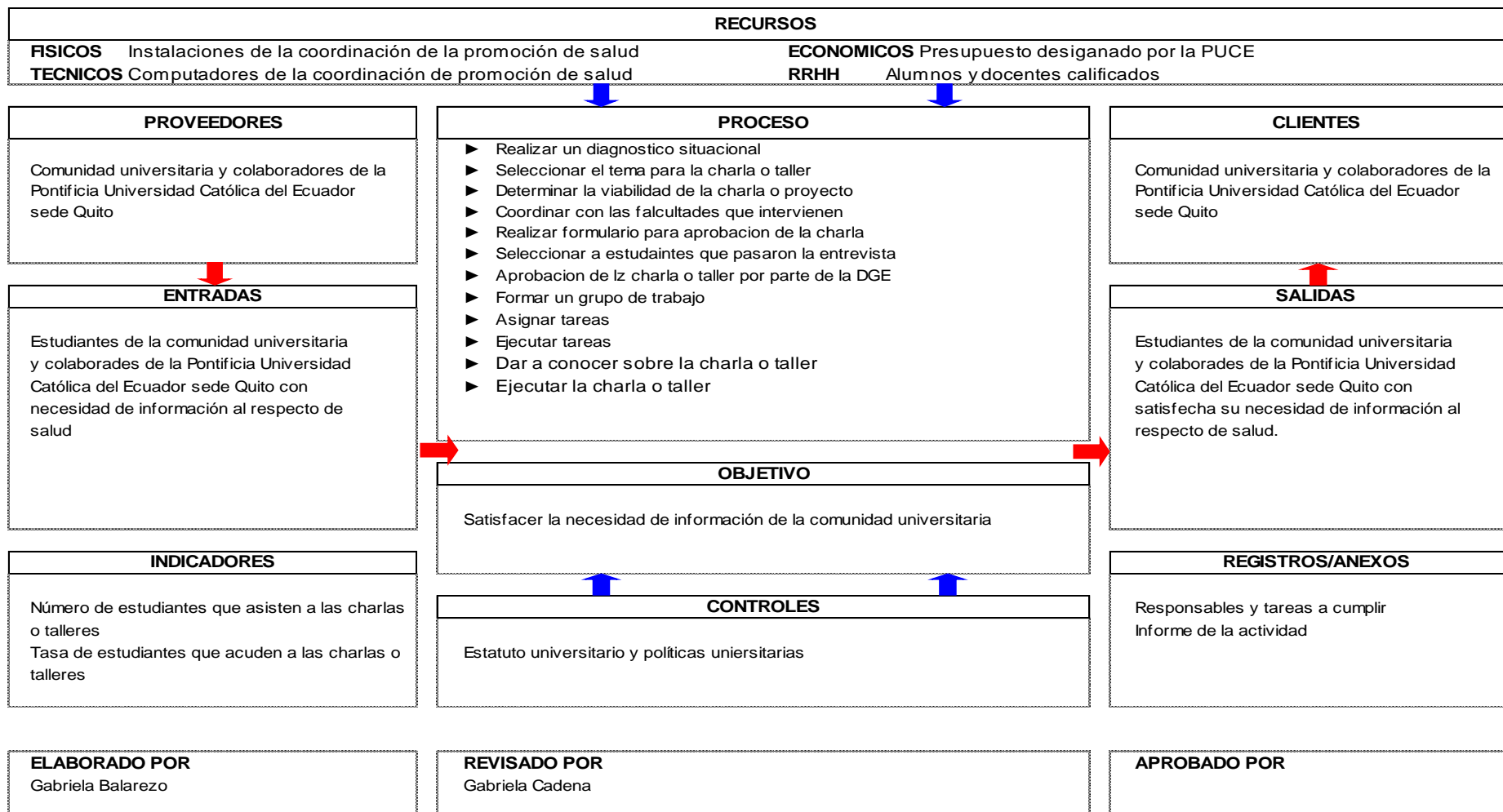
**Proceso:** Realización de charlas y talleres


## Coordinación de Promoción de Salud



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Realización de Charlas y Talleres	<b>CODIFICACION</b> A4	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Responsable de proyectos formativos	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b> 19-09-2017
<b>ALCANCE:</b> Coordinación de promoción de salud		<b>HOJA</b> 1 de 1



	<b>COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD</b>	
	Fecha: 19-09-2017	
	Pág. 1 de 1	

**PROCESO: Realización de Charlas y Talleres**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar un diagnostico situacional	Coordinacion de Promocion de Salud	Se realiza un diagnostico situacional con el fin de conocer las necesidades de la comunidad universitaria	Responsable de proyectos Formativos
2	Seleccionar el tema para la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Se selecciona el tema mas ocionado para realizar la charla o el taller	Responsable de proyectos Formativos
3	Determinar la viabilidad de la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Se realiza un estudio con el fin de determinar la viabilidad del proyecto y ejecutarlo	Responsable de proyectos Formativos
4	Coordinar con las facultades que intervienen	Coordinacion de Promocion de Salud	Se coordian con las facultades que interviene con el fin de recibir apoyo para la ejecucion de la charla o taller	Responsable de proyectos Formativos
5	Realizar formulario para aprobacion de la charla	Coordinacion de Promocion de Salud	Se gerenera un formulario que se presentara a la DGE para la aprobacion de la charla o taller	Responsable de proyectos Formativos
6	Seleccionar a estudiantas que pasaron la entrevista	Coordinacion de Promocion de Salud	e selecciona los estudiantes que participaran en la charla o taller mediante una entrevista	Responsable de proyectos Formativos
7	Aprobacion de la charla o taller por parte de la DGE	Coordinacion de Promocion de Salud	Una vez que la DGE aprueba la charla o taller se continua con el proyecto, en el caso de que no se apruebe se cambia de tema a la charla o taller	Responsable de proyectos Formativos
8	Formar un grupo de trabajo	Coordinacion de Promocion de Salud	Con la aprobacion de la charla o taller se conforma un grupo de estudiantes que seran quienes llevan al cabo la charla o taller	Responsable de proyectos Formativos
9	Asignar tareas	Coordinacion de Promocion de Salud	Se asigna las tareas que van ejecutar cada uno de los estudiantes	Responsable de proyectos Formativos
10	Ejecutar tareas	Coordinacion de Promocion de Salud	Se ejecuta las tareas encargadas con el fin de llevar a cabo la charla o taller	Responsable de proyectos Formativos
11	Dar a conocer sobre la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Se difunde la fecha, hora y lugar donde se realizara la charla y taller	Responsable de proyectos Formativos
12	Ejecutar la charla o taller	Coordinacion de Promocion de Salud	Se ejecuta la charla y taller como tal	Responsable de proyectos Formativos



**MANUAL DE LOS PROCESOS DE LA  
COORDINACION DE PROMOCION DE SALUD**

REVISIÓN: 00

APROBACIÓN: Inical

VERSION: No.00

PAG: 864/14

**CODIGO M P**

**Anexo 4  
Tablero de Indicadores**

Nombre del Indicador	Definición	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Meta	
1	Tiempo de espera para recibir atención en la coordinación de promoción de salud	Indica el tiempo que el paciente debe esperar desde que tomó la cita hasta que es atendido.	Días	Fecha que es atendido – Fecha en la que tomó la cita	5 días
2	Tasa de pacientes que reciben atención	Indica el porcentaje de pacientes que son atendidos después de tomar una cita.	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de pacientes atendidos}}{\text{Número de pacientes que tomaron una cita}} * 100\%$	75%
4	Número de pacientes atendidos durante el semestre	Indica el número total de pacientes que fueron atendidos en los diferentes servicios.	Número de personas	$\Sigma$ Pacientes atendidos en salud sexual, nutrición, psicología y psiquiatría	300 personas
3	Tasa de pacientes que solicitan una cita para el servicio incorrecto	Indica el porcentaje de pacientes que son derivados a psicología desde psiquiatría o viceversa.	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de pacientes derivados a otra especialidad}}{\text{Número de pacientes que fueron atendidos}} * 100\%$	80%
4	Tasa de pacientes que no acuden a las citas	Indica el porcentaje de inasistencias a las citas tomadas en los diferentes servicios.	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de pacientes que no asistieron a la cita}}{\text{Número de pacientes que tomaron una cita}} * 100\%$	5%
5	Tasa de pacientes que requieren una cita de seguimiento	Indica el porcentaje de pacientes que debe acudir nuevamente a los diferentes servicios de la coordinación.	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de pacientes que fueron}}{\text{Número de pacientes que tomaron una cita}} * 100\%$	10%

Nombre del Indicador		Definición	Unidad de Medida	Formula de Calculo	Meta
6	Tasa de pacientes transferidos a otra especialidad	Indica el porcentaje de pacientes que fueron transferidos a una especialidad fuera de la coordinación.	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de pacientes que fueron transferidos}}{\text{Número de pacientes que fueron atendidos}} * 100\%$	20%
7	Tasa de pacientes que solicitan una cita en cada servicio.	Indica el porcentaje de pacientes que solicitan una cita para cada servicio.	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de pacientes solicitaron una cita para un servicio}}{\text{Número total de citas solicitadas para todos los servicios}} * 100\%$	50%
8	Tasa de estudiantes que se gradúan en líderes en la salud	Indica el porcentaje de estudiantes que concluyen el proyecto formativo "líderes en salud"	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de estudiantes que se gradúan como líderes en salud}}{\text{Número de estudiantes seleccionados para ser líderes en salud}} * 100$	97%
9	Número de estudiantes que asisten a las charlas o talleres	Indica el número de estudiantes que asistieron a la charla o taller	Número de personas	Σ Estudiantes que asisten a las charlas y talleres	300
10	Tasa de asistentes que a las charlas o talleres	Indica el porcentaje de estudiantes que asisten a la charla o taller	Porcentaje %	$\frac{\text{Número de estudiantes que asistieron a la charla o taller}}{\text{Número esperado de estudiantes que asistana la charla o taller}} * 100$	75%