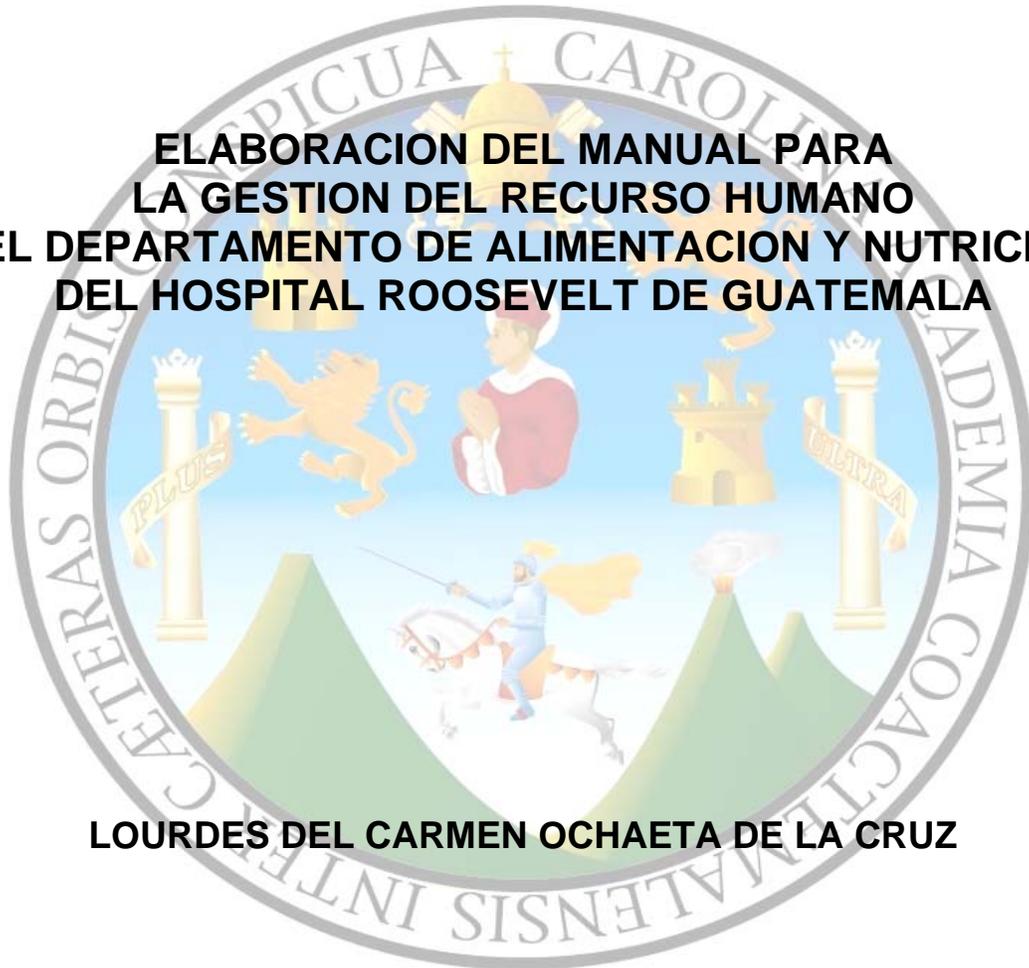


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

**ELABORACION DEL MANUAL PARA
LA GESTION DEL RECURSO HUMANO
DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION
DEL HOSPITAL ROOSEVELT DE GUATEMALA**

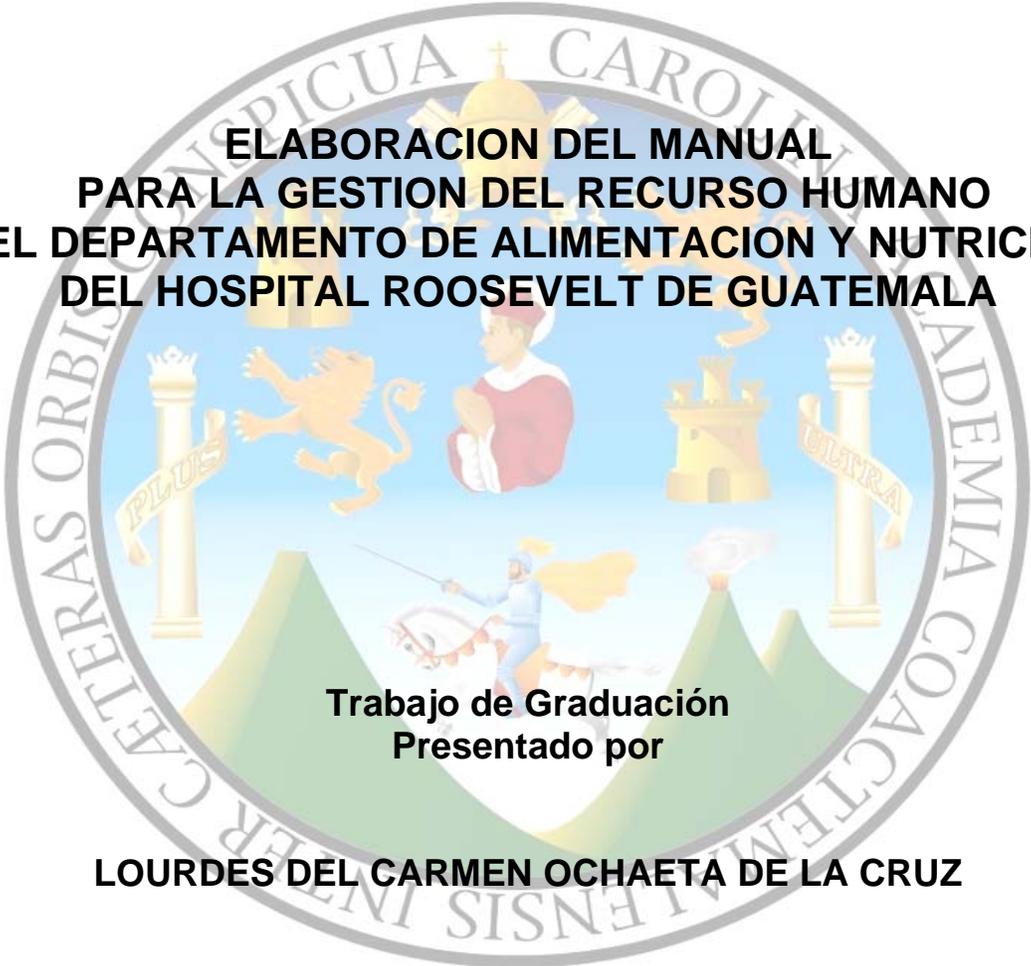


LOURDES DEL CARMEN OCHAETA DE LA CRUZ

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL
Y EMPRESAS DE SERVICIO**

Guatemala, abril del 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a red and white robe, possibly a saint or scholar, holding a book. To the left is a golden lion rampant, and to the right is a golden castle. Below these are two golden columns with banners that read 'PLUS' and 'ULTRA'. At the bottom, a knight in blue and yellow armor is depicted on a white horse, holding a lance. The background consists of green hills and a blue sky. The Latin motto 'SICUT ERAT' is visible at the top, and 'ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINENSIS' is written around the perimeter of the seal.

**ELABORACION DEL MANUAL
PARA LA GESTION DEL RECURSO HUMANO
DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION
DEL HOSPITAL ROOSEVELT DE GUATEMALA**

**Trabajo de Graduación
Presentado por**

LOURDES DEL CARMEN OCHAETA DE LA CRUZ

**Para optar al Grado de Maestro en Artes
MAESTRIA EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL
Y EMPRESAS DE SERVICIO**

Guatemala, abril del 2012

**JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

OSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, PH.D.	DECANO
LIC. PABLO ERNESTO OLIVA SOTO, M.A.	SECRETARIO
LICDA. LILIANA VIDEZ DE URIZAR	VOCAL I
DR. SERGIO ALEJANDRO MELGAR VALLADARES	VOCAL II
LIC. LUIS ANTONIO GALVEZ SANCHINELLI	VOCAL III
BR. FAUSTO RENÉ BEBER GARCIA	VOCAL IV
BR. CARLOS FRANCISCO PORRAS LOPEZ	VOCAL V

**CONSEJO ACADEMICO
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

OSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph. D.

MSc. VIVIAN MATTA DE GARCIA

DR. ROBERTO FLORES ARZÚ

DR. JORGE ERWIN LÓPEZ GUTIÉRREZ

MSc. FÉLIX RICARDO VÉLIZ FUENTES

DEDICATORIA

A la Santísima Trinidad y a la Virgen María

A Guatemala y al Departamento de Retalhuleu

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia

Al Hospital Roosevelt y al Departamento de Alimentación y Nutrición

A mis padres Manuel Ochaeta Berges y Lourdes De la Cruz de Ochaeta

A mis hermanos: Oscar René, Manuel Antonio, Mirna Verónica, María Eugenia y Juan Pablo

A William Antonio Martínez Velásquez.

A mi familia y amigos.

INDICE

	Página
Resumen Ejecutivo	
1. Introducción	1
2. Planteamiento del problema	2
3. Marco teórico	3
3.1. Las personas	3
3.2. Gestión del recurso humano	4
3.3. Gestión del RH en Instituciones de salud	5
3.4. Políticas de planeación de recurso humano	6
3.4.1. Provisión de recurso humano	7
3.4.2. Aplicación del recurso humano	13
3.4.3. Compensación y mantenimiento	18
3.4.4. Capacitación Desarrollo de las personas	19
3.5. Movimiento Sindical	19
3.6. Oficina Nacional de Servicio Civil	22
3.7. Hospital Roosevelt	24
3.8. Gerencia de Recursos Humanos	28
3.9. Departamento de Alimentación y Nutrición	30
3.10. Análisis del entorno	33
4. Marco Histórico	36
5. Justificación	42
6. Objetivos	44
7. Metodología	45
8. Resultados	46
9. Discusión de resultados	181
10. Conclusiones	184
11. Recomendaciones	185
12. Bibliografía	186
13. Anexos	188

INDICE DE FIGURAS

Figura No.1 Modelo disciplinario	15
Figura No.2 Organigrama del Hospital Roosevelt	27
Figura No.3 Organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos	29
Figura No.4 Organigrama del Departamento de Alimentación y Nutrición	31

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.1	Distribución de camas por servicio de pacientes	26
Cuadro No.2	Distribución del personal según tipo de Contratación	32
Cuadro No.3	Distribución de personal que labora en el Departamento de Alimentación y Nutrición	32
Cuadro No.4	Costo de edificación del Hospital Roosevelt	37
Cuadro No.5	Fechas de apertura de otros Departamentos del Hospital Roosevelt	37

INDICE DE GRAFICAS

Gráfica No.1	Pregunta # 1 del Formulario de diagnóstico	46
Gráfica No.2	Pregunta # 2 del Formulario de diagnóstico	47
Gráfica No.3	Pregunta # 3 del Formulario de diagnóstico	47
Gráfica No.4	Pregunta # 4 del Formulario de diagnóstico	48
Gráfica No.5	Pregunta # 5 del Formulario de diagnóstico	48
Gráfica No.6	Pregunta # 6 del Formulario de diagnóstico	49
Gráfica No.7	Pregunta # 7 del Formulario de diagnóstico	49
Gráfica No.8	Pregunta # 8 del Formulario de diagnóstico	50
Gráfica No.9	Pregunta # 9 del Formulario de diagnóstico	50
Gráfica No.10	Pregunta # 10 del Formulario de diagnóstico	51
Gráfica No.11	Pregunta # 11 del Formulario de diagnóstico	51
Gráfica No.12	Pregunta # 12 del Formulario de diagnóstico	52
Gráfica No.13	Pregunta # 13 del Formulario de diagnóstico	52
Gráfica No.14	Pregunta # 14 del Formulario de diagnóstico	53
Gráfica No.15	Pregunta # 15 del Formulario de diagnóstico	53
Gráfica No.16	Pregunta # 16 del Formulario de diagnóstico	54
Gráfica No.17	Pregunta # 17 del Formulario de diagnóstico	54
Gráfica No.18	Pregunta # 18 del Formulario de diagnóstico	55
Gráfica No.19	Pregunta # 19 del Formulario de diagnóstico	55
Gráfica No.20	Pregunta # 20 del Formulario de diagnóstico	56

INDICE DE FOTOGRAFIAS

Fotografía No.1	Construcción área de pediatría	39
Fotografía No.2	Construcción área de pediatría y administración	39
Fotografía No.3	Vista de entrada del área administrativa	40
Fotografía No.4	Vista aérea del conjunto de Hospitales	40
Fotografía No.5	Vista área del conjunto de Hospitales, 2004	41
Fotografía No.6	Vista exterior del área de Pediatría, 2004	41

INDICE DE ANEXOS

Anexo No.1	Formulario de diagnóstico	189
------------	---------------------------	-----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en el Departamento de Alimentación y Nutrición, teniendo como título “Elaboración del Manual para la Gestión del recurso humano del Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt de Guatemala”.

El propósito principal fue determinar la existencia de un manual de gestión del recurso humano, el cual sirviera como base para iniciar todo el proceso que conlleva la provisión de personal al Departamento, logrando con el mismo brindar las herramientas necesarias para contar con el personal con las características idóneas para ofrecer un servicio de calidad al usuario, entendiéndose paciente y personal de la institución.

Los sujetos utilizados para esta investigación fue todo el personal que tuviera personas bajo su cargo, manejando con ello cierto grado de autoridad.

La metodología utilizada consistió en realizar el diagnóstico, utilizando para ello una encuesta con preguntas directas, que permitieran conocer tanto la existencia de los documentos que incluye un manual como la utilidad de los mismos en la mejora del servicio.

Los resultados obtenidos demuestran que en los primeros años de labores del hospital, si existían los documentos que se refiere a definición del Perfil de puesto, Reglamento Interno y Hojas de trabajo, los cuáles les eran entregados en el proceso de inducción, actualmente esta actividad no se realiza en el Departamento de Recurso Humano, por lo que resulta necesario actualizar la información disponible.

Al momento de realizar el estudio no se encontraron inconvenientes ni limitaciones, ya que el total de los encuestados resaltaron la necesidad de contar con el Manual de Gestión del recurso humano en instituciones dedicadas a la recuperación de la salud.

1. INTRODUCCION

No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento, evolución y desarrollo, primordialmente del elemento humano con que cuentan. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

La organización es un proceso continuo que pretende combinar del mejor modo posible los recursos, entre ellos el trabajo que los individuos o grupos deben realizar, para alcanzar objetivos previamente definidos. A través de ella se asignan tareas a los individuos que las puedan realizar con la habilidad y con mayor conocimiento; tratando de evitar la duplicación de trabajo; y de orientar todos los esfuerzos hacia un fin común. Además busca combinar tareas, actividades y funciones para constituir las unidades estructurales que, al ser dotadas de los recursos necesarios, serán las encargadas de desarrollar las labores de la organización.

Uno de los fines básicos del proceso de organización es el de establecer la interrelación entre todas las funciones administrativas y entre las unidades estructurales responsables de su cumplimiento, de manera que todas ellas contribuyan al logro de los objetivos de la institución.

La asignación de responsabilidades, con su correspondiente delegación de autoridad, son aspectos muy importantes en la distribución del trabajo, y deben completarse con instrucciones detalladas y precisas. Con la entrega de instrucciones claras, el adiestramiento, el control efectuado mediante supervisión efectiva, y la evaluación del resultado de sus actividades, la productividad del trabajador aumente significativamente.

La atención integral que se debe dar a los pacientes hospitalizados debe incluir una serie de servicios que les permitan cubrir sus necesidades biológicas ineludibles, entre los cuales tenemos la alimentación que, al igual que los medicamentos, contribuyen a su pronta recuperación.

El objetivo del presente trabajo fue elaborar un manual que registrara el proceso de integración del personal para la gestión del recurso dirigida al Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt, determinando desde la etapa de reclutamiento hasta la integración del personal adecuado en cada área específica de acuerdo a su capacidad e intereses, logrando con ello brindar un trabajo de excelencia.

Es por lo anterior que se espera que la investigación realizada sirva de herramienta para poder guiar de forma ordenada y eficaz al personal que se requiere en la preparación y distribución de alimentos y por ende mejorar la calidad de atención a los comensales.

Se sugiere que el presente Manual de Gestión del Recurso Humano, sea revisado y actualizado anualmente para lograr optimizar los recursos disponibles en la Institución.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt en Guatemala, no posee las especificaciones técnicas, legales y administrativas concernientes a una eficiente administración de recursos humanos, por lo que se hace necesario que de manera conjunta con la Gerencia de Recursos Humanos de la institución, lleven a cabo el desarrollo, revisión y o actualización de las normas, políticas, guías y manuales que permitan aplicar adecuadamente los fundamentos para buena adecuada gestión del talento humano y con ello revertir la disminución en el rendimiento de las funciones; la desmotivación individual y colectiva, la desvalorización del personal y la inexistencia de una cultura de calidad.

..

3. MARCO TEORICO

3.1 Las personas

Por naturaleza los seres humanos tenemos una resistencia al cambio y a lo desconocido. La época actual de grandes cambios económicos, políticos y sociales indica que para mantenerse en funcionamiento, debe administrar sus recursos eficientemente y planear su crecimiento.(Parás, 2005, p.11)

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y esté más atenta de los empleados. Las personas forman parte del patrimonio físico en la contabilidad de la organización (Chiavenato, 2003, p.09)

Las organizaciones perciben que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. Están conformadas por personas de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez, son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y mínimo conflicto, muchos de los cuales jamás serían logrados con el esfuerzo personal aislado. (Blanco, 2009, p.138)

Las organizaciones exitosas no administran personas ni recursos humanos, administran con las personas, a quienes se les ve como agentes activos y pro-activos, dotados no sólo de habilidades manuales, físicas, técnicas o artesanales, sino también de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales, por lo que constituyen un factor de competitividad.(Blanco, 2009, p.137)

Los empleados pueden ser tratados como recursos productivos de las organizaciones: en este caso, se denominan recursos humanos y, como tales, deben ser administrados, lo cual implica planeación, organización dirección y control de sus actividades, ya que se consideran sujetos pasivos de la acción organizacional. (Chiavenato, 2003, p.08)

Los aspectos fundamentales de la gestión moderna de las personas, se basa en tres aspectos fundamentales.

- Son seres humanos: están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos.
- Socios de la organización: son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Las personas son socias activas de la organización y no meros sujetos pasivos.

El personal constituye un elemento dinámico dentro del proceso administrativo y se refiere al trato y organización de los individuos en una situación de trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda lograr el máximo desarrollo posible de sus habilidades intrínsecas, con el máximo de satisfacción alcanzado, así como un rendimiento eficiente para ellos mismo y para su grupo, conduciendo además a la empresa, de la

que forman parte, a resultados óptimos. Se constituyen como reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Cada organización pone en práctica las políticas de recursos humanos que más convengan a su filosofía y a sus necesidades. (Blanco, 2009, p.138)

Entre las características generales de un gerente se puede decir que es una persona que debe ser un motivador del personal, que disfruta trabajar con ellos, que con su inteligencia y agudeza empresarial este siempre alerta al cambio y que con sus actitudes y sensibilidad pueden provocar normas de operación elevadas de lo que la buena práctica ordinaria ordena. (Birchfield, 1990, p.13)

3.2 Gestión del Recurso Humano (ARH)

3.2.1 Definición

Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2003, p. 09)

Constituye el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor manera posible a través de los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos. La gestión del recurso humano no es un fin en sí misma, sino un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones a través del trabajo de las personas, que permite establecer condiciones favorables para que éstas consigan sus objetivos individuales. (Blanco, 2009, p.138)

Es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros. (Wayne, 2005, p.05)

Es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento. (Chiavenato, 2003, p.09)

Surge como una respuesta para satisfacer las necesidades y fortalecer la estructura de la organización. Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la empresa y se emplean todos los recursos para alcanzar las metas de la manera más efectiva y eficiente. (Parás, 2005, p.23)

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada para alcanzar los objetivos organizaciones e individuales). (Chiavenato, 2003, p.09)

La gestión del cambio, entendido como programa de educación hacia una mejor cultura organizacional, es sin lugar a dudas, la estrategia moderna más ajustada a las necesidades de la organización de salud, por su contribución al logro de los objetivos tanto de las personas como de las empresas. (Chiavenato, 2003, p.09)

Actualmente existe la tendencia hacia la implementación de sistemas de gestión de calidad en todas las organizaciones de servicios de salud, con el fin de asegurar procesos y planes de mejoramiento que eliminen los riesgos para el usuario y para el prestador del servicio. (Blanco, 2009, p.147)

Para el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios, desde el proceso de selección de las personas, se deben conocer los aspectos relacionados con sus cualidades. La norma ISO 9001, versión plantea las siguientes estrategias a considerar para lograrlo:

- Identificar las competencias que requiere el personal para desarrollar adecuadamente las actividades que afectan la calidad.
- Capacitar y brindar entrenamiento al personal para satisfacer esas necesidades.
- Evaluar la efectividad de la capacitación y el entrenamiento.
- Asegurar que los empleados sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y como éstas contribuyen para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Mantener registros de educación, experiencia, entrenamiento y habilidades.

3.3 Gestión del Recurso Humano en Instituciones de salud.

La gestión del recurso humano en una institución pública, es un área de la administración general de gran importancia por las características de su producto final "prestar servicios de salud con calidad". El servicio de salud requiere de una serie de procesos, procedimientos, tecnología, infraestructura e información, entre otros elementos, que son las herramientas de trabajo de las personas, quienes a su vez son el recurso más importante de la organización. (Blanco, 2009, p.147)

La Organización Mundial de la Salud define al Hospital como: "Una organización médico-social cuyo objetivo es proporcionar a la población asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva y que se proyecta hasta la comunidad; el hospital es también un centro de formación y adiestramiento de personal médico-sanitario y de investigación (Campos, 1977, p.7)

El Hospital tiene una organización igual o más compleja que la de cualquier empresa ya que, además de numerosos servicios técnicos en las áreas de distintas especialidades, requiere numerosas actividades administrativas y de apoyo, similares a las de un hotel que cuente con un número equivalente de camas. Además, desarrolla actividades docentes y de investigación, correspondientes a las de un centro de formación o capacitación de personal. Su producción constituye un conjunto de bienes y servicios destinados a mejorar la salud de la población, y para ello necesita un sistema de administración moderna que le permita planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades necesarias para el cumplimiento de

sus objetivos. Para ello está organizado en unidades estructurales que habitualmente son denominadas departamentos, servicios, secciones o simplemente unidades.

Departamento en un hospital es la agrupación de servicios o actividades que utilizan métodos y técnicas similares dirigidas a objetivos específicos.(Campos, 1977, p.7)

La organización adecuada de los departamentos, servicios y unidades de un hospital debe efectuarse tomando en consideración los siguientes aspectos administrativos que se consideran fundamentales para su buen funcionamiento: (Campos,1977, p.09)

- Definición correcta de funciones a todo nivel.
- Clara asignación de responsabilidades
- Respeto del concepto de amplitud de mando, que establece límites al número de subordinados, conforme al nivel jerárquico y al tipo de labores que les corresponda.
- Definición clara de líneas de autoridad
- Distribución de obligaciones en forma equitativa;
- Creación de mecanismos formales de coordinación, tales como normas bien definidas, manuales de procedimientos, consejos, comités, etc.;
- Creación de sistemas adecuados de comunicación;
- Establecimiento de métodos de supervisión continuos;
- Creación de mecanismos prácticos de evaluación;
- Capacitación del personal por medio adiestramiento en servicio.

Es recomendable que los hospitales cuenten con sus propios reglamentos internos, con disposiciones técnicas y administrativas que vayan más allá de los aspectos estrictamente legales, para que los trabajadores conozcan las condiciones en que deben realizar las actividades asignadas, y puedan así contribuir efectivamente a la mejor marcha de las distintas dependencias y al ahorro de tiempo y de esfuerzo, ya que dichos instrumentos proporcionan elementos de juicio que permiten y facilitan la toma de decisiones. Los reglamentos ayudan, además a mantener la disciplina y el orden en el hospital. Siempre deben ajustarse a las leyes y demás disposiciones legales vigentes en el país.(3).

Administrar el recurso humano de una organización de salud no difiere en sus procesos del de las empresas de otros sectores, pero sí en la especial atención al diseño de perfiles para cada cargo, el proceso de selección, inducción, entrenamiento, evaluación y seguimiento. Las habilidades que deben tener las personas involucradas en la prestación del servicio tienen en común el factor de desarrollo humano necesario para la difícil tarea de atender a otros seres humanos en condiciones difíciles a donde está en juego su proceso salud-enfermedad.(Blanco, 2009, p.147)

3.4 Políticas de planeación de recurso humano

Las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones diseñan el trabajo con sus miembros para alcanzar los objetivos de ambos. Cada organización pone en práctica las políticas de recursos humanos que más convengan a su filosofía y a sus necesidades.

Estas establecen el código de valores éticos de la organización, que rige las relaciones entre empleados, accionistas, usuarios y proveedores. Una política de recursos

humanos debe abarcar lo que la organización pretenda alcanzar en los siguientes aspectos: (Blanco, 2009, p.138)

3.4.1 Provisión de recursos humanos

Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la organización. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas. Incluyen reclutamiento y selección de personas.

- Donde reclutar las personas (fuente externa e interna).
- Criterios de selección de recursos humanos y estándares de calidad para la admisión en relación con aptitudes físicas e intelectuales y experiencia teniendo en cuenta el perfil de cargos diseñado por la institución.

El objetivo consiste en conseguir personal idóneo, para ello es importante tener claro la descripción y la especificación del cargo así como los criterios de selección. (Chiavenato, 2003, p.109)

3.4.1.1 Reclutamiento de personas

Es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de una organización. (Blanco, 2009, p.139)

También es el proceso que consiste en atraer personas en forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas, así como alentarlos a solicitar empleo en una organización. (Wayne, 2005, p.119)

Las actividades de reclutamiento empiezan con una amplia comprensión del puesto a cubrir. Sólo después de que se ha logrado esta comprensión se podrá reducir en forma inteligente el número de aspirantes del puesto.

El análisis del puesto es una técnica que comúnmente se usa para obtener una comprensión de un puesto, permite comparar las características que debe poseer el solicitante y las que posee realmente. (Rodríguez,2007, p.342)

Esta etapa exige llevar a cabo la siguiente planeación.

3.4.1.1.1 Planeación de la sucesión.

Es el proceso que consiste en asegurar que hay personas calificadas disponibles para ocupar puestos gerenciales claves una vez que éstos estén vacantes. (Wayne, 2005, p.85)

Resulta importante la realización de la planeación de sucesión, la cual incluye muertes prematuras, renuncias, bajas y jubilaciones programadas. El objetivo es ayudar a garantizar una transición suave y la eficiencia operativa. (Wayne, 2005, p.05)

3.4.1.1.1.1 Investigación Interna.

Con base a las necesidades detectadas para el desarrollo de las tareas, se analiza la posibilidad de movimiento interno de las personas, teniendo en cuenta las evaluaciones de desempeño del candidato, los resultados de programas de entrenamiento, plan de carreras y condiciones de posible ascenso de la persona entre otros. (Blanco, 2009, p.139)

En la mayoría de los casos, una empresa no puede atraer empleados potenciales en número suficiente y con las habilidades requeridas. El examen de las fuentes

alternativas de candidatos y la determinación de métodos más productivos para obtenerlos requieren con frecuencia tiempo de planeación. Después de identificar las mejores alternativas, los gerentes pueden tomar mejores decisiones de reclutamiento.

Pueden utilizar las políticas de promoción, que consiste en llenar las vacantes que no corresponden a los puestos de primer ingreso con empleados que trabajan en ese momento para la empresa; conocimiento que la empresa tiene de sus empleados, a través de su desempeño laboral y la política empresarial del nepotismo que se relaciona con el empleo de familiares, lo cual afecta los esfuerzos de reclutamiento de una empresa. (Wayne, 2005, p.126)

3.4.1.1.1.2 Investigación externa.

Lo que el mercado de recursos humanos ofrece a través de las diferentes fuentes de reclutamiento (empresas de empleo temporal, universidades, anuncios de prensa, etc. (Blanco, 2009, p.139)

Del mismo modo que otras funciones de recursos humanos, el proceso de reclutamiento no ocurre en el vacío, ya que existen factores externos a la organización que pueden afectar significativamente las actividades de reclutamiento de la organización. La oferta y la demanda de habilidades específicas en el mercado laboral son muy importantes. Si la demanda de una destreza específica es alta con relación a la oferta, se puede requerir un esfuerzo extraordinario del reclutamiento.

A medida que continúa la competencia por los mejores empleados, aunque la economía está en recesión, algunas organizaciones han implementado enfoques creativos hacia el reclutamiento. Además, debido a que las empresas intentan reducir los costos laborales, muchas han realizado outsourcing, utilizando personas calificadas en países extranjeros (Wayne, 2005, p.123)

3.4.1.1.1.3 Otras fuentes de abastecimiento

- a) **Sindicato:** Suele constituir la principal fuente de abastecimiento para las organizaciones donde existe, excepto para el personal de confianza.
- b) **Escuelas, Universidades, Tecnológicos:** Abastece personal calificado.
- c) **Familiares o recomendados de los trabajadores especiales:** Debe cuidarse de la colocación de los recomendados para evitar colusiones en el trabajo.
- d) **Oficinas de colocación:** Poseen un banco de datos, donde ofrecen personas que cuentan con experiencia en lo solicitado.
- e) **Otras organizaciones:** Puede recomendar al personal que por políticas de la organización no pudo ocupar un puesto.
- f) **“La puesta en la calle”:** Con esta expresión suele atraerse a candidatos que espontáneamente se presentan, atraídos por el prestigio de la organización. (Reyes, 2005, p.84)

3.4.1.2 Selección de personal.

“Una persona sólo es un buen candidato si se le coloca en una tarea profesional que satisfaga sus necesidades, utilice sus capacidades y formación y le estimule a alcanzar un puesto acorde con su nivel óptimo de capacidad”. Álvaro De Ansorena C.

Para que un empleado sea más productivo debe ser ubicado correctamente en el puesto para el que tiene capacidad y habilidades. (Gama, 1985, p.35)

El proceso de selección es una actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar, identificar, con carácter predictivo, las características personales de un conjunto de candidatos que les diferencian de otros, y les hacen más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de requerimientos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional. (Blanco, 2009, p.140)

Consiste en elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más adecuada para un puesto y organización en particular.

La selección de empleados capaces es una de las prioridades de la gerencia. Para tomar decisiones de selección acertadas, los gerentes deben tener la capacidad de evaluar la información confidencial de los candidatos. Esto se ha vuelto cada vez más difícil debido a la falsedad de los antecedentes, es una práctica que ha aumentado considerablemente. Algunos solicitantes, pueden exagerar sus habilidades, escolaridad y experiencia; otros ni siquiera son lo que dicen ser. (Wayne, 2005, p.161)

Las personas que prestarán servicios en una institución de salud, tiene como característica la necesidad de responder a su compromiso social, por esto se necesitan personas con altura humanística y con habilidades definidas según el perfil de cargo requerido.

Las siguientes habilidades se deben tener en cuenta en las personas que prestan servicios de salud:

- Credibilidad y profesionalismo
- Habilidades de comunicación.
- Capacidad de liderazgo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Habilidades en manejo de conflicto
- Capacidad para adaptarse al cambio.

La selección de personal funciona como un proceso compuesto de varias fases secuenciales:

- Recepción preliminar de candidatos (selección de hojas de vida)
- Entrevista de clasificación
- Aplicación de pruebas de conocimiento
- Entrevista de selección
- Aplicación de pruebas psicométricas.
- Aplicación de pruebas de personalidad
- Entrevista de selección con el gerente y/o jefe inmediato.
- Aplicación de técnicas de simulación.
- Decisión final de admisión.

La técnica de selección se aplica de acuerdo con el perfil de complejidad que exija el cargo vacante y pueden utilizarse todas las fases expuestas o aplicar alternativas que involucren sólo algunas de ellas (Blanco, 2009, p.140)

3.4.1.2.1 Perfil del puesto

La descripción de perfil laboral es útil para los diferentes integrantes de una organización:

- **Altos directivos y ejecutivos:** Representa la posibilidad de conocer en todo momento y con detalla cuáles son las obligaciones y características de

cada perfil laboral. Esto es sumamente beneficioso ya que pueden tomar decisiones con base a ésta información y tener una ideal en conjunto de los trabajos concretos de la organización.

- **Mandos intermedios:** Les permite conocer con exactitud las labores encomendadas a su vigilancia y tienen las herramientas necesarias para supervisar su desempeño adecuado.
- **Otros integrantes:** Pueden realizar mejor y con mayor facilidad su trabajo al conocer con detalle cada una de las funciones que lo conforman y los requisitos para realizarlas eficientemente.

El objetivo del análisis y descripción de perfiles laborales es el conocimiento real y actualizado de la estructura de la organización, así como la identificación de las partes que constituyen una posición de trabajo.

Independientemente de cuál sea el caso, al describir un perfil laboral, es necesario tomar en cuanto los siguientes aspectos.

- Ningún perfil laboral tiene un contenido fijo en el tiempo, debido a factores internos y externos, por lo que las funciones que lo definen no deben ser rígidas y permitir cambios y actualizaciones cuando así sea necesario.
- Un mismo perfil laboral puede ser ocupado de manera diferente por individuos diferentes.
- Los perfiles laborales no pueden ser estandarizados para todas las empresas debido a que las funciones varían de acuerdo al entorno y la situación en la que se desarrollan. (INTECAP, 2003, p.149-151)

3.4.1.2.2 Análisis o especificación del puesto

Es el proceso sistemático que consiste en determinar las habilidades, deberes y conocimientos para desempeñar trabajos específicos en una organización. Resulta importante definir un puesto, como el conjunto de tareas que se deben llevar a cabo para que una organización logre sus metas y posición como el conjunto de tareas y responsabilidades que desempeña una persona; existe una posición para cada persona en una organización. El propósito del análisis de puesto es obtener respuesta a seis preguntas importantes:

- ¿Qué tareas mentales y físicas desempeña el trabajador?
- ¿Cuándo se realizará el trabajo?
- ¿Dónde se llevará a cabo el trabajo?
- ¿Cómo realiza el empleado su trabajo?
- ¿Por qué se realiza el trabajo?
- ¿Qué competencias se necesitan para desempeñar el trabajo?

Es el documento que contiene las calificaciones mínimas aceptables que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo en particular. Las competencias mínimas aceptables que debe tener una persona para desempeñar un trabajo en particular. Los aspectos que incluye comúnmente son los factores relacionados con el puesto, como los requisitos educativos, la experiencia, los rangos de la personalidad y las habilidades físicas. (Wayne, 2005, p.05)

El análisis del puesto se realiza en tres ocasiones. En primer lugar, cuando se funda la organización y se inicia un programa de análisis de puesto por primera vez; en segundo lugar, cuando se crean nuevos puestos y, en tercer lugar, cuando éstos cambian significativamente por el surgimiento de nuevas tecnologías, métodos, procedimientos o sistemas. (Wayne, 2005, p.86)

El análisis de puestos determina los requisitos que debería tener el ocupante para el desempeño adecuado del puesto, cuáles son las responsabilidades que el cargo le impone y en qué condiciones debe desempeñarlo (Schultz, 1991. p.72)

Dentro de toda organización es imprescindible contar con un documento que defina y describe las funciones, responsabilidades y la autoridad de cada una de las categorías que están contempladas en el organigrama, ya que esto permite al directivo identificar los perfiles de cada categoría, así como lograr una división del trabajo equitativo, independientemente del aspecto financiero y legal en cuanto a pago de nómina de acuerdo con la categoría contratada. Este documento se denomina catálogo de puestos; en éste están todas las categorías que se requieren dentro de la organización, ya sean permanentes o temporales, y de forma complementaria también presenta una descripción de las actividades que realiza cada una de las categorías que integran la organización. (Guerrero, 2001, p.85)

A continuación se presentan los 10 aspectos básicos que debe tener cada una de las categorías incluidas en el catálogo de puestos.

- **Objetivo del puesto:** se requiere definir para qué categoría fue creado en función del objetivo del servicio.
- **Jerarquía:** Se establecen las líneas de autoridad y dependencia.
- **Coordinación:** se identifican con quién o con qué tiene relación.
- **Atención:** se identifica a qué o quién se le va a proporcionar el servicio.
- **Responsabilidad:** Se determinan y delimitan las acciones jurídicas, morales o técnicas.
- **Autoridad:** Se identifican las líneas de mando descendentes y paralelas.
- **Funciones:** Se definen las acciones de forma secuencial y que impliquen un compromiso formal, así como la de realización.
- **Requisitos:** se definen las características y cualidades que debe tener la persona que cubrirá el puesto.
- **Valuación:** Se establece un indicador económico, basado en la responsabilidad de funciones y requisitos.
- **Promoción:** Se definen las oportunidades para el desarrollo individual dentro de la organización.

El diseño de puestos no es responsabilidad del área de recursos humanos, pero sí el análisis y descripción de los mismos. Esta área tiene importancia relevante en la organización porque toda empresa debe tener claridad en lo que espera de sus gerentes o ejecutivos y los gerentes necesitan saber que espera la empresa de ellos.

Las descripciones de puesto se obtienen como resultado del análisis de las funciones productivas de una organización, el cual se realiza luego de la obtención, evaluación y organización de información concerniente al perfil en cuestión.

Es un documento que proporciona información con respecto a las tareas, deberes y responsabilidades del puesto. (Wayne, 2005, p.05)

También es el proceso mediante el cual se organiza el trabajo en las tareas necesarias para realizarlo. Recibe tres influencias importantes. Una es el análisis del flujo del trabajo que intenta asegurar de que cada tarea de la organización reciba el trabajo como un input, añade valor a ese trabajo y después lo pasa a otro trabajador. Las otras dos influencias son la estrategia empresarial y la estructura organizativa que mejor se ajusta esa estrategia. Por ejemplo, puesto que las organizaciones burocráticas giran en torno a la división del trabajo, es de esperar que la atención se centre en trabajos muy especializados. (Gómez, 2001, p.69)

El concepto de cargo se fundamenta en las nociones de tareas, atribución y función (Blanco, 2009 p.141)

- Tarea: actividad individual que ejecuta el empleado, de tipo operativo.
- Atribución: es una tarea un poco más sofisticada, más intelectual y menos material.
- Función: Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada.
- Cargo: conjunto de funciones con posición definida en la estructura organizacional de un organigrama.(Blanco, 2009, p.141)

La descripción del puesto o cargo significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir.
- Cómo deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procesos de responsabilidad)
- A quién deberá reportar (responsabilidad), relación con su jefe, conductos regulares.
- A quién deberá supervisar o dirigir (autoridad) relación con los subordinados.

La descripción del cargo es la enumeración detallada de las funciones o tareas (qué hace), la periodicidad de ejecución (cuándo lo hace), y los objetivos (por qué lo hace), una vez identificado el contenido del cargo (aspectos intrínsecos), se analiza, en relación con los aspectos intrínsecos, o sea, los requisitos que el puesto de trabajo exige a su ocupante (requisitos intelectuales, físicos, responsabilidades, condiciones de trabajo).

La descripción y análisis del puesto están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, pero están totalmente diferenciados entre sí. Consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un puesto y que lo diferencian de los demás que existen en la empresa, define qué hace el ocupante del puesto, cómo lo hace, cuándo lo hace y por qué lo hace. (Blanco,2009, p.141).

El diseño del trabajo, ocurre cada vez que a la gente se le asigna un trabajo, se dan instrucciones o autoridad para realizar tareas y cumplir metas. En forma consciente o inconsciente, los gerentes, los integrantes de los equipos y otros quizá cambien las tareas relacionadas con el trabajo de los empleados. Debido a que tanto las tareas como los mejores medios para realizarlas cambian, se necesita conocer la forma de diseñar o rediseñar los trabajos de un modo formal para hacerlos tan motivadores, significativos y productivos como sea posible. (Hellriegel, 1998, p.471)

3.4.2 Aplicación del recurso humano

Los procesos de aplicación incluyen los primeros pasos de la integración de los nuevos empleados a la organización.

Son los procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la organización, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

- Cómo integrar las personas al ambiente interno de la empresa.
- Cómo determinar los perfiles de las personas para el desempeño de las tareas y funciones de cada cargo.
- Criterios de evaluación de desempeño.

El objetivo se centra en conservar el personal una vez seleccionado. Ello implica tener claro las acciones de promoción, preparar y dar posibilidades el ascenso; movilidad interna, ubicar en el cargo para el que tenga mejores condiciones, asistencia, esfuerzo para disminuir ausentismo y atraso, feriados y turnos equitativos; disciplina, oportuna atención de quejas y reclamos; salud, preocupación efectiva ; bienestar, mejorar las condiciones de trabajo y satisfacer las necesidades del personal; participación y seguridad, controlar y eliminar los riesgos, incentivos, no económicos, reconocimientos.(Chiavenato, 2009, p.137)

3.4.2.1 Integración

Es importante realizar una inducción y socialización al nuevo empleado. Esto comprende un conjunto de tareas para que, bajo un objetivo institucional, la persona alcance metas en conocimientos individuales y colectivos, y se ubique en el sistema de valores, normas y patrones de comportamiento de la organización y el grupo al cual va a pertenecer.

En la inducción se sensibilizará a la persona con la organización mediante acciones encaminadas a adaptarla, se le informarán las características particulares de su trabajo, el funcionamiento de su área y los productos y servicios. Para tal fin se deben dar a conocer los procesos y procedimientos donde estará involucrado el empleado.

El contenido de la inducción debe darle al empleado un programa de información que incluya:

- Reseña histórica de la organización.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, valores, objetivos, políticas y planes estratégicos)
- Conjunto de procesos y procedimientos que se emplean para producir los servicios.
- Programas de salud, higiene y seguridad industrial.
- Salarios, prestaciones e incentivos.
- Programas de capacitación y desarrollo humano.
- Programas de bienestar social.
- Ubicación en el puesto de trabajo y relaciones con jefes y compañeros.
- Tipos de evaluación de desempeño y seguimiento.

El proceso de inducción tiene las siguientes ventajas:

- Ofrece claridad necesaria acerca de la funciones de la persona, lo cual facilitará su labor.
- Favorece el aprendizaje rápido de las responsabilidades laborales.

- Disminuye los costos que genera la rotación de personal.
- Crea las condiciones para que las personas desarrollen sentido de pertenencia y compromiso colectivo.
- Facilita el proceso de adaptación laboral.
- Permite conocer aspectos de la persona que no fueron percibidos en el proceso de selección.

Se recomienda elaborar un manual de inducción para cada uno de los puestos de trabajo y en general para toda la organización.

3.4.2.2 Políticas de manejo de personal

Para cumplir con sus funciones y objetivos, se debe contar con una organización técnica-administrativa, con normas y procedimientos bien definidos; y con reglamentos internos. Además, requiere los recursos necesarios para que cualquier unidad estructural cumpla adecuadamente su cometido, tales como: personal profesional capacitado; personal de mando intermedio y de servicio debidamente adiestrados, planta física; instalaciones, mobiliario y equipo adecuados; facilidades de seguridad: servicio de mantenimiento y saneamiento; y básicamente, un presupuesto racionalmente calculado.

En la mayoría de las organizaciones se carece de normas y procedimientos escritos que orienten la labor y el buen funcionamiento de los Servicios de Alimentación; no hay reglamentos internos que definan en una forma clara y precisa las funciones específicas del personal; ni existe una organización que define las líneas de mando entre el personal.

Es recomendable que las organizaciones cuenten con sus propios reglamentos internos, con disposiciones técnicas y administrativas que vayan más allá de los aspectos estrictamente legales, para que los trabajadores conozcan las condiciones en que deben realizar las actividades asignadas, y así puedan contribuir efectivamente a la mejor marcha de las distintas dependencias y al ahorro de tiempo y de esfuerzo, ya que dichos instrumentos proporcionan elementos de juicio que permiten y facilitan la toma de decisiones. (Campos, 1977, p.10)

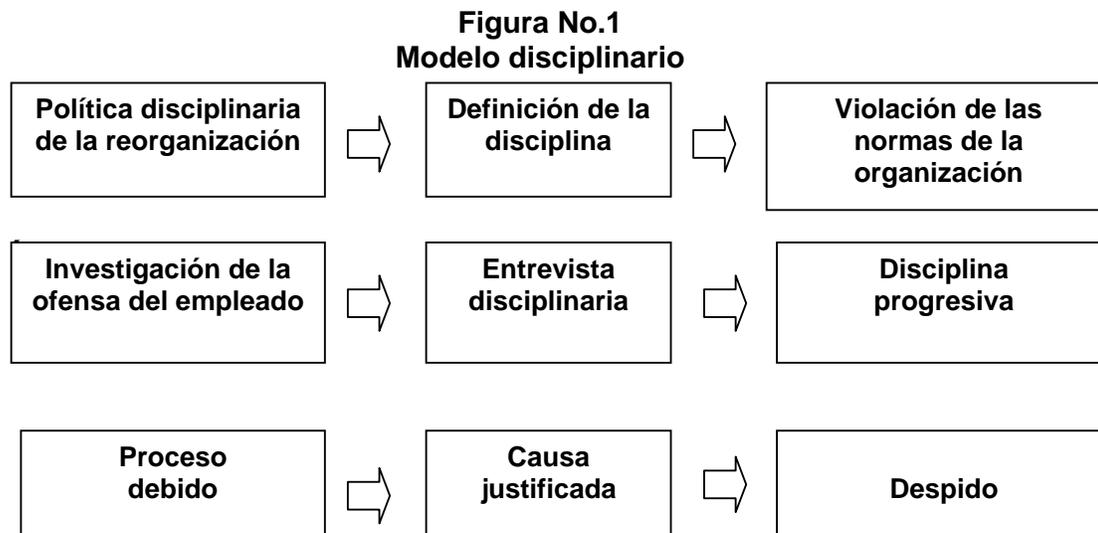
Los reglamentos ayudan, además a mantener la disciplina y el orden en el hospital. Siempre deben ajustarse a las leyes y demás disposiciones vigentes en el país.

La experiencia y la calidad no sólo se reflejan en la producción, sino también la actitud de todas las personas que interactúan en la organización. Es importante que la actitud se dé en forma natural en la medida y en el momento en que se requiere; de ahí que sea necesario conducirla y armonizarla para que se logren los objetivos propuestos en la organización.(Campos, 1977, p.11)

3.4.2.2.1 Políticas y procedimiento disciplinario

Es importante subrayar la justicia cuando se aplica la disciplina. El propósito de disciplinar a los empleados es propiciar que se comporten con sensatez en el trabajo (donde sensatez se entiende como respetar las reglas y reglamentos). En una organización las reglas y los reglamentos tienen el mismo objeto que las leyes en la sociedad y, cuando alguien infringe una de estas será necesario disciplinarle. En este caso, la justicia tiene tres fundamentos: las reglas y los reglamentos, un sistema de sanciones progresivas y un proceso de apelación. (Dessler, 2001, p.376)

Las políticas y procedimientos disciplinarios se deben ampliar a una serie de importantes áreas para garantizar su total cobertura. (Boohlandes, 2008, p.567)



Fuente: Boohlandes. 2008.

Las medidas disciplinarias a realizar en las instituciones públicas deben estar basadas en la Ley de Servicio Civil, coordinadas con el Departamento a cargo del empleado y Gerencia de Recursos Humanos, es importante reconocer que el empleado siempre tendrá el derecho de defensa o desvanecimiento del reporte que le fuera realizado.

3.4.2.3 Evaluación de desempeño

Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. La gestión del desempeño consiste en todos los procesos organizacionales que determinan qué tan bien se desempeñan los empleados, equipos y finalmente, la organización.

Aunque la evaluación es sólo un elemento de la gestión del desempeño, es vital en tanto que refleja directamente el plan estratégico de la organización. (Wayne, 2005, p.252)

De acuerdo con las políticas de cada organización, la evaluación de desempeño corresponde al gerente, al mismo empleado, al jefe de área, al jefe de personal y/o al equipo de trabajo. En la mayoría de las organizaciones corresponde al gerente o jefe inmediato con asesoría de la persona encargada del área de personal, quién establece los medios y criterios de evaluación. Actualmente, se está adoptando un esquema dinámico y avanzado donde se realiza una evaluación conjunta entre el gerente o jefe inmediato y el empleado.

El objetivo de la evaluación de desempeño es obtener información que sirva de base para la planeación y puesta en marcha de programas de entrenamiento y autoformación y para mejorar los resultados en el desempeño y ocupaciones de las personas en la organización. La evaluación permitirá la medición del potencial de las personas para la determinación de su pleno empleo, para dar oportunidades de

crecimiento y condiciones de participación a todos los empleados teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y los individuales. (Blanco, 2009, p.141).

3.4.2.4.1 Instrumentos

A lo largo de los años se han desarrollado numerosas técnicas para medir el rendimiento. Hoy en día, los directivos disponen de una amplia gama de formularios de valoración entre los que pueden elegir. A continuación se presentan los formatos más comunes y más defendibles jurídicamente. Estos formatos pueden catalogarse de dos formas (1) el tipo de juicio que se requiere (relativo o absoluto) y (2) en qué se centra la medición (características, comportamiento o resultados).

3.4.2.1.1 Juicios absolutos o relativos

Los sistemas de valoración que parten de un **juicio relativo** piden a los supervisores que comparen el rendimiento de los empleados con el de otros empleados que realizan las mismas tareas. La creación de un orden de clasificación de los trabajadores, del mejor a peor, es un ejemplo de planteamiento relativo. Otro tipo de formato de juicio relativo clasifica a los empleados en distintos grupos, como los mejores, medios y peores.

Los sistemas de clasificación relativa tienen la ventaja de obligar a los supervisores a distinguir entre los distintos trabajadores. En ausencia de este sistema, muchos supervisores tienen la tendencia a clasificar a todos por igual, lo que destruye el valor del sistema de evaluación.

La mayoría de los especialistas piensan que las desventajas del sistema de clasificación relativa superan a sus ventajas por diversas razones. Primero, los juicios relativos no dejan claro el grado de amplitud de la diferencia entre empleados. Segundo, estos sistemas no ofrecen ninguna información, por lo que los directivos no pueden saber lo bueno o lo mal que son los empleados que se sitúan en los extremos de la clasificación. Tercero, los sistemas de clasificación relativa obligan a los directivos a identificar diferencias entre los trabajadores si se revela la clasificación de cada uno. Finalmente los sistemas relativos normalmente exigen una valoración del rendimiento global. La naturaleza de "cuadro general" de las clasificaciones relativas hace que la información que se ofrece sobre el rendimiento sea ambigua y de un valor cuestionable para aquellos trabajadores que se beneficiarían de una información específica sobre las diversas dimensiones de su rendimiento.

Por todas estas razones, existe una creciente tendencia a utilizar sistemas de clasificación relativa sólo cuando existe una necesidad administrativa (para tomar decisiones en cuanto a promociones, subidas salariales o despidos).

Los formatos de **juicios absolutos** piden a los supervisores que hagan juicios sobre el rendimiento de un empleado a partir, únicamente, de estándares de rendimiento. No se hacen comparaciones con el rendimiento de los demás trabajadores. Normalmente, las dimensiones del rendimiento consideradas relevantes para el trabajo aparecen en una lista en el formulario de clasificación y el directivo tiene que clasificar al empleado en cada dimensión.

Aunque a menudo, los sistemas de calificación absoluta son preferibles a los sistemas relativos, estos tienen sus inconvenientes. Uno de ellos es que todos los trabajadores de un grupo pueden recibir la misma evaluación si el supervisor no quiere diferenciar entre trabajadores. Otro es que los distintos supervisores pueden tener estándares de evaluación significativamente distintos. Por ejemplo, una calificación de 6 de un

supervisor “fácil” puede de hecho ser una calificación menor, en valor, que una de 4 dada por un supervisor duro.

No obstante estos sistemas tienen una ventaja distintiva: evitan crear conflictos entre los trabajadores. Esto, además del hecho de que los sistemas relativos son más difíciles de defender cuando existen demandas judiciales, es por ello la preferencia de los sistemas absolutos. (Gómez-Mejía, 2001, p.247-248)

3.4.2.1. Datos de características, comportamiento y resultados.

Los **instrumentos de valoración de las características** exigen que el supervisor juzgue las características del trabajador que son duraderas y consistentes. Las cuatro características que se encuentran normalmente en las escalas de calificación son: capacidad de decisión, fiabilidad, energía y lealtad. Aunque existen las organizaciones que utilizan las calificaciones sobre características, la tendencia actual es desfavorable, resultan ambiguas y dejan la puerta abierta a sesgos conscientes o inconscientes. Además las calificaciones de las características (dada su naturaleza ambigua) son menos defendibles en un tribunal, que otro tipo de calificaciones. Otra dificultad consiste en elegir, entre cientos de características posibles, aquellas que van a incluirse en el instrumento de calificación.

La valoración de las características también se fija en la persona más que en el rendimiento, lo que puede hacer que el empleado se ponga a la defensiva. La calificación de las características implica que el mal rendimiento se debe a la personalidad del individuo, lo que es equivalente a calificar la validez de la persona en sí misma.

A pesar de los problemas, este tipo de calificación puede resultar más eficaz, pues las características son simplemente un atajo para describir las tendencias de comportamiento de una persona. Puesto que las características se centran en la persona y no en el rendimiento, muchos expertos no recomiendan la utilización de juicios de características con el fin de informar al trabajador. Además este tipo de juicios plantean problemas a la hora de una defensa legal.

Los **instrumentos de valoración del comportamiento** se centran en valorar el comportamiento de los trabajadores, es decir, en lugar de calificar la capacidad de liderazgo (una característica personal) el evaluador tienen que valorar si el empleado muestra ciertos comportamientos (por ejemplo, si trabaja bien con sus compañeros, si llega puntual a una reunión). Los supervisores registran la frecuencia con que se producen diversos comportamientos que aparecen en el formulario de valoración. Probablemente la escala de comportamiento más conocida es la Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS).

La principal ventaja del planteamiento sobre el comportamiento es que los estándares de rendimiento son concretos. Esta precisión hace que el BARS y otros instrumentos de valoración sean más defendibles jurídicamente que las escalas de características, que a menudo utilizan adjetivos tan difíciles de definir como “malo” y “excelente”. Esta escalas ofrecen a los empleados ejemplos específicos del tipo de comportamiento a realizar (o evitar) si quieren progresar en la organización. Finalmente, tanto los trabajadores como supervisores pueden participar en el proceso de creación de escalas de valoración del comportamiento. Esto probablemente mejore la comprensión y aceptación del sistema.

Entre las desventajas, que presente este instrumento es que el desarrollo de escalas de valoración del comportamiento puede requerir mucho tiempo, incluso varios meses. Otra desventaja de estos sistemas es su especificidad. Los puntos o anclas, de las escalas de comportamiento son claras y concretas, pero son sólo ejemplos de comportamiento que un trabajador puede tener. Los empleados pueden no mostrar nunca algunos de estos comportamientos, lo que puede dificultar la valoración que tienen que realizar los supervisores.

Otra dificultad potencial es la creencia de muchos supervisores de que el enfoque del comportamiento es una forma antinatural de pensar en los trabajadores y evaluarlos. Las características son una forma natural de pensar en los demás. Los evaluadores pueden limitarse únicamente a traducir sus impresiones sobre las características en juicios del comportamiento. Así, aunque el planteamiento del comportamiento parece más ambiguo, puede requerir una gimnasia mental que puede introducir errores en las calificaciones. No se han hecho investigaciones directas sobre esta cuestión, pero un estudio concluyó que tanto los supervisores como los trabajadores, prefieren los sistemas que parten de las características que los que se fijan en los comportamientos, la falta de naturalidad podría explicar esta preferencia.

Los **instrumentos de valoración de resultados** piden a los directivos que valoren los resultados conseguidos por los trabajadores, como las ventas totales o el número de productos fabricados. Es un planteamiento de objetivos, en el que los trabajadores y sus supervisores, establecen juntos los objetivos para el período de evaluación.

El planteamiento de resultados ofrece criterios claros y sin ambigüedad por lo que se puede juzgar el rendimiento del trabajador. También suprime la subjetividad y el potencial de errores y sesgos. Una dificultad potencial relacionada con las medidas del rendimiento a partir de los resultados es el desarrollo de una mentalidad de "resultados a toda costa". La utilización de medidas objetivas tiene la ventaja de que los trabajadores se centran en determinados resultados pero esta fijación tiene efectos negativos sobre otras facetas del rendimiento. Los trabajadores que se concentran en la cantidad pueden obviar la calidad y el servicio de seguimiento, lo que a largo plazo perjudica a la organización. Aunque metas objetivas y otras medidas de resultados mejoran eficazmente el rendimiento, estas medidas no reflejan todo el espectro del rendimiento. (Gómez-Mejía, 2001, p.247-253)

3.4.3 Compensación y mantenimiento de las personas

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios y servicios sociales. Así también para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de relaciones sindicales.

- Criterios de remuneración teniendo en cuenta la evaluación del cargo y los salarios del mercado de trabajo.
- Criterios de remuneración indirecta: programas de beneficios sociales de acuerdo con las necesidades existentes en cada cargo.
- Como mantener motivadas a las personas en su trabajo: clima organizacional.
- Criterios de higiene y seguridad relativos a las condiciones físicas ambientales para desempeñar la tarea en cada cargo. (Blanco, 2009, p.142)

Para la mayoría de las personas, el pago tiene un efecto directo en el nivel de vida, en el estatus dentro de su comunidad y, por supuesto, dentro de su grupo de trabajo. Cualquier diferencia en el pago a un trabajador afecta psicológicamente las posiciones de poder y autoridad en una empresa, los empleados son sensibles ante esto. Si en la empresa hay un sistema objetivo y claro para determinar el valor de un puesto y su rendimiento, y cada persona sabe cómo llega esa determinación es menos probable que los empleados se sientan víctimas de una inequidad de pago. (Varela, 2006, p.22)

3.4.4 Capacitación y desarrollo de las personas

Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamientos y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

- Criterios de desarrollo de recursos humanos a mediano y largo plazo de acuerdo con las necesidades de la organización y de las personas.
- Creación y desarrollo de condiciones que garanticen la buena marcha de la organización mediante el cambio de comportamiento de las personas para el cumplimiento de la visión.

El objetivo apunta hacia la obtención de mejores condiciones de vida y mejor posicionamiento del personal, ello implica tener claro las acciones de supervisión, evaluación revisiones académicas y comités de trabajo. Lo que lleva a mejores oportunidades de perfeccionamiento para ocupar cargos de mayor jerarquía. (Blanco, 2009, p.145).

El desarrollo de recursos humanos es una función importante de la administración de recursos humanos que consiste no sólo en capacitación, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales, desarrollo organizacional y evaluación de desempeño, una actividad que destaca las necesidades.

La capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional. Algunos gerentes usan los términos indistintamente. Sin embargo, otras fuentes hacen la siguiente distinción: la **capacitación** imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarios para sus actividades actuales. Por otro lado, el **desarrollo** implica un aprendizaje que va más allá del trabajo diario y posee un enfoque a largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al mismo ritmo que la organización a medida que ésta cambia y crece. Las actividades de capacitación y desarrollo tienen el potencial de alinear a los empleados de una organización con las estrategias corporativas. (Wayne. 2005, P.205).

3.5 Movimiento Sindical

Dentro de las instituciones gubernamentales o privadas, donde existe un Sindicato de Trabajadores y se cuenta con el documento de Pacto Colectivo de trabajadores, este organismo resulta importante en los procesos administrativos de manejo de personal, es por ello que resulta necesario incluirlo en el tema de gestión del recurso humano.

Las personas varían en sus actitudes hacia las corporaciones, las instituciones gubernamentales, los sindicatos, las universidades y otras organizaciones. En general, las personas están dispuestas a trabajar por organizaciones importantes esperando que éstas a la vez, realicen el trabajo de la sociedad.

En la actualidad, muchas personas no consideran su trabajo como fuente de satisfacción sino como una tarea obligatoria para ganar dinero y disfrutar sus horas fuera del trabajo. Esta tendencia sugiere que las organizaciones necesitan encontrar nuevas maneras de ganar la confianza tanto de los consumidores como de los empleados. (Kotler, 2007, p.95)

Los empleados gubernamentales son generalmente considerados una clase distinta a los trabajadores del sector privado. Esto se refleja en su exclusión de la cobertura de la legislación laboral general. Sin embargo, a diferencia de sus contrapartes de la industria privada, los empleados gubernamentales han mostrado persistencia para organizarse con el fin de ganar una voz eficaz en los términos y condiciones de su empleo. El sindicalismo es sano en el sector público y ha permanecido así desde la decisión de John F. Kennedy de permitir que los trabajadores federales se organizaran. El Presidente Kennedy emitió el Mandato Presidencial 10988. El artículo 1 del mandato declaraba: "Los empleados del gobierno federal tendrán el derecho, y estarán protegidos en el ejercicio de éste, de constituir, afiliarse o ayudar a cualquier organización de empleados o a abstenerse de participar en cualquiera de estas actividades, libremente y sin temor a una sanción o represalia. (Wayne, 2005, p.402)

3.5.1 Objetivos

- a) Garantizar y si es posible, mejorar los estándares de vida y la condición económica de sus miembros.
- b) Mejorar y, si es posible, garantizar la seguridad de los empleados en caso de amenazas y contingencias que pudieran surgir debido a las fluctuaciones del mercado, el cambio tecnológico o las decisiones de la administración.
- c) Influir en las relaciones de poder del sistema social en forma que favorezcan y no pongan en riesgo los logros y las metas sindicales.
- d) Aumentar el bienestar de todos los que trabajan para ganarse la vida, ya sean miembros sindicales o no.
- e) Crear mecanismos de protección contra el uso de políticas y prácticas arbitrarias y caprichosas en el lugar de trabajo.

La negociación colectiva entre los empleados gubernamentales locales y estatales ha sido un área de importante actividad para el movimiento sindical desde principios de la década de los setenta. (Boohlandes, 2008, p.611)

3.5.2 Motivos de afiliación

Las personas se afilian a sindicatos por muchas razones diferentes que tienden a cambiar con el paso del tiempo y que involucran aspectos laborales, personales, sociales o políticos.

3.5.2.1 Insatisfacción con la administración.

Todo empleo tiene la posibilidad de generar insatisfacciones reales. Cada individuo tiene un límite en su paciencia que puede impulsar a a considerar a un sindicato como una solución a problemas reales o percibidos. Los sindicatos buscan las decisiones arbitrarias o injustas de la administración y después destacan las ventajas de la membresía sindical como un medio para resolver estos problemas. En los siguientes párrafos se describirá algunas razones más comunes de insatisfacción de los empleados.

3.5.2.2 Compensación

Los empleados desean que su compensación sea justa y equitativa. Los salarios son importantes para ellos porque satisfacen tanto las necesidades como los placeres de la vida. Si los empleados están insatisfechos con sus salarios, pueden buscar un sindicato para que los ayude a mejorar su nivel de vida.

3.5.2.3 Protección del empleo

Históricamente, los empleados jóvenes han estado menos preocupados por la protección del empleo que los trabajadores antiguos. Si la empresa no proporciona a sus empleados un sentido de protección, los trabajadores pueden buscar un sindicato. Actualmente los empleados están más inquietos que nunca por la protección debido a una disminución en la oferta de empleos.

3.5.2.4 Actitud de la administración

A las personas les gusta sentir que son importantes. No les gusta ser consideradas como un objeto que se puede comprar y vender. Por lo tanto no aceptan estar sujetas a acciones arbitrarias y caprichosas de la administración. En algunas empresas, la administración es insensible a las necesidades de sus empleados. En estas situaciones, los empleados perciben que tienen una influencia escasa o nula en asuntos relacionados con el empleo. Los trabajadores que no se sienten realmente parte de una organización son el blanco principal para la sindicalización.

3.5.2.5 Un medio de expresión social

Por naturaleza, muchas personas tienen fuertes necesidades sociales. Generalmente disfrutan la compañía de otros que tienen intereses y deseos similares. Algunos empleados se afilian a un sindicato sólo para aprovechar las actividades recreativas y sociales patrocinadas por el sindicato que satisfacen tanto a los miembros sindicales como a sus familiares.

3.5.2.6 Oportunidad de liderazgo

Algunas personas aspiran a papeles de liderazgo, pero no siempre es fácil para un empleado operativo ingresar a la administración. Sin embargo, los empleados con aspiraciones de liderazgo satisfacen con frecuencia estas aspiraciones a través de la militancia sindical.

3.5.2.7 Sindicalización obligatoria

Exigir a un individuo que se afilia a un sindicato antes de emplearlo es generalmente ilegal.

3.5.2.8 Presión de los colegas

Algunas personas se afilian a un sindicato simplemente porque reciben la presión de otros miembros del grupo de trabajo. Los amigos y socios pueden recordar constantemente a un empleado que no es miembro del sindicato. En casos extremos, los miembros sindicales amenazan a los que no son miembros con ejercer violencia física y en ocasiones han llevado a cabo esas amenazas. (Wayne, 2005, p.408-410)

3.6 Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)

Es la institución responsable de administrar en forma técnica, armónica, dinámica y eficiente el sistema de recursos humanos de la Administración Pública, para garantizar al país el desempeño idóneo y efectivo de la labor institucional del Gobierno, en beneficio de la ciudadanía.

Sus actividades las desarrolla dentro del marco jurídico que establece la **Constitución Política de República de Guatemala, la Ley de Servicio Civil, y la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y sus Reglamentos y otras disposiciones complementarias**, en las cuales se indica que le corresponde a la Oficina Nacional de Servicio Civil **-ONSEC-**, regular las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores, para lo cual debe entenderse como tal, a todos los órganos administrativos que dependen del Organismo Ejecutivo y sus entidades descentralizadas y autónomas adscritas a dicha normativa; así como todo lo concerniente a la administración de las diferentes pensiones que son otorgadas a los ex-trabajadores y beneficiarios del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.

3.6.1 Objetivos Institucionales

- Garantizar a la Nación la eficiencia en la operación de la función pública por medio de la aplicación de la Ley de Servicio Civil y otras leyes relacionadas, que fortalezcan el desarrollo de un Estado moderno y eficiente.
- Regular las relaciones entre el Estado y sus Trabajadores como medio eficaz, para el fortalecimiento y progreso de la administración pública, además de garantizar a los servidores públicos con transparencia el pleno ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- Dotar de personal idóneo a la administración pública, con el propósito de garantizar la prestación oportuna de los servicios con eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y responsabilidad.
- Proporcionar a las instituciones y dependencias del Organismo Ejecutivo el instrumental técnico-legal con el fin de administrar adecuadamente el recurso humano al servicio del Estado en aras del bien común y el desarrollo integral de la población guatemalteca.
- Proporcionar a la población civil trabajadora del Estado y a sus familiares, los beneficios económicos que les corresponden conforme lo establece la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su Reglamento.

3.6.2 Funciones Generales

- Administrar y ejecutar las políticas de administración de personal que emanan de la Presidencia de la República, estableciendo la normatividad y supervisión respectiva.
- Mantener y administrar el sistema de servicio civil, enmarcándose en la centralización normativa y desconcentración operativa hacia las unidades de recursos humanos de la Administración Pública.
- Instrumentar el inventario, registro y control del recurso humano que labora en la Administración Pública.

- Administrar el Plan de Clasificación de Puestos del Organismo Ejecutivo, que responda a la organización, naturaleza, objetivos y funciones de las dependencias e instituciones.
- Dirigir el sistema de reclutamiento y selección de personal, aplicando técnicas evaluativas que determinen la capacidad y conocimiento de los candidatos que optan a puestos en la Administración Pública.
- Asesorar a las diferentes dependencias del Estado, con el objeto de dar solución a los problemas o conflictos laborales que surjan en las mismas, a requerimiento de sus autoridades por instrucciones del Ejecutivo.
- Administrar el Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, para lograr la protección del servidor público al momento de su retiro, o de sus beneficiarios, conforme la ley.

3.6.3 Departamento de normas y selección de recursos humanos

Es el encargado del aprovisionamiento del recurso humano calificado, en los ministerios que conforman el Organismo Ejecutivo y en algunas entidades descentralizadas que no cuentan con un sistema propio de administración de recursos humanos, garantizando los procedimientos para la selección de candidatos idóneos, utilizando como fundamento legal la Ley de Servicio Civil, su Reglamento y leyes complementarias.

3.6.3.1 Evaluación de candidatos a ocupar puestos en la administración pública

Proceso que consiste en seleccionar el recurso humano calificado, para el desempeño efectivo de los puestos del servicio por oposición, así como el de asesorar la ejecución del proceso de reclutamiento de selección de personal en las instituciones del Organismo Ejecutivo, aplicando normas e instrumentos que determinen la eficiente captación y dotación de personal. Esta actividad se realiza en dos fases de evaluación:

3.6.3.1.1. Evaluación de Análisis Curricular: Consiste en determinar la idoneidad del candidato para optar a un puesto y especialidad, a través del análisis de las credenciales que comprueben la escolaridad, experiencia laboral, adiestramientos, capacitaciones y otras calidades que el aspirante debe satisfacer según lo establecido en el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del Organismo Ejecutivo y otras bases de evaluación.

3.6.3.1.2. Evaluación por Pruebas Competitivas: adicionalmente al análisis curricular, se aplican pruebas escritas para lo cual se requiere de la presencia física de los candidatos con el objetivo de evaluar sus habilidades generales y los conocimientos específicos que poseen según la naturaleza del puesto a ocupar, así como aspectos generales sobre la Ley de Servicio Civil.

3.6.4. Asesoría en el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos

Se brinda a requerimiento de las instituciones, y consiste en asesorar en materia de recursos humanos, así como en la coordinación del proceso de reclutamiento y selección de personal en las instituciones del Organismo Ejecutivo, para dar seguimiento al cumplimiento de los procesos establecidos en la materia.

3.6.5. Banco de recursos humanos

Comprende la realización de un inventario del recurso humano idóneo, clasificado por puesto y especialidad para suministro oportuno a las instituciones que lo requieran.

Los candidatos que deseen integrar el Banco de Recursos de la Oficina Nacional de Servicio Civil, podrán acudir al Departamento de Normas y Selección de Recursos Humanos para que se les proporcione la información necesaria y fechas de evaluación.

3.7 Hospital Roosevelt

Es una institución de carácter gubernamental, que pertenece al Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social, se encuentra ubicado sobre la Calzada Roosevelt de la zona 11 de la ciudad capital de Guatemala.

Constituye un hospital de atención integral de salud que presta asistencia médica a toda la población, ya que se constituye como uno de los centros hospitalarios más grandes del país. Entre sus programas están: atención a la madre, al niño, enfermedades que necesitan cirugía y atención especializada en diversas ramas de la medicina. Por su alto nivel de complejidad atiende todo tipo de enfermedades referidas tanto del interior del país, como de la región metropolitana.

Brinda atención a personas que habitan en la ciudad capital y en el resto del país, referidos desde los hospitales departamentales y regionales. De igual forma a ciudadanos de otros países que viven o están de paso por Guatemala, su atención de emergencias pediátricas y de adultos es de 24 horas, todos los días del año.

Se ofrecen servicios médicos y hospitalarios gratuitos en medicina interna, cirugía, ortopedia, traumatología, maternidad, ginecología, pediatría, oftalmología y subespecialidades. También se atiende a pacientes en medicina nuclear, diagnóstico por imágenes y Laboratorios Clínicos.

Esta institución anualmente requiere a cada uno de los Departamentos Médicos, Técnicos y Administrativos que elaboren un Plan Operativo Anual (POA), el cuál es recopilado y presentado al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3.7.1 Misión

“Brindar a todos los guatemaltecos servicios médicos especializados con tecnología moderna, contando con recursos del gobierno dirigidos a la gente pobre, así como recursos provenientes de otras fuentes (comunidad, iniciativa privada, otras instituciones y otros países) para lograr la autogestión con pacientes y personal satisfecho. Ofreciendo al usuario calidad humana de atención sin distinción de estrato social, religioso o étnico.”

3.7.2 Visión

“Ser el mejor hospital de Guatemala, a la altura de los mejores hospitales del mundo, teniendo y creando la mejor tecnología competitiva, contando con el apoyo del personal laborante de sus diferentes áreas, así como de los pacientes que consultan a nuestra institución, manejando nuestros recursos financieros con honestidad y transparencia. Deseamos así ser una institución descentralizada con sus recursos

financieros, administrativos y humanos, con un sistema adecuado de protección al pobre. Cumpliendo así con las demandas de salud de cualquier paciente que requiera nuestros servicios, con la participación de todos los sectores que forman parte de esta visión, teniendo actividades docentes, de servicios, administrativo y de investigación”.

3.7.3 Objetivos de servicio

- a) Proporcionar atención médica integral a la población a través de servicios de hospitalización, diagnóstico y consulta ambulatoria.
- b) Colaborar con las Universidad y otras instituciones, en la formación, capacitación y especialización de personal médico reglamentado.
- c) Promover y desarrollar actividades de investigación científica, sicosocial y operacional, orientados al mejoramiento de la calidad de servicios de atención médica.
- d) Colaborar con otras instituciones en la formación y capacitación de personal profesional técnico y auxiliar relacionados con el sector salud.
- e) Establecer mecanismos de coordinación adecuados con los demás establecimientos de atención médica de la región metropolitana, a fin de facilitar la referencia de pacientes.

3.7.4 Funciones

Estas se basan en sus objetivos, enfocándose en la asistencia médica, docencia, asesoría técnica y financiera. Además cuenta con funciones de carácter administrativo, docente, asistencial y de investigación.

3.7.5. Recursos

3.7.5.1 Humano

El Hospital cuenta con 3,000 colaboradores contratados bajo el Renglón 011, 1610 y 2,390 contrato bajo renglones 021, 022, 031 (Planilla); los cuales son contratos temporales. De igual forma el personal se encuentra distribuido entre:

- Médicos
- Paramédicos
- Técnico
- Administrativo.

La gran mayoría de los empleados laboran a través de turnos rotativos, por lo que el horario de ingreso a sus labores varía según las necesidades del servicio; se brinda atención todos los días del año, exceptuando al personal administrativo que trabaja jornada única, en horario de 7:00 a 15:30 horas.

A este equipo, se suman estudiantes de ciencias de la salud de las Universidades: San Carlos de Guatemala, Rafael Landívar, Francisco Marroquín y Mariano Gálvez. De igual forma, el Roosevelt alberga un grupo de voluntarios y voluntarias que apoyan las gestiones interinstitucionales para ofrecer un servicio más humano y cálido.

3.7.5.2 Físico

Se divide en tres edificios principales: Central, Maternidad y Pediatría, donde se encuentran ubicadas todas las especialidades.

Dentro de estas áreas se encuentran localizadas todas las oficinas administrativas, así como las emergencias, las salas de consulta interna y externa.

3.7.5.3 Financieros

Cuenta con un presupuesto anual de Q166,500.988.00 para ejecución en los renglones designados para compra de insumos como para pagos de salarios, el cuál corresponde al 46% del mismo.

3.7.5.4 Oferta y Demanda

En servicio de consulta interna, tiene una capacidad de 1,000 camas, pero en situaciones especiales, como colectivos, desastres naturales o epidemias esta capacidad se ha visto rebasada. En el Cuadro No.1 se presenta la distribución según el servicio

**CUADRO No.1
DISTRIBUCIÓN DE CAMAS POR SERVICIO DE PACIENTES
HOSPITAL ROOSEVELT**

SERVICIO	Número de camas	Número de camillas	Total
Primer piso post-parto	50	12	62
Maternidad-Ginecología	70	6	76
Intensivo y Observación de Adultos	31	0	31
Medicinas de Adultos	160	15	175
Cirugía de Adultos	190	25	215
Emergencia de Adultos	88	12	100
Oftalmología	10	0	10
Neurocirugía	25	0	25
Maxilofacial	22	0	22
Pediatría	175	0	175
Emergencia de Pediatría	30	0	30

Fuente: Departamento de Estadística. 2011. Hospital Roosevelt.

3.7.6 Organización

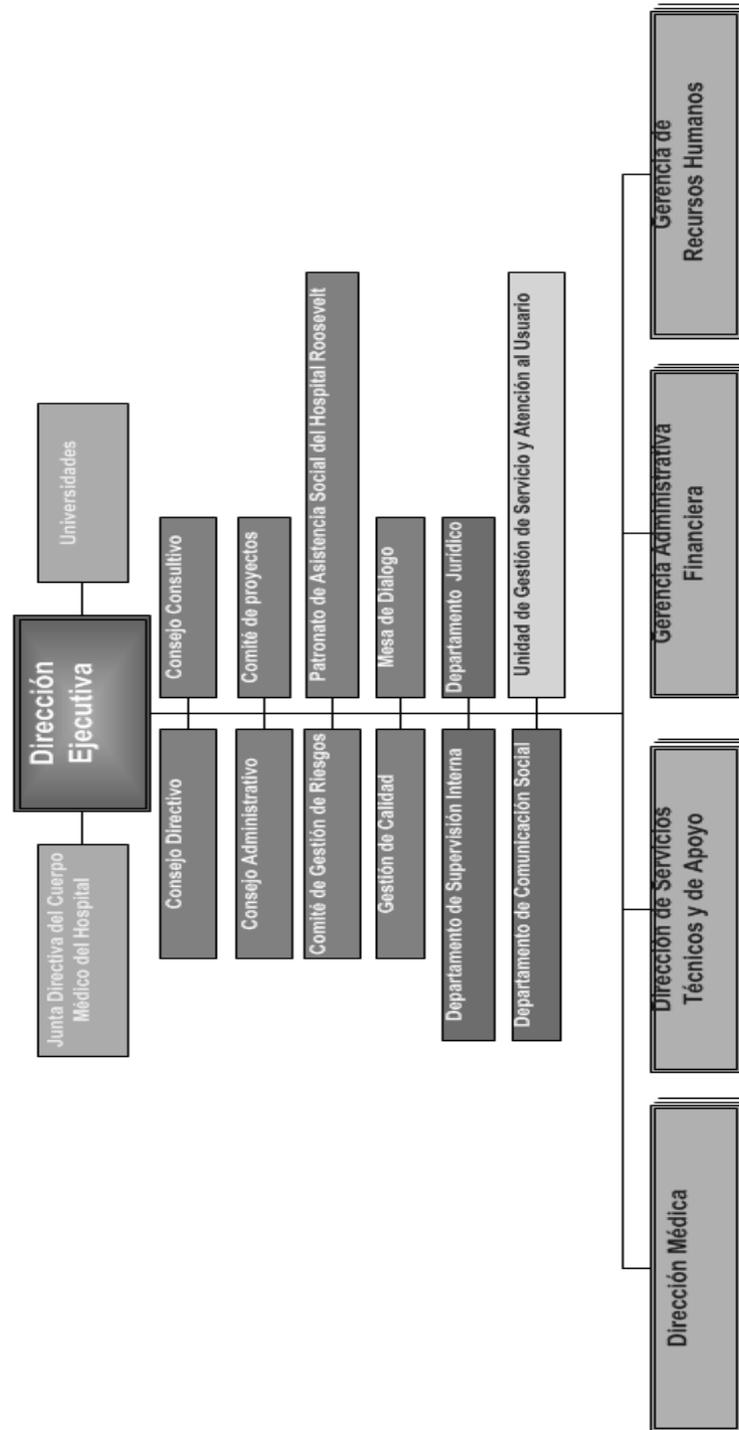
Posee una estructura funcional que incluye los organismos de dirección, asesoría y ejecución. La autoridad máxima es la Dirección Ejecutiva responsable de las Subdirecciones Financiera Administrativa, Médica y Técnica, de quienes depende el resto del Hospital. (Figura No.2)

Esta institución cubre varias especialidades, todas ellas se pueden observar en el Anexo No.1 "Organigrama del Hospital Roosevelt", en él se demuestra que este hospital tiene un campo amplio de trabajo y cobertura nacional.

La Dirección Técnica tiene bajo su cargo a todos aquellos departamentos que brinda un servicio técnico de apoyo a la atención integral que se le brinda al paciente tanto interno como ambulatorio, y es a esta Dirección de quién depende jerárquicamente el departamento de Alimentación y Nutrición.

Según el organigrama de la institución, también se cuenta con una Gerencia de Recursos Humanos.

**FIGURA No.1
ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL ROOSEVELT**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

3.8 Sub-Dirección de Recursos Humanos

Depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva e internamente se divide en Sub-Dirección de Recursos Humanos y Jefatura de Personal. (Figura No.3)

Entre las responsabilidades primordiales que tiene están las siguientes:

- Realizar las acciones que conciernen al proceso administrativo de dotación de personal a la institución (selección y evaluación del personal).
- Administrar y ejecutar las políticas de administración de personal que proceden tanto de la Institución como del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Mantener el registro, control y supervisión del recurso humano que labora en la Institución.
- Brindar asesoría a los Departamentos de la Institución, con el fin de dar solución a los problemas o conflictos laborales que se presenten.

Con la Gerencia de Recursos Humanos se logra coordinar todo lo referente a la selección y contratación de personal para todos los Departamentos de la Institución, de los puestos que a continuación se indican:

- Personal profesional, contratado bajo el Renglón 011,182 y 189.
- Persona técnico, contratado bajo el Renglón 011 y 031
- Personal operativo, contratado bajo el Renglón 011, 031 y 189

Para lo cual se realiza el procedimiento de análisis de las propuestas recibidas; pruebas psicométricas, examen técnico y entrevistas, finalizando el proceso de contratación definitiva, después del período de prueba de 6 meses, el cual aplica únicamente al personal asignado en Renglón 011 y 031, ya que los otros renglones por ser contratados bajo servicios temporales, no presentan estabilidad en el puesto y puede prescindirse de los servicios según lo determine el patrono.

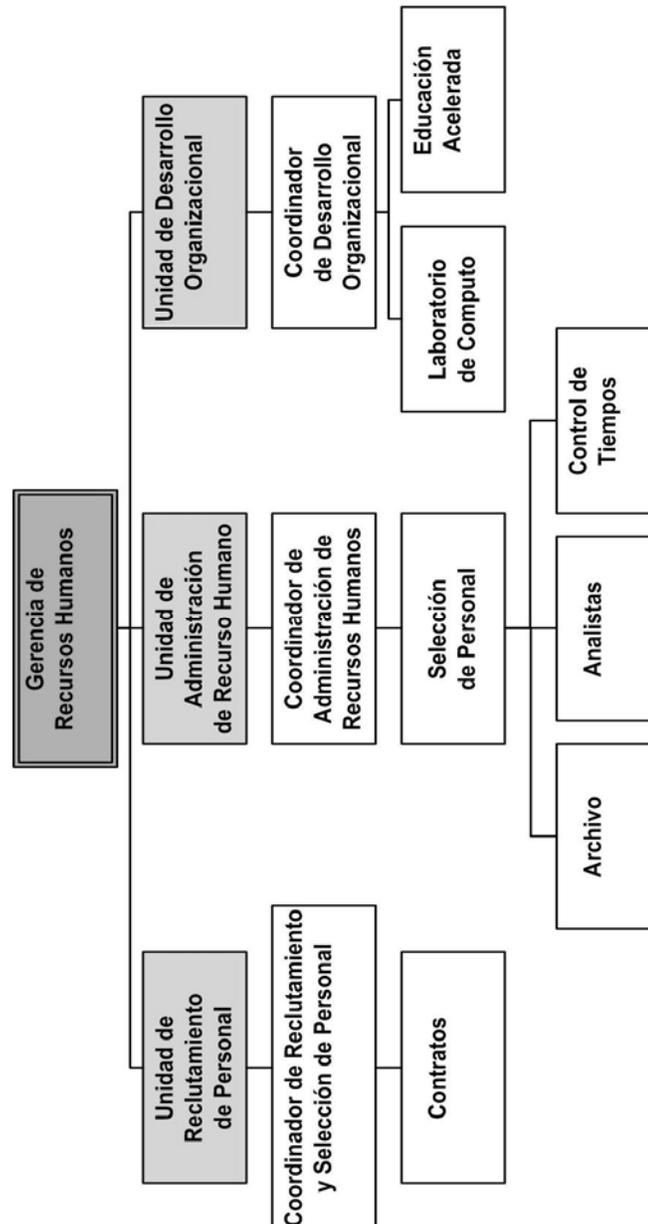
3.8.1.1 Organización

Son varias las áreas que la conforman y con todas ellas el personal del Departamento mantiene una relación laboral, siendo la siguiente:

- **Unidad de reclutamiento de personal:** es la encargada de realizar todos los procesos que van desde el reclutamiento de personal hasta la selección de la persona idónea para el puesto establecido.
- **Desarrollo organizacional:** Se coordinan todos los procesos de capacitación y desarrollo del personal.
- **Administración:** Es el área encargada de realizar la gestión del recurso humano de la institución.

FIGURA No.3
ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS,
HOSPITAL ROOSEVELT

Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt



3.9 Departamento de Alimentación y Nutrición

El Departamento Alimentación y Nutrición, tiene como función primordial brindar alimentación a los pacientes de consulta interna y al personal que labora en la institución. Depende jerárquicamente de la Dirección de Servicios Técnicos de Apoyo y se divide en:

- a) Servicio de Alimentación, que es el área encargada de la producción y distribución de alimentos.
- b) Laboratorio de leches, corresponde al área donde se elaboran todos los biberones y/o fórmulas enterales para los servicios de pediatría, maternidad y adultos.
- c) Clínica de Nutrición de Pediatría y de Adultos, brindan atención nutricional a pacientes de consulta interna y externa. (Figura No.4)

3.9.1 Objetivo General

“Planificar el plan de atención nutricional que permita brindar una alimentación y nutrición que cumpla con los requerimientos y necesidades nutricionales del paciente a través de los recursos disponibles en el Departamento.”

3.9.1.1 Objetivos Específicos

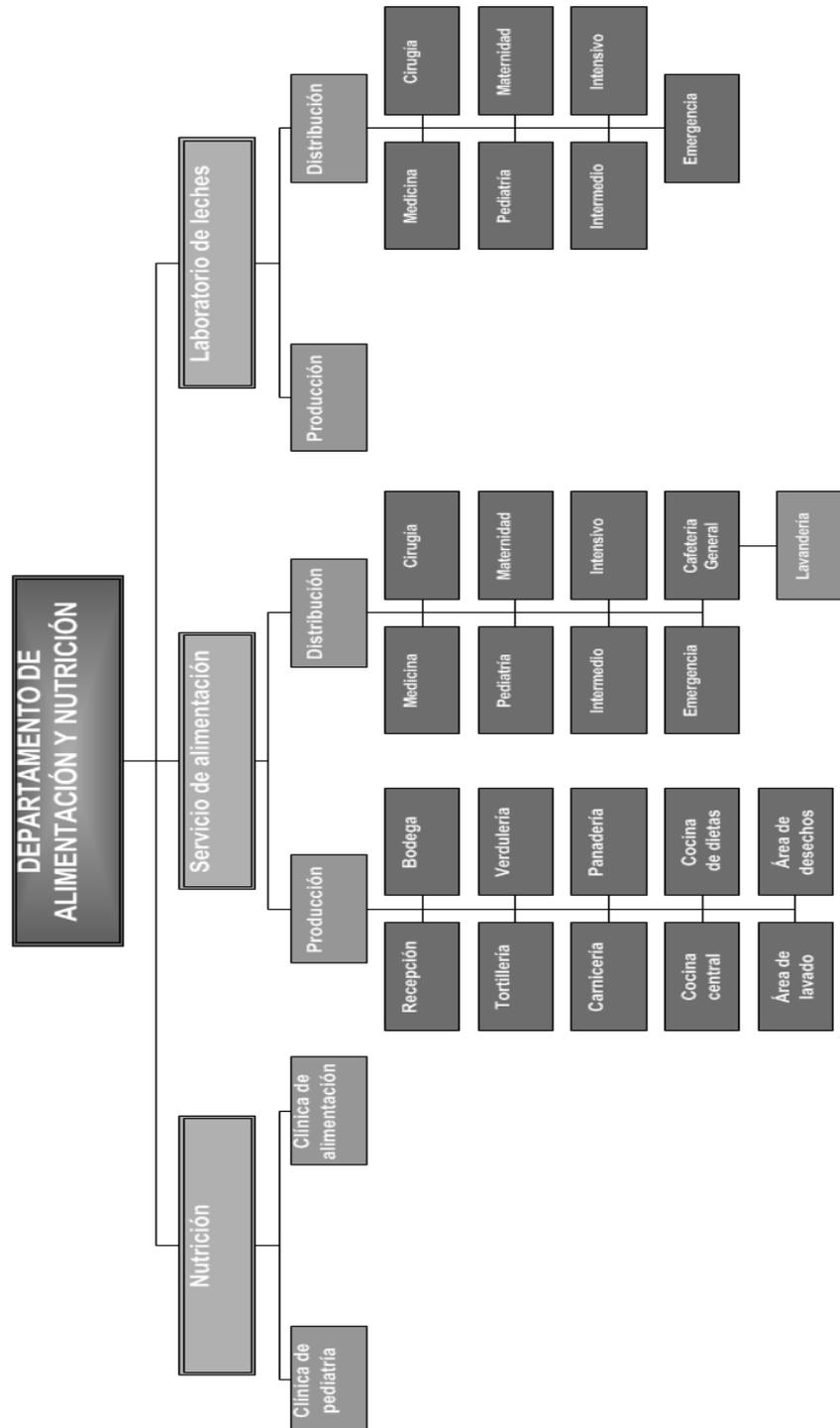
- a) Realizar todas las acciones administrativas necesarias para proveer de insumos al Departamento.
- b) Planificar el Plan de Atención Nutricional individual a brindar a cada paciente.
- c) Brindar asesoría en aspectos nutricionales a las diferentes disciplinas que conforman la institución.
- d) Apoyar los programas de salud integral existentes en la institución.

3.9.2 Funciones

- a) Administrativas: Elaborar el plan anual de actividades necesarias para el funcionamiento del departamento y sus planes de contingencia.
- b) Técnicas. Brindar atención nutricional a pacientes ingresados y con tratamiento ambulatorio.
- c) Investigación. Realizar formulaciones de alimentos que ayuden a utilizar los recursos disponibles y provean de beneficios a la salud del paciente.
- d) Docentes. Impartir pláticas de educación nutricional a pacientes y a las diferentes disciplinas que conforman la institución, así como capacitación y asesoría a los estudiantes de medicina y nutrición de las distintas de las Universidades del país.

FIGURA No. 4
ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN
HOSPITAL ROOSEVELT

Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt



3.9.3 Recursos

3.9.3.1 Humano.

El Departamento cuenta actualmente con 102 empleados, donde el personal administrativo labora de lunes a viernes en horario de 7:00 a 15:30 horas, mientras que el personal de mando intermedio y operativo labora en turnos rotativos, los cuales se distribuyen según las tareas a realizar, por lo que existen cursos con horario diferente, iniciando el primero a las 06:00 horas y el último de ellos con hora de ingreso a las 17:00 horas, esto permite que se pueda brindar atención en lo que se refiere a alimentación para pacientes y personal en horario de 06:00 a 22:30 horas.

**CUADRO No.2
DISTRIBUCION DEL PERSONAL SEGÚN TIPO DE CONTRATACION
DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION**

Tipo de Contrato	Nombre del Renglón	Cantidad de empleados
Presupuesto	011	76
Planilla	031	16
Contrato anual	182	5
Contrato anual	189	5

Fuente: Departamento de Alimentación y Nutrición. 2011. Hospital Roosevelt.

Según el puesto nominal, el personal se clasifica en Profesionales, Trabajador Especializado, Operativo y Administrativo y según el puesto funcional, se clasifican en Jefe de Departamento; Jefe de Servicios, Supervisor General, Supervisor de Servicios; Auxiliares de alimentos en área de producción, Auxiliares de Alimentos en distribución y Secretaria del Departamento.

**CUADRO No.3
DISTRIBUCION DE PERSONAL QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION**

Puesto Funcional	Número de empleados	Área de desempeño
Jefe de Departamento	1	Jefatura
Secretaria	1	Jefatura
Nutricionista del Servicio de Alimentación	1	Servicio de Alimentación
Nutricionista de Pediatría	3	Clínica Nutrición de Pediatría
Nutricionista de Adultos	2	Clínica Nutrición de Adultos
Supervisor General	2	Servicio de Alimentación
Encargado de bodega	1	Servicio de Alimentación
Supervisor de servicios	9	Servicio de Alimentación
Supervisor de Laboratorio de Leches	1	Laboratorio de Leches
Auxiliar de alimentos	10	Laboratorio de leches
Auxiliar de alimentos	42	Servicio de Alimentación (distribución)
Auxiliar de alimentos	29	Servicio de Alimentación (Producción)

Fuente: Departamento de Alimentación y Nutrición. 2011. Hospital Roosevelt. .

3.9.3.3 Físico

Cuenta con diferentes áreas, todas ubicadas en el sótano, en el edificio central, se encuentran situadas la Jefatura del Departamento, Servicio de Alimentación y Clínica de Nutrición de Adultos, en el edificio de Pediatría está la Clínica de Nutrición de Pediatría y en el de Maternidad el Laboratorio de Leches.

Así también cuenta con Clínicas de atención de Consulta de Externa tanto para el área de Pediatría como de Adultos, las cuales se encuentran ubicadas en edificios alternos al principal.

3.9.3.4 Financieros

El presupuesto anual con que cuenta el Departamento, es de Q4,200,000.00, el cuál está destinado para la compra de insumos necesarios para la preparación tanto de alimentos sólidos como fórmulas enterales.

Actualmente el gasto mensual corresponde en promedio a Q500,000.00 lo que refleja un gasto anual de Q6,000,000.00, indicando que existe un déficit de Q2,000,000.00 con el presupuesto anual asignado.

3.9.4 Oferta y Demanda

La demanda promedio actual de comidas servidas y/o fórmulas es de: 2,400 comidas servidas, 1,200 biberones y 100 fórmulas enterales para adultos.

Las raciones hospitalarias se encuentran en promedio de 32,000 mensuales. La ración hospitalaria incluye todos los tiempos de comida formales, refacciones y fórmulas.

3.10 Análisis del entorno

3.10.1 Análisis industrial y Competitivo

Por ser una institución de carácter gubernamental orientada a brindar servicio de salud gratuito a toda la población, el presente estudio no aplica para poder realizar un análisis en el marco de las Cinco Fuerzas de Porter.

Sin embargo, es importante evaluar como competencia a todos aquellos servicios de alimentos privados, pues debido a los problemas laborales y las deficiencias en la aplicación de programas de Gestión de Recursos Humanos, la privatización del servicio podría darse como una posible solución y mejoramiento de la calidad de atención al usuario.

3.10.2 Análisis ambiental

El Departamento de Alimentación tiene como producto final, alimentos procesados, pero también involucra en su preparación previa, el uso de insumos o materia prima que por constituir empaque o envoltura de los alimentos se clasifica como basura. Así también se genera desecho y desperdicio de alimentos, esto debido a que los usuarios en algunas ocasiones no consumen en totalidad la dieta que se les proporciona.

Actualmente el Hospital paga el servicio diario de recolección de basura, presentándose el inconveniente de que en algunas ocasiones este no se realiza según lo acordado lo que provoca acumulación excesiva del mismo, lo cual indudablemente afecta el entorno o ambiente que circunda al Departamento, ya que provoca malos olores y guarida de roedores.

El hospital cuenta con un Comité de Desechos Hospitalarios que es el encargado de velar porque se cumpla el reglamento establecido en cuanto al manejo adecuado de los desechos que allí se producen, en lo que se refiere a alimentos se tiene como norma que todos aquellos desechos que se originen en las salas de aislamiento deben colocarse en bolsas identificadas por el color rojo, que indican que es material infectocontagioso por lo que debe ser incinerado.

Así también el incremento en enfermedades infectocontagiosas, ha provocado el aumento en la utilización de material descartable, siendo este plástico y/o duroport, lo cual por ser un material no biodegradable resulta negativo para el ambiente.

3.10.3 Análisis comercial

El servicio de alimentación que se brinda a pacientes y personal está totalmente subsidiado por el presupuesto asignado al Hospital por parte del Ministerio de Salud y Asistencia Social.

Es importante resaltar que en ocasiones que por trámites administrativos burocráticos se presenta la situación de escasez o desabastecimiento en ciertos productos, se resuelve la situación de emergencia de la compra de insumos a través de la cuenta monetaria que posee este Departamento en el Patronato de Asistencia Social del Hospital, evitando de esta manera el paro de actividades en el área de producción y por ende la distribución de alimentos tanto a pacientes como personal.

El costo directo promedio mensual por ración hospitalaria en promedio es de Q20.00 al día, el cuál presenta una tendencia al incremento del mismo, esto debido a que los proveedores de alimentos, en su mayoría son intermediarios, debido a que el tiempo que conllevan el realizar todos los trámites administrativos que van desde la solicitud hasta la compra de alimentos sobrepasa el límite de crédito que ofrecen las Casas Comerciales Productoras, estas prefieren vender a intermediarios, lo cual repercute en una precio de oferta mucho mayor.

3.10.4 Análisis Operativo

En cuanto a este análisis el Departamento cuenta con personal calificado así como personal que presenta insatisfacción con respecto al puesto que ocupa y las tareas que realiza, afectando en forma negativa el ambiente organizacional existente.

Es aquí donde se puede evidenciar lo indispensable de aplicar una Gestión de Recurso Humano en forma eficiente para poder lograr satisfacción tanto personal como del usuario al que brindamos el servicio. En forma breve se explicará a continuación la forma en que se aplica el proceso en las diferentes etapas que lo conforman.

3.10.4.1 Selección y Contratación de Personal

Se encuentra a cargo directo de la Sub-Dirección de Recursos Humanos, quien realiza las diferentes etapas que lo componen, donde el reclutamiento se realiza en forma interna como una forma de ascenso y de encontrarse candidatos la plaza sale a oposición al entorno externo, se realizan pruebas psicométricas, evaluación de hoja de vida y entrevistas, permitiendo todo lo anterior permite determinar si el candidato es apto para la plaza vacante. Resulta importante que esta selección tome en cuenta los perfiles de cargo y descripción de puesto del Departamento solicitante además de los requisitos del puesto que establece la Oficina Nacional de Servicios Civil (ONSEC).

Los Sindicatos de trabajadores que funcionan en el Hospital funcionan como observadores del proceso con el fin de que la selección del personal sea lo más transparente posible, no así no tienen decisión en la contratación.

La decisión final de contratación es realizada por el Jefe del Departamento solicitante, quien debe seleccionar entre los candidatos presentados como elegibles al puesto. Existen situaciones donde todo este proceso se obvia y se otorgan plazas a personas que desconocen totalmente las funciones del Departamento.

3.10.4.2. Programa de inducción

Este proceso se lleva a cabo tanto en la Sub-Dirección de RH como en el Departamento, aunque se cuenta con un procedimiento establecido, que permite informar en forma general al personal nuevo sobre las normas y reglamentos de la institución, pero no los departamento al cual fue asignado, y por ende los derechos y responsabilidades que se establecen en el puesto que ocupa, originando con ello que el trabajador en algunas ocasiones se tome del tiempo estimado en la adaptación a sus nuevas labores y en la realización eficiente de las tareas que le competen.

De igual forma el Departamento de Alimentación y Nutrición ofrece un tiempo de inducción al puesto al nuevo trabajador, con el fin de que se adapte a la organización del servicio, adquiera conocimientos básicos del servicio y con ello se logre una atención de calidad al cliente.

3.10.4.3 Capacitación

Actualmente no existe un programa de capacitación y/o educación continúa al personal del Departamento, esporádicamente se realizan actividades de este tipo y debido a la ausencia progresiva de los mismos y poca motivación, el personal muestra poco interés por asistir, por lo que resulta necesario indicar que es obligatoria su presencia.

3.10.4.4. Evaluación de desempeño

Es función del Departamento realizar este tipo de evaluaciones que permitan determinar en forma concreta la situación que se presenta en el desempeño laboral de su equipo de trabajo.

En ocasiones que se han realizado, el personal no recibe una retroalimentación, donde pueda reconocer sus debilidades y explotar sus fortalezas.

Otra situación es que muchas veces la evaluación se realiza más en forma subjetiva que objetiva, lo que no permite el desarrollo o crecimiento laboral del Departamento.

4. MARCO HISTORICO

En enero de 1942, se celebró en Rio de Janeiro la III Reunión de los Ministros de Relaciones Exteriores de las Repúblicas Americanas. Aprobado por dicha reunión, por medio de la resolución No.30, se creó la Agencia del Gobierno de los Estados Unidos de Norte América denominada "Institutos de Asuntos Interamericanos", con el objetivo primordial de fomentar el bienestar general y afianzar las relaciones amistosas entre los países americanos.

El instituto de Asuntos Interamericanos, celebro el 14 de agosto de 1942 con el Gobierno de Guatemala por medio de la subsidiaria el "Servicio Cooperativo Interamericano de la Salud Pública (SCISP), un contrato por el cual además de algunos comprometerse a ejecutar otros trabajos de salud y saneamiento, se comprometía a construir un hospital de 300 camas en la ciudad de Guatemala, adoptando la suma de medio millón de quetzales (Q.500,000.00) y toda la parte técnica y administrativa que necesitara tal construcción".

De esta manera se escogió el lugar adecuado para construir el nuevo hospital. El proyecto se ubico en los terrenos de la antigua finca "La Esperanza", lo que ahora es la zona 11 de esta Ciudad Capital y se inicia el proyecto. Todos unidos, técnicos americanos, constructores y mano de obra guatemalteca se conjugaron para sacar adelante la obra.

La construcción del HOSPITAL ROOSEVELT se inició a finales del año 1944 siendo de nacionalidad guatemalteca los constructores y encargados del proyecto, el ingeniero Héctor Quezada.

Importantes cambios políticos suceden en Guatemala. La nueva Junta Revolucionaria de Gobierno suscribe con el "Servicio Cooperativo Interamericano de la Salud Pública" (SCISP) un nuevo convenio, por medio del cual el cupo del HOSPITAL ROOSEVELT, se elevo a 1,000 camas, considerando las necesidades hospitalarias del país.

Y además se da un paso importante en el sistema de salud como lo es el de oficiar una Escuela de Enfermeras con todos los requisitos indispensables.

El Hospital Roosevelt contaba pues, con un edificio principal de cuatro pisos, edificios anexos para maternidad y pediatría, edificios para mantenimiento, lavandería, transportes y además amplios parques.

El 3 de enero de 1955 se da a conocer al público, el costo total de la construcción del HOSPITAL ROOSEVELT y el equipamiento que ascendió a Q 8,282,831.33. De los cuales el Gobierno de Guatemala apporto Q7,260,166.33 equivalente al 87.65% del monto total.

El Gobierno de los Estados Unidos había aportado Q1,000,000.00 lo que equivale al 12.07%; mientras que otras entidades aportaron Q22,664 que equivale al 0.28% restante.

Siguió el tiempo inoxerable, el 15 de diciembre de 1955 queda inaugurada oficialmente la primera sección concluida de esta magna obra; la Maternidad del Hospital Roosevelt con una capacidad de 150 camas. El periódico Prensa Libre de ese año publica "Hoy a las 11:00 horas inaugurará el excelentísimo Presidente de la República la Maternidad del Hospital Roosevelt, en unión del Ministro del ramo y otros funcionarios. El ala del Hospital Roosevelt será bendecida por el Monseñor Marian Rossel Arellano. Mañana a

las 00:00 horas quedará abierto al público la maternidad mencionada, siendo el Ministro Dr. Carlos Sosa Barillasel, quién atenderá el primer parto, el segundo el Director Técnico de Hospitales Generales Dr. Salvador Hernández Zeceña.(Anexo No.6)

**CUADRO No.4
COSTO DE EDIFICACION DEL HOSPITAL ROOSEVELT**

	Guatemala	Estados Unidos
Convenio 14 de agosto de 1942		Q 500,000.00
Convenio 9 de febrero de 1945	Q3,251,000.00	
Fuera de convenio	Q2,556,831.00	
Convenio 3 de enero 1955	Q 500,000.00	Q 500,000.00
Convenio 29 junio 1955	Q 460,000.00	Q 460,000.00
Fuera de convenio		Q 2,521.00
TOTAL	Q6,767,831.00	Q1,462,521.00

Fuente: Departamento de Informática. 2009. Hospital Roosevelt

**CUADRO No.5
FECHAS DE APERTURA DE OTROS DEPARTAMENTOS
HOSPITAL ROOSEVELT**

UBICACIÓN	FECHA INAGURAL
Departamento de Maternidad	15 de Diciembre de 1955
Departamento de Alimentación y Nutrición	15 de Diciembre de 1955
Pediatría	3 de Julio de 1957
Cirugía de Hombres	Diciembre de 1958
Medicina de Hombres	Diciembre de 1958
Casa de Salud del Empleado Público y Servicios Privados y Semiprivados	5 de Mayo de 1961
Unidad de Medicina Física y Rehabilitación	12 de Octubre de 1961
Laboratorio Radioisótopos	11 de Agosto de 1962
Laboratorio de Micro-métodos	Enero de 1963
Radioterapia	18 de Marzo de 1962
Laboratorio Psicológico Sección Patología	Junio de 1963
Servicio de Tratamiento Intensivo de Hidratación del Hospital de Pediatría	13 de Septiembre de 1963
Servicio del Departamento Médico Intensivo de Cirugía de Adultos	3 de Septiembre de 1963
Medicina de Mujeres	10 de Mayo de 1966

Cirugía de Mujeres	10 de Mayo de 1966
Ginecología	10 de Mayo de 1966
Medicina de Mujeres y Especialidades	13 de Febrero de 1969
Infeciosas	13 de Febrero de 1963
Unidad Pulmonar	13 de Febrero de 1963
Endocrinología	10 de Mayo de 1966
Dermatología	10 de Mayo de 1966
Reumatología	13 de Febrero de 1969
Nefrología	13 de Febrero de 1963
Cardiología	13 de Febrero de 1963
Hemato-oncológica	13 de Febrero de 1963
Neurología	13 de Febrero de 1963
Cirugía de Mujeres y Especialidades	13 de Febrero de 1963
Otorrino	13 de Febrero de 1969
Urología	13 de Febrero de 1969
Cirugía Plástica	13 de Febrero de 1969
Cirugía de Tórax	13 de Febrero de 1969
Cirugía Oncológica	13 de Febrero de 1969
Cirugía Maxilofacial	13 de Febrero de 1969
Cirugía "A" de Hombres	13 de Febrero de 1969
Escuela Nacional de Citología Exfoliativa de C. A. y Panamá	20 de Agosto de 1970
Oftalmología	Marzo de 1970
Unidad de Cirugía Cardiovascular	En el año 1977
Hospital de Día	26 de Enero de 1995
Banco de Leche	
Hospital de Quemados en Pediatría	

Fuente: Departamento de Informática. 2009. Hospital Roosevelt

**FOTOGRAFÍA No.1
CONSTRUCCIÓN ÁREA DE PEDIATRÍA
GUATEMALA, ENERO 1950**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

**FOTOGRAFÍA No.2
CONSTRUCCION DEL AREA DE PEDIATRÍA Y ADMINISTRACIÓN
GUATEMALA, ENERO 1950-**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

**FOTOGRAFÍA No.3
VISTA DE LA ENTRADA PRINCIPAL
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL ROOSEVELT**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

**FOTOGRAFÍA No.4
VISTA AÉREA DEL CONJUNTO DE HOSPITALES**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

**FOTOGRAFÍA No.5
VISTA AÉREA DEL CONJUNTO DE HOSPITALES
GUATEMALA, OCTUBRE 2004**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

**FOTOGRAFÍA No.6
VISTA EXTERIOR DEL ÁREA DE PEDIATRÍA EN LA NOCHE
GUATEMALA, OCTUBRE 2004**



Fuente: Departamento de Informática, 2009. Hospital Roosevelt

5. JUSTIFICACION

El recurso humano de toda dependencia sea esta de tipo estatal o privada, representa un factor prioritario dentro del esquema organizativo, de él depende todo el proceso de planificación y ejecución de los planes particulares y por ende constituye la imagen de la organización.

En lo que respecta a los hospitales públicos, se podría decir en forma general que los problemas principales de Gestión de Recursos humanos se resumen en: deficiencias en la creación de políticas efectivas de selección, capacitación, evaluación, reconocimiento y remuneración del personal.

Todo lo anterior tiene como base un sistema legalizado que no permite ofrecer estímulo económico al personal, ya sea por un buen desempeño, asistencia, sentido de responsabilidad u otras razones, pues las remuneraciones están fijadas por ley y son iguales para todos los funcionarios según criterios de grado y antigüedad solamente. Lo que origina un clima organizacional poco favorable, ya que el empleado crea la actitud general de no esforzarse mucho para que los jefes no insistan en más trabajo aún. El personal no se siente motivado, ya que sus esfuerzos no se recompensan y los usuarios se quejan de la atención que les brindan.

El sistema de evaluación de desempeño se encuentra desvalorado y obsoleto, ya que la mayoría obtiene una calificación de sub-valoración o sobre-valoración, pues es más subjetiva que objetiva.

Es prácticamente imposible despedir a un mal empleado, especialmente cuando este cuenta con una plaza presupuesta, son casi dueños de sus puestos y se requiere comprobar, mediante un proceso burocrático de varios años de trámites, que alguien ha cometido una falta que amerita despido de su puesto. Aún fuese comprobable posee el derechos de numerosas formas de apelación, lo que indudablemente retrasa el proceso de despido y ocupación de la plaza.

La mayoría de políticas efectivas de bienestar interno se ven coartadas por las limitaciones impuestas sobre el manejo de los fondos de la institución. Todo lo anterior obstaculiza la posibilidad de reestructura flexiblemente la organización de un hospital según las necesidades de los usuario.

Existe una alta rotación de personal del mejor calificado, esto debido a que los salarios son inferiores a los que ofrece el sector privado, la falta de carrera laboral y los pocos estímulos y reconocimiento de su desempeño.

El Hospital Roosevelt no ha desarrollado satisfactoriamente un programa de crecimiento y fortalecimiento institucional que le brinde una concepto de modernización desde el punto de vista del recurso humano, la satisfacción de sus necesidades se ha enfocado principalmente a la parte tecnológica, que si bien favorece a la mejor atención de sus usuarios, requiere del soporte del personal para poder hacer efectiva la calidad de atención a la que está comprometido a brindar.

El Departamento de Alimentación y Nutrición, resiente la inexistencia de procesos de selección, inducción, seguimiento y capacitación derivado de una evaluación del desempeño, lo que ha dado como resultado puntos de crisis, que repercuten en la mala atención del paciente.

Derivado de lo manifestado anteriormente se realiza la propuesta de elaboración de un Manual de Gestión del Recurso Humano del Departamento de Alimentación y Nutrición el cuál conlleva los siguientes propósitos:

a) Contar con el perfil del puesto del personal que permita contratar al personal idóneo para las labores que se realizan en este tipo de instituciones.

b) Definir las responsabilidades del personal de acuerdo con el cargo que desempeña, obteniendo con ello resultados positivos en cuanto a la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

c) Definir prácticas técnicas, administrativas, normas y procedimientos de forma uniforme, las cuales deberán ser socializadas en la etapa de inducción del personal de nuevo ingreso, debiendo realizar una re-inducción de forma anual a todo el personal para mantener activa la información.

d) Estimular las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo logrando con ello un clima organizacional que permita realizar las tareas diarias en un ambiente favorable.

e) Capacitar al personal sobre aspectos técnicos y a la vez desarrollar sus habilidades, destrezas y superación individual.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

“Elaborar el manual para Gestión de Recurso Humano del Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt en Guatemala, como herramienta para disponer oportunamente de personal calificado que permita alcanzar las metas del servicio”.

6.2 Objetivos Específicos

- a. Realizar un diagnóstico que permita determinar la existencia del manual de gestión del recurso humano del Departamento de Alimentación y Nutrición.
- b. Elaborar los perfiles y descripciones de puestos de las diferentes áreas del Departamento de Alimentación y Nutrición.
- c. Revisar y actualizar las políticas de manejo del personal del Departamento de Alimentación y Nutrición.
- d. Elaborar un programa de capacitación y desarrollo permanente para el personal del Departamento de Alimentación y Nutrición
- d. Diseñar un instrumento de evaluación del desempeño, que se adapte a la naturaleza de las funciones de los puestos de trabajo y que cumpla con las exigencias de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

7. METODOLOGIA

7.1 Tipo de estudio:

Se realizó una investigación tipo descriptivo transversal.

7.2 Sujetos de estudio:

Personal profesional, Supervisores del Servicio de Alimentación y Supervisores del Laboratorio de Leches.

7.3 Instrumento

Para la recolección de la información necesaria para este estudio se elaboró un Formulario de diagnóstico.

En la investigación que se realizó los sujetos de estudio fueron los empleados que tienen en su línea de jerarquía personal bajo su mando, en este caso los Profesionales de la nutrición, Supervisores del Servicio de Alimentación y Supervisor de Laboratorio de leches.

La unidad de análisis estuvo correspondida por los documentos que se refieren a la gestión del recurso humano del Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt en Guatemala.

El instrumento que se utilizó tuvo por objetivo recolectar información sobre la existencia de los documentos así como la percepción que tenían los encuestados sobre los beneficios de contar con un Manual que permita realizar con eficiencia todos los procesos de selección, inducción, administración, capacitación, evaluación y retroalimentación del recurso humano existente. (Anexo No.1)

El procedimiento consistió en que reunir a los encuestados y presentarles la encuesta con preguntas directas, sí o no, anotando todas aquellas observaciones que realizarán a las respuestas brindadas, logrando con ello obtener la información final para el estudio.

Luego de obtenida la información, se procedió a elaborar la tabla de resultados para realizar el análisis y generar las gráficas que representaran las respuestas obtenidas.

Con base a los datos derivados, se determinó que existe la necesidad por parte del Departamento de contar con un manual, por lo que se procedió a recopilar y actualizar toda la información, así presentar todos los documentos necesarios para la gestión del recurso humano, siendo los siguientes:

- Perfil del puesto
- Descripción del puesto
- Hoja de Trabajo
- Políticas de manejo del personal
- Hoja de evaluación de desempeño
- Programa de capacitación.

8. RESULTADOS

Después de realizar el diagnóstico en el Departamento de Alimentación, utilizando para ello un formulario que se le entregó a cada uno de las Profesionales de la Nutrición y Supervisores del Servicio de Alimentación y Laboratorio de Leches, 16 empleados en total, se pudo determinar el conocimiento, uso y beneficio de contar con un Manual de gestión del recurso humano en dicho Departamento.

El Formulario de diagnóstico constó de 20 preguntas presentando respuestas directas, las cuales requerían información sobre el Perfil y Descripción del puesto, Reglamento Interno, programas de capacitación y evaluación de desempeño, anudado a las mismas se anotaron todas las observaciones a cada una de ellas.

Los resultados tabulados del formulario se presentan en el Anexo No.1 y a continuación se muestra en forma gráfica los datos obtenidos durante la investigación.

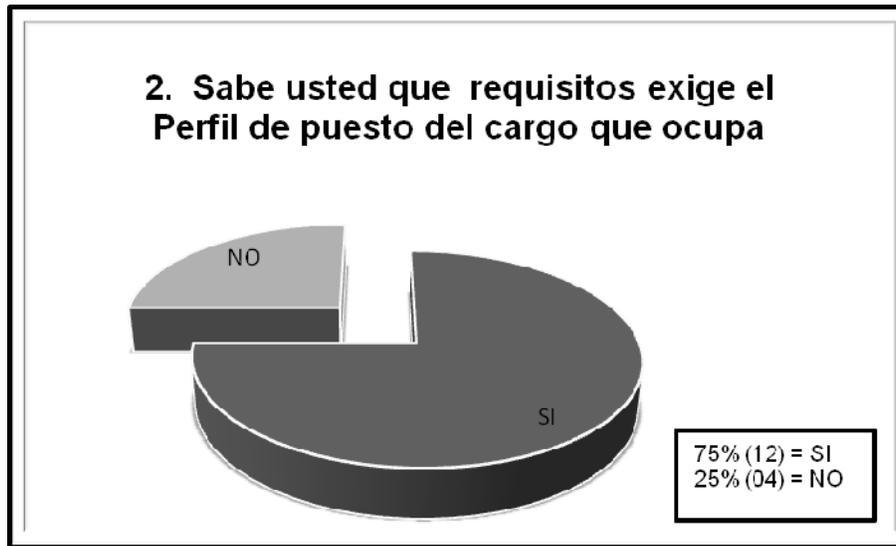
8.1 Resultados de respuestas del formulario de diagnóstico

GRAFICA No.1



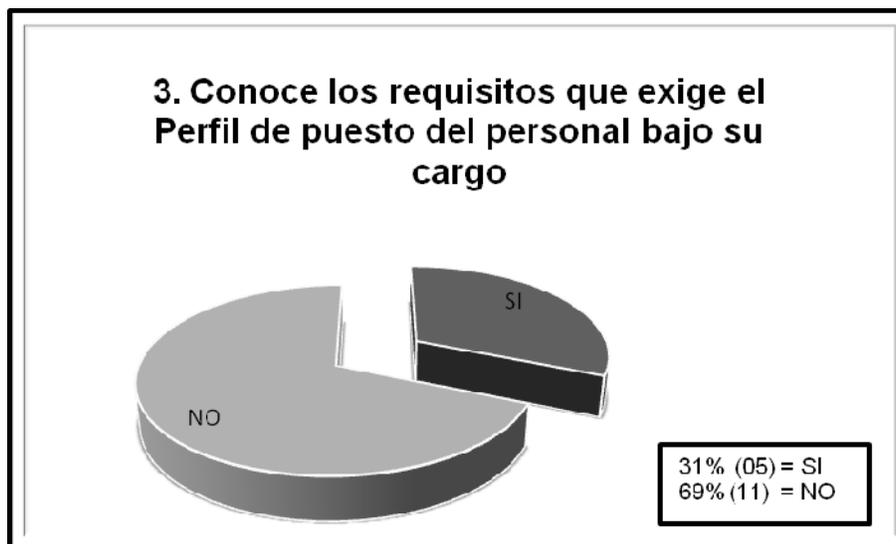
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.2



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.3



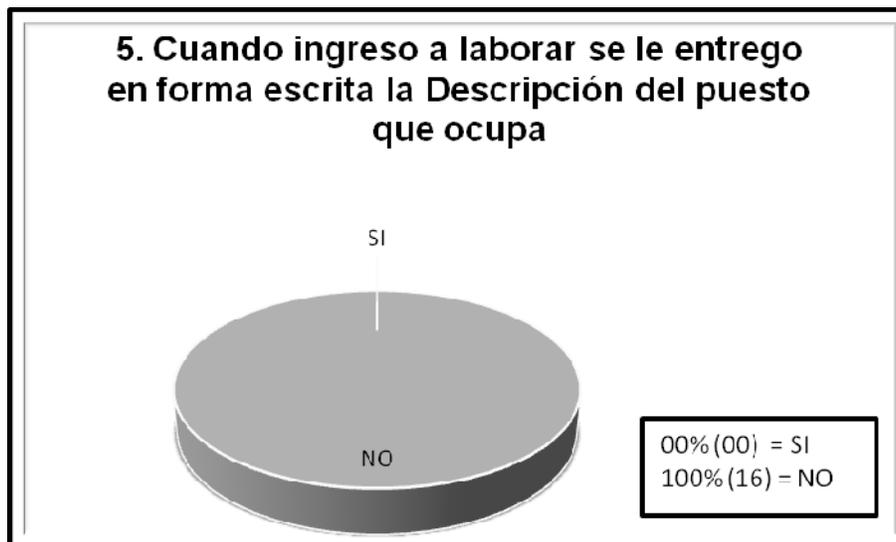
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.4



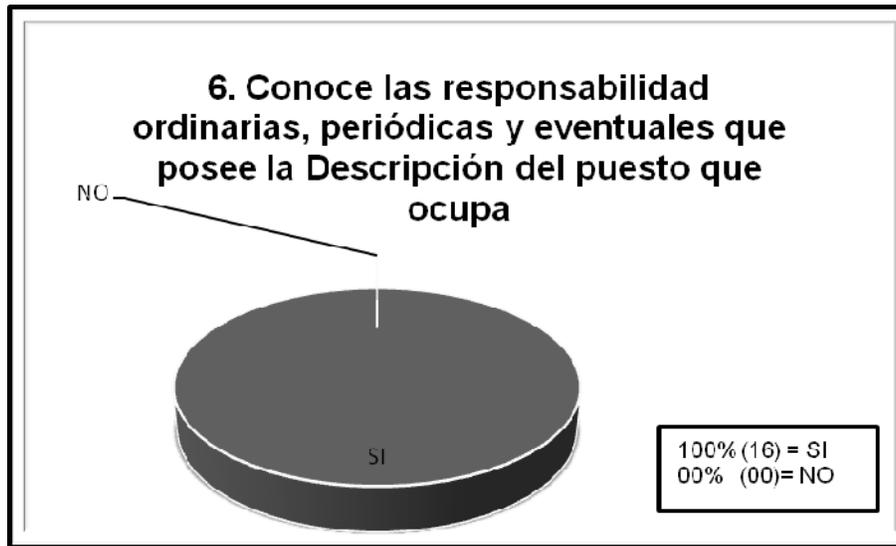
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.5



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.6



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.7



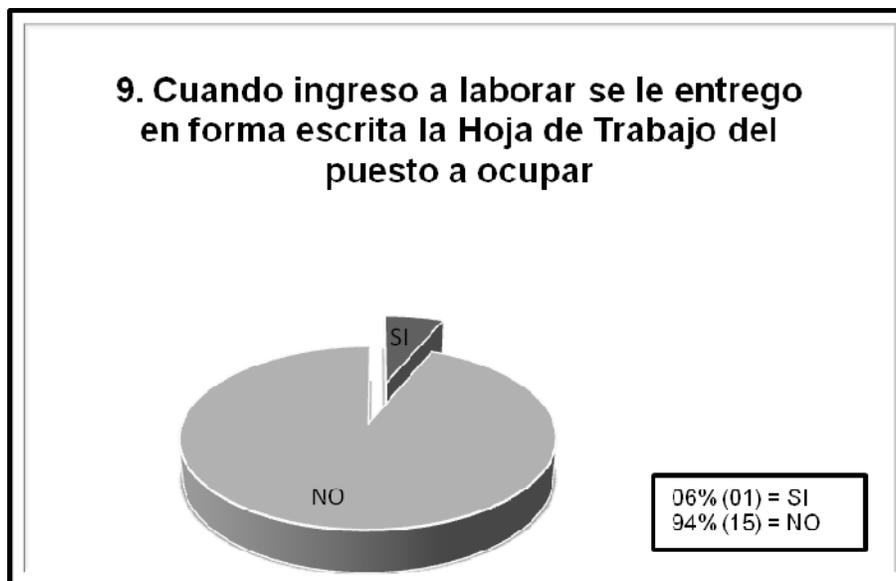
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.8



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

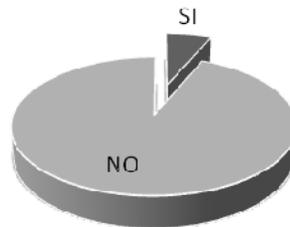
GRAFICA No.9



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.10

10. Tiene acceso a algún documento donde se encuentren descritas las Hojas de Trabajo de los diferentes turnos que se realizan en el Depto.

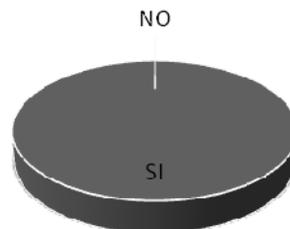


06% (01) = SI
94% (15) = NO

Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.11

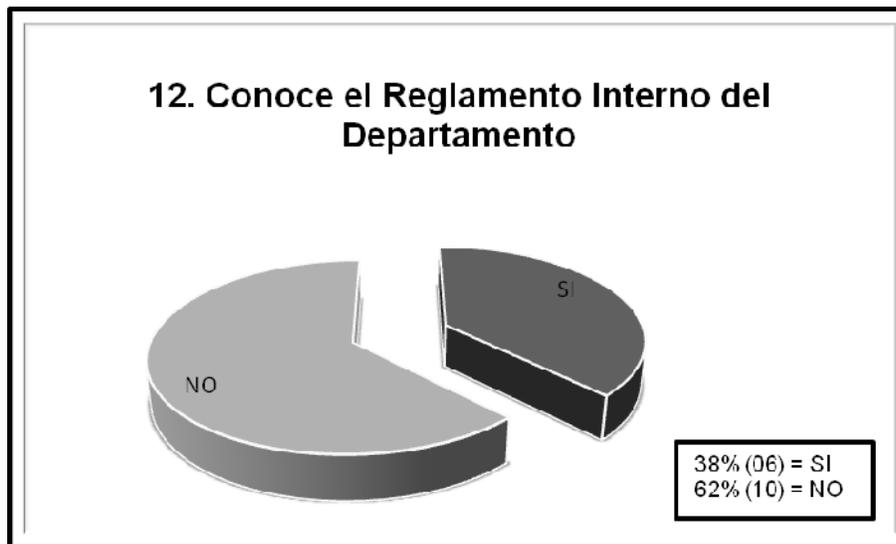
11. Mejoraría el servicio si el personal conociera las tareas que se indican en la Hoja de trabajo de cada puesto



100% (16) = SI
00% (00) = NO

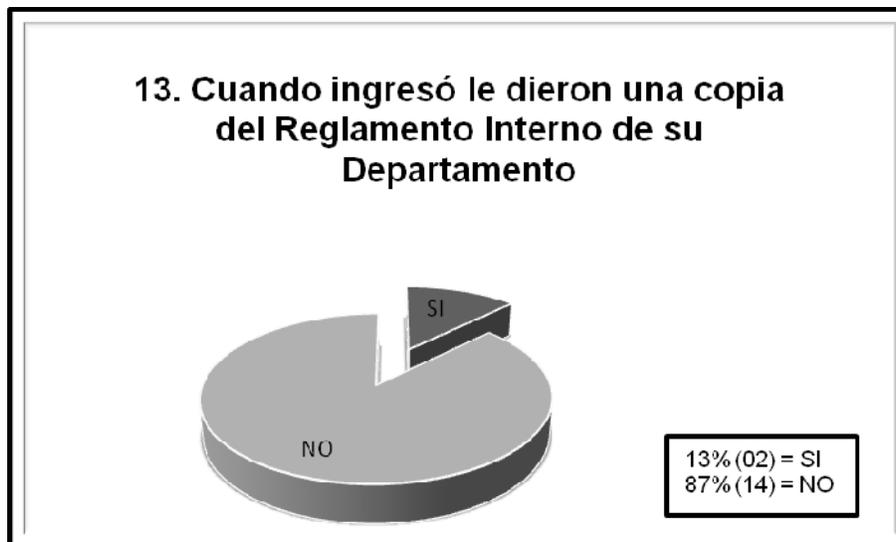
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.12



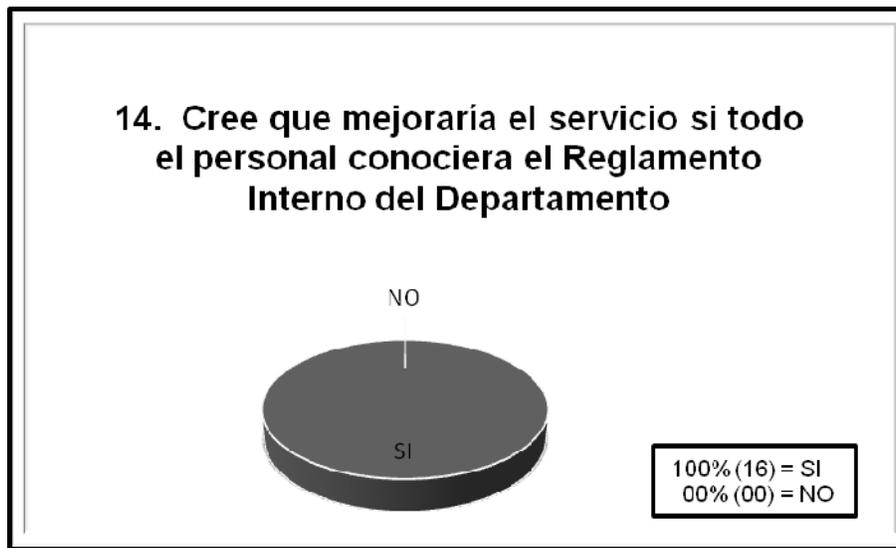
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.13



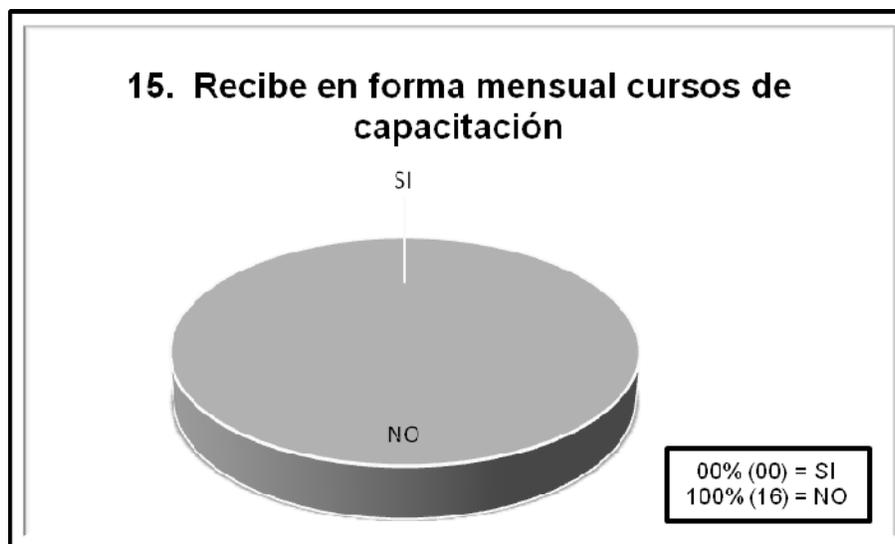
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.14



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.15



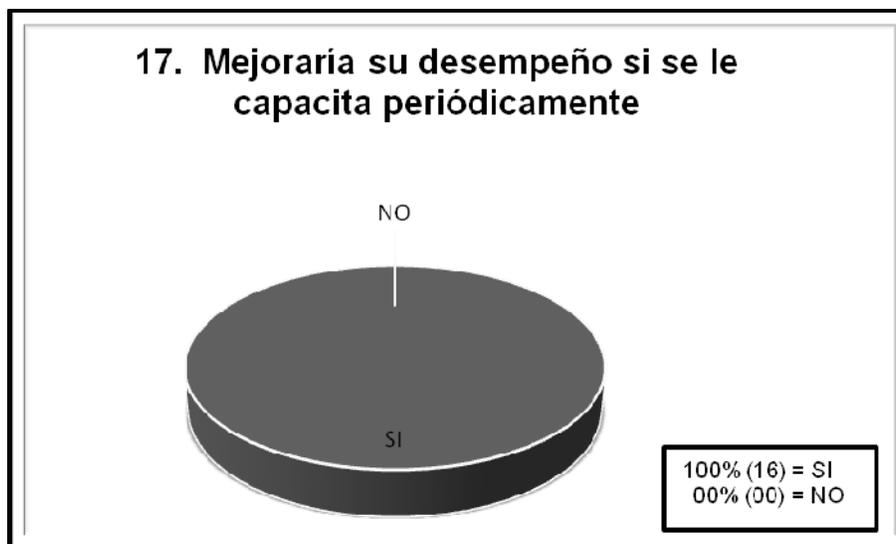
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.16



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.17



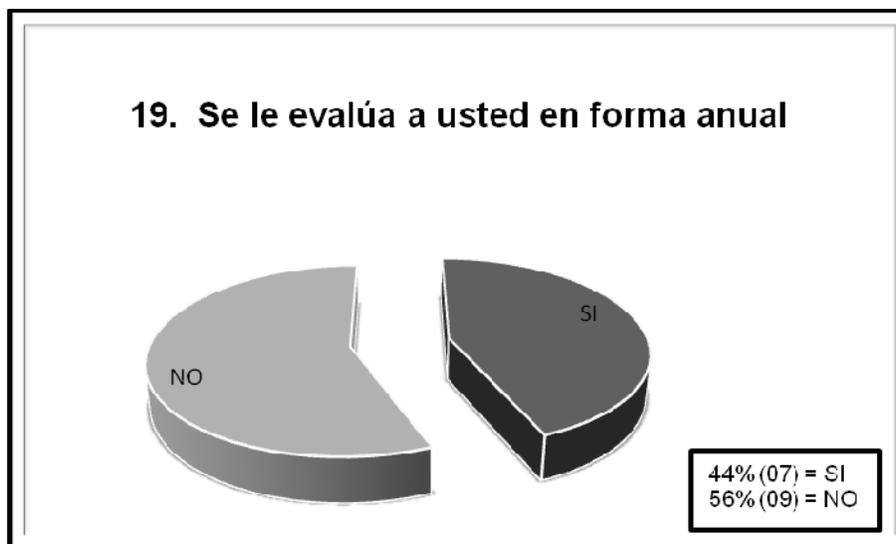
Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.18



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.19



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

GRAFICA No.20



Fuente: Del investigador. Octubre 2011

Después de conocer, tabular y obtener los resultados en la etapa de diagnóstico, se llegó a determinar que los perfiles de puesto de los diferentes tipos de plazas; descripciones de puesto, hoja de trabajo de turnos; instrumento de evaluación y programa de capacitación, no se encuentran totalmente elaborados y/o actualizados, por lo se procedió a la elaboración del Manual de Gestión del Recurso Humano del Departamento de Alimentación, con el fin de contar con un documento de consulta en el proceso administrativo.

Este manual se socializará con el personal del Departamento de Alimentación y Nutrición con el fin de que conozcan de forma efectiva las responsabilidades y derechos que conlleva el puesto que ocupan. De igual forma se entregará a las autoridades superiores, Dirección Ejecutiva y Dirección de Servicios Técnicos de Apoyo para conocimiento y a la Gerencia de Recursos Humanos de la institución para coordinar de forma efectiva el proceso de contratación de personal.

A continuación se presenta el Manual de Gestión del Recurso Humano del Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt, el cual deberá ser revisado y actualizado periódicamente, dependiendo de las necesidades y organización tanto de la institución como del área de nutrición.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**MANUAL DE GESTION DEL
RECURSO HUMANO DEL
DEPARTAMENTO
DE ALIMENTACION Y NUTRICION
DEL HOSPITAL ROOSEVELT
DE GUATEMALA**

Guatemala, abril de 2012

INDICE

	Página
1. Introducción	59
2. Perfil de puestos	60
3. Descripciones de puesto	72
4. Hoja de trabajo	123
5. Políticas de manejo del personal	157
6. Hoja de evaluación de desempeño	166
7. Programa de capacitación y desarrollo	168

1. INTRODUCCION

El Departamento de Alimentación y Nutrición, tiene como acción principal coordinar en forma efectiva el Plan de Atención Nutricional calculado con la producción y distribución de alimentos adecuada para los pacientes y personal de la institución a la que pertenece.

Para poder cumplir con la finalidad antes mencionada es importante contar con recursos tanto físico, material y humanos. Sin embargo, se hace necesario poder contar con un instrumento que sirva como medio para poder informar sobre las acciones de la administración, especialmente las que conciernen a la organización, ejecución y supervisión de los procedimientos.

El presente Manual de Gestión de recurso humano, tiene como objetivo brindar la información necesaria para poder cumplir con el proceso de selección, inducción y supervisión del proceder conductual de los empleados que pertenecen al Departamento.

Del uso que se le dé, dependerá que las labores se desarrollen, con eficiencia, efectividad y de provecho a la institución y por ende mejorar la calidad de servicio.

2. Especificación o Perfil de puesto:

Es el documento que contiene las calificaciones mínimas aceptables que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo en particular.

Las competencias mínimas aceptables que debe tener una persona para desempeñar un trabajo en particular. Los aspectos que incluye comúnmente son los factores relacionados con el puesto, como los requisitos educativos, la experiencia, los rangos de la personalidad y las habilidades físicas.

El análisis de puestos determina los requisitos que debería tener el ocupante para el desempeño adecuado del puesto, cuáles son las responsabilidades que el cargo le impone y en qué condiciones debe desempeñarlo.

A continuación se presentan los siguientes perfiles de puesto:

- Jefe Departamento de Nutrición
- Jefe Servicio de Alimentación
- Nutricionista de la Clínica de Nutrición de Pediatría
- Nutricionista de la Clínica de Nutrición de Adultos
- Secretaria
- Supervisor General del Servicio de Alimentación
- Supervisor de Servicios
- Supervisor – encargado de Bodega de 24 horas
- Supervisor de Laboratorios de Leches
- Personal Operativo de Producción
- Personal Operativo de Distribución



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

1. Naturaleza del puesto

Trabajo profesional que consiste en planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades administrativas, docentes, técnicas y de investigación de las áreas de Servicio de Alimentación, Clínicas de Nutrición de Pediatría y Adultos y Laboratorio de Leches.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Profesional III
- 2.4 Puesto funcional: Jefe del Departamento de Alimentación y Nutrición

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia como nutricionista a nivel hospitalario, preferentemente en Jefatura de Departamento de Nutrición.
- 3.2 Educación:
 - Licenciatura en Nutrición
 - Cursos de administración general y/o administración de recurso humano
 - Idioma: Inglés básico (deseable)
 - Manejo de programas de computación.

4. Otros

- Colegiado activo
- Jornada laboral: De lunes a viernes
- Horario de trabajo: 07:00 a 15:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE JEFE DEL SERVICIO DE ALIMENTACION

1. Naturaleza del puesto

Trabajo profesional que consiste en planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades administrativas, docentes, técnicas y de investigación de las áreas del Servicio de Alimentación.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Contrato
- 2.4 Puesto funcional: Jefe del Servicio de Alimentación.

3. Requisitos del puesto

3.1 Experiencia mínima:

- 1 año de experiencia como nutricionista a nivel hospitalario, preferentemente en Servicio de Alimentación.

3.2 Educación:

- Licenciatura en Nutrición
- Cursos de administración general y/o administración de recurso humano
- Idioma: Inglés básico
- Manejo de programas de computación.

4. Otros

- Colegiado activo
- Jornada laboral: De lunes a viernes
- Horario de trabajo: 07:00 a 15:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE NUTRICIONISTA DE LA CLINICA DE NUTRICION DE PEDIATRIA

1. Naturaleza del puesto

Trabajo profesional que consiste en planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades administrativas, docentes, técnicas y de investigación de las áreas de la Clínica de Nutrición de Pediatría.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Contrato
- 2.4 Puesto funcional: Nutricionista

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia como nutricionista a nivel hospitalario, preferentemente en nutrición clínica.
- 3.2 Educación:
 - Licenciatura en Nutrición
 - Idioma: Inglés básico
 - Manejo de programas de computación.

4. Otros

- Colegiado activo
- Jornada laboral: De lunes a viernes
- Horario de trabajo: 07:00 a 15:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE NUTRICIONISTA DE LA CLINICA DE NUTRICION DE ADULTOS

1. Naturaleza del puesto

Trabajo profesional que consiste en planificar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades administrativas, docentes, técnicas y de investigación de las áreas de la Clínica de Nutrición de Adultos.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Contrato
- 2.4 Puesto funcional: Nutricionista

3. Requisitos del puesto

3.1 Experiencia mínima:

- 1 año de experiencia como nutricionista a nivel hospitalario, preferentemente en nutrición clínica.

3.2 Educación:

- Licenciatura en Nutrición
- Idioma: Inglés básico
- Manejo de programas de computación.

4. Otros

- Colegiado activo
- Jornada laboral: De lunes a viernes
- Horario de trabajo: 07:00 a 15:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en el manejo de la correspondencia y transcripción de documentos del Departamento de Alimentación y Nutrición.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Oficinista
- 2.4 Puesto funcional: Secretaria

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 6 meses de experiencia.
- 3.2 Educación:
 - Secretaria comercial ó Secretaria Bilingüe
 - Idioma: Español
 - Manejo de programas de computación.

4. Otros

- Valores humanos: Discreción, orden, responsabilidad y lealtad.
- Aptitudes: Adecuado manejo de relaciones humanas
- Jornada laboral: De lunes a viernes
- Horario de trabajo: 07:00 a 15:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE SUPERVISOR GENERAL DEL SERVICIO DE ALIMENTACION

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con la producción de alimentos para pacientes y personal en el Servicio de Alimentación.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Trabajador Especializado
- 2.4 Puesto funcional: Supervisor General

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia como supervisor de servicios de atención interna a nivel hospitalario.
- 3.2 Educación:
 - Nivel medio
 - Conocimiento sobre manejo de alimentos (deseable)
 - Idioma: Español
 - Manejo de programas de computación.

4. Otros

- Valores Humanos: Responsabilidad, honestidad y lealtad.
- Aptitudes: Liderazgo, adecuado manejo de relaciones interpersonales y disposición de servicio.
- Jornada laboral: Lunes a viernes
- Horario de trabajo: Turno rotativo
 - Mañana: 06:00 - 14:00 horas
 - Tarde: 13:00 - 19:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE SUPERVISOR DE SERVICIOS

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en dirigir, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con la distribución de alimentos para pacientes de los servicios de consulta interna del Hospital.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Trabajador Especializado
- 2.4 Puesto funcional: Supervisor de servicios

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 6 meses de experiencia en servicio de alimentos (deseable)
- 3.2 Educación:
 - Nivel medio
 - Conocimiento sobre manejo de alimentos (deseable)
 - Idioma: Español
 - Manejo de programas de computación.
- 3.3 Edad: 25 a 35 años

4. Otros

- Valores Humanos: Responsabilidad, honestidad y lealtad.
- Aptitudes: Liderazgo, adecuado manejo de relaciones interpersonales y disposición de servicio.
- Jornada laboral: Lunes a domingo
 - Con 6 días libres al mes, mínimo 1 día libre a la semana
 - Los fines de semana cubrirá las tareas del Supervisor General
- Horario de trabajo: Turno rotativo
 - Mañana: 06:30 - 13:30 horas y Tarde: 13:00 - 19:00 horas



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE SUPERVISOR- ENCARGADO DE BODEGA DE 24 HORAS

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en la administración de los insumos necesarios para la preparación de la alimentación en el Servicio de Alimentación y formulas enterales en el Laboratorio de leches.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Trabajador Especializado
- 2.4 Puesto funcional: Supervisor- Encargado de Bodega de 24

horas

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia como supervisor de servicios a nivel hospitalario.
- 3.2 Educación:
 - Nivel medio
 - Conocimientos básicos contables
 - Idioma: Español
 - Manejo de programas de computación.
- 3.3 Edad: 25 – 35 años

4. Otros

- Valores Humanos: Responsabilidad, honestidad e integridad.
- Aptitudes: Liderazgo, adecuado manejo de relaciones interpersonales y disposición de servicio.
- Jornada laboral: Lunes a viernes
- Horario de trabajo: 07:00 a 15:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE SUPERVISOR DE LABORATORIO DE LECHE

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en dirigir, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con la producción de sucedáneos de la leche materna y formulas enterales en el Laboratorio de Leches.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Trabajador Especializado
- 2.4 Puesto funcional: Supervisor de Laboratorio de leches

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia como supervisor de servicios a nivel hospitalario.
- 3.2 Educación:
 - Nivel medio
 - Conocimientos básicos contables
 - Idioma: Español
 - Manejo de programas de computación.
- 3.3 Edad: 25 – 35 años

4. Otros

- Valores Humanos: Responsabilidad, honestidad e integridad.
- Aptitudes: Liderazgo, adecuado manejo de relaciones interpersonales y disposición de servicio.
- Jornada laboral: Lunes a viernes
- Horario de trabajo: 06:30 a 14:30 horas
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE AUXILIAR DE ALIMENTOS DEL AREA DE PRODUCCION

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en realizar la preparación previa y final de los alimentos que se incluyen en el menú establecido para dieta libre y dietas especiales a distribuir a pacientes y personal del Hospital. .

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Trabajador Operativo
- 2.4 Puesto funcional: Auxiliar de alimentos

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia como cocinero a nivel institucional (deseable)
- 3.2 Educación:
 - 6to. Grado primaria
 - Idioma: Español
 - Conocimientos de manejo de alimentos (deseable).
- 3.3 Edad: 20 – 35 años

4. Otros

- Disponibilidad para cubrir turnos en el área de producción y distribución del Servicio de Alimentación y producción en el Laboratorio de Leches.
- Valores Humanos: Responsabilidad y honestidad.
- Aptitudes: Adecuado manejo de relaciones interpersonales y disposición de servicio.
- Jornada laboral: Lunes a domingo
 - Con 6 días libres al mes, mínimo 1 día libre a la semana
- Horario de trabajo: Turno rotativo
- Salario base: Q



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

PERFIL DE PUESTO DE AUXILIAR DE ALIMENTOS DEL AREA DE DISTRIBUCION

1. Naturaleza del puesto

Trabajo que consiste en distribuir el menú establecido para dieta libre y dietas especiales a pacientes de los servicios de consulta interna del Hospital.

2. Descripción del puesto

- 2.1 Dependencia: Hospital Roosevelt
- 2.2 Departamento: Alimentación y Nutrición
- 2.3 Puesto nominal: Trabajador Operativo
- 2.4 Puesto funcional: Auxiliar de alimentos

3. Requisitos del puesto

- 3.1 Experiencia mínima:
 - 6 meses de experiencia en el manejo de alimentos.
- 3.2 Educación:
 - 6to. Grado primaria
 - Idioma: Español
- 3.3 Edad: 20 a 35 años

4. Otros

- Disponibilidad para cubrir turnos en el área de producción y distribución del Servicio de Alimentación y producción en el Laboratorio de Leches.
- Valores Humanos: Responsabilidad y honestidad.
- Aptitudes: Adecuado manejo de relaciones interpersonales y disposición de servicio.
- Jornada laboral: Lunes a domingo
 - Con 5 días libres al mes, mínimo 1 día libre a la semana
- Horario de trabajo: Turno rotativo
 - Mañana: 06:30 – 13:30 horas
 - Tarde: 13:30 - 19:30 horas
- Salario base: Q

3. DESCRIPCION DE PUESTO

Es el documento que proporciona información con respecto a las tareas, deberes y responsabilidades del puesto.

La descripción del puesto o cargo significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir.
- Cómo deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procesos de responsabilidad)
- A quién deberá reportar (responsabilidad), relación con su jefe, conductos regulares.
- A quién deberá supervisar o dirigir (autoridad) relación con los subordinados.

La descripción del puesto es la enumeración detallada de las funciones o tareas (qué hace), la periodicidad de ejecución (cuándo lo hace), y los objetivos (por qué lo hace), una vez identificado el contenido del cargo (aspectos intrínsecos), se analiza, en relación con los aspectos intrínsecos, o sea, los requisitos que el puesto de trabajo exige a su ocupante (requisitos intelectuales, físicos, responsabilidades, condiciones de trabajo).



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Profesional III
PUESTO FUNCIONAL:	Jefe de Departamento
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Director de Servicios Técnicos de Apoyo
SUBALTERNOS:	Profesionales, Supervisor de Laboratorio de Leches, Supervisores Generales, Encargado de Bodega y Secretaria.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, implementar y evaluar todas las funciones administrativas, técnicas, docentes y de investigación que requiere la gestión institucional de los recursos materiales, económicos, físicos y humanos disponibles.

2. ATRIBUCIONES

2.1. ORDINARIAS

- Evaluar e interpretar la situación diaria de trabajo que se presenta en las diferentes áreas de atención nutricional y producción de alimentos.
- Evaluar la disponibilidad de recursos existentes.
- Coordinar y supervisar el abastecimiento de materia prima para el Servicio de Alimentación, Laboratorio de Leches y Clínicas de atención Nutricional.
- Diseñar, implementar, monitorear y evaluar las políticas, planes, proyectos, programas o componentes en el campo de la atención nutricional a nivel individual o colectivo correspondiente a funciones técnicas, administrativas, docencia y de investigación.
- Planificar, organizar, coordinar y evaluar programas y reglamentos de formación de estudiantes de nutrición.
- Administrar el presupuesto asignado.
- Responder correspondencia recibida.
- Resolver problemas administrativos, técnicos y de personal.
- Determinación de productos nuevos en el mercado nutricional.
- Supervisar producción y distribución de alimentos y fórmulas.
- Dirigir y supervisar las actividades técnicas de las Clínicas de Nutrición.

2.2. PERIODICAS

- Asistir a reuniones de Comités Multidisciplinarios y/o Programas de Asistencia a pacientes.
- Coordinar programación de vacaciones del personal y roles de turno.
- Elaborar Solicitudes de Compra de insumos.
- Revisar inventarios de insumos
- Revisar estadísticas de consumo y producción mensual.
- Reuniones de equipo de trabajo con personal profesional, supervisión y operativo.

2.3. EVENTUALES

- Proponer, coordinar e implementar actividades pro-mejora de la atención nutricional a corto y largo plazo.
- Evaluar el Reglamento Interno del personal

- Diseñar y actualizar el Manual de funcionamiento del Departamento.
- Evaluar el clima organizacional.
- Evaluar la implementación de mecanismos de reducción de costos.
- Elaboración del Plan Operativo Anual
- Planificar compras de insumos anuales.
- Elaborar informe de actividades anuales.
- Planificar y evaluar actividades de investigación.
- Planificar y evaluar actividades de capacitación y docencia.
- Asistencia a reuniones técnicas o administrativas ordinarias y extraordinarias.
- Asistencia a Eventos de Cotización o Licitación dentro o fuera de la Institución.
- Elaborar y calcular requisiciones de personal.
- Revisión de inventario de equipo
- Revisión de bases de Licitación de productos alimenticios y sucedáneos de la Lactancia Materna y Formulas enterales.
- Asistencia a cursos de capacitación y actualización
- Organizar actividades sociales y de convivencia con el personal.
- Planificar la introducción de tecnología de punta.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Dirección de Servicios Técnicos de Apoyo.
- Dirección Ejecutiva
- Dirección Médica
- Gerencia Financiera Administrativa.
- Gerencia de Recursos Humanos
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Departamentos Financiero - Administrativos.
- Departamentos Médicos
- Departamento de Enfermería.
- Departamento de Almacenes
- Empresas de alimentos o productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Perteneciente al Departamento de Alimentación y Nutrición.
- Insumos: Materia prima para la preparación de alimentación sólida, sucedáneos de leche materna y fórmulas enterales.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición con colegiado activo.
 - Conocimientos de administración y/o Gerencia.
- Experiencia: Implementación de tratamientos de recuperación nutricional; prácticas administrativas sobre manejo de insumos, gestión de recursos humanos.
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, liderazgo, proactivo e inteligencia emocional positiva.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Oficinista II
PUESTO FUNCIONAL:	Secretaria del Departamento
ESPECIALIDAD:	Ninguna
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Depto. de Alimentación y Nutrición
SUBALTERNOS:	Ninguno

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Requiere de mantener en orden y en forma accesible toda la información escrita del Departamento. Así también tener conocimiento sobre las funciones que se realizan tanto en forma interna como externa dentro del Departamento. Brindar en forma oportuna y a quien corresponde la información necesaria que se solicite.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Archivar la documentación del día.
- Atender llamadas telefónicas, tomando el mensaje.
- Transcribir notas, y enviarlas a donde corresponde.
- Mantener en orden el archivo
- Organizar la atención y agenda de programación de citas y actividades.

2.2. PERIODICAS

- Transcribir el rol de turnos
- Elaborar el menú de fin de semana
- Transcribir la estadística de consumo mensual

2.3. EVENTUALES

- Asistencia a cursos de capacitación.
- Asistencia a Eventos de Cotización
- Transcribir programación de vacaciones y capacitaciones.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Jefatura del Departamento
- Jefe del Servicio de Alimentación
- Personal profesional de Clínicas de Nutrición
- Supervisores Generales
- Supervisores de pisos
- Supervisor de Laboratorio de Leches
- Personal operativo
- Estudiantes en práctica de nutrición
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Gerencia de Recursos Humanos
- Empresas de alimentos o productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario y equipo a utilizar en la secretaría del Departamento.
- Actividades directas: Administrativas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Título de Secretaria Comercial ó Secretaria Bilingüe
- Experiencia: 6 meses de experiencia
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Profesional I
PUESTO FUNCIONAL:	Nutricionista de los servicios de Adultos
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Depto. de Alimentación y Nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisores de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, implementa y evalúa el Plan de Atención Nutricional a brindar a los pacientes en los servicios de Cirugía de adultos.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Revisar ocupación de camas, traslados y egresos de pacientes con tratamiento nutricional
- Pasar visita al servicio asignado
- Evaluar y diagnosticar el estado nutricional de los pacientes.
- Planificar, ejecutar y monitorear el plan de atención nutricional.
- Coordinar y supervisar la preparación y entrega de alimentación y fórmulas especiales
- Asesorar, orientar y supervisar a los estudiantes de Nutrición.
- Brindar educación nutricional a pacientes y personal de la institución.
- Coordinar y atender consulta externa
- Orientar al paciente con egreso sobre alimentación en el hogar.
- Realizar actividades administrativas correspondientes a la Clínica de Nutrición de adultos.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Asignar servicios a estudiantes en prácticas
- Coordinar y atender consulta externa
- Elaborar estadísticas de atención mensuales
- Asistir a reuniones de Comités, Programas, etc.
- Evaluación de desempeño de estudiantes en EDC y EPS
- Reuniones científicas de docencia e investigación.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Elaborar normas y protocolos de atención nutricional
- Planificar actividades de investigación.
- Cursos de capacitación y actualización.
- Participar en Juntas de Adjudicación de alimentos.
- Revisar bases de licitación de productos alimenticios.

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Departamento de Cirugía
- Departamento de Enfermería

- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Supervisoras de estudiantes de Nutrición
- Banco de leche.
- Personal del Servicio de alimentación y laboratorio de leches
- Empresas de alimentos o productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario, libros y equipo de la clínica de consulta interna y externa.
- Insumos: Materia prima para la formulación de alimentación enteral y parenteral.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Nutricionista
PUESTO FUNCIONAL:	Nutricionista de Unidad de cuidados críticos de adultos.
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe departamento de Alimentación y Nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisores de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, implementa y evalúa el Plan de Atención Nutricional a brindar a los pacientes en los servicios de Unidad de Cuidados Intensivos y Observación de Adultos.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Revisar ocupación de camas, traslados y egresos de pacientes con tratamiento nutricional
- Pasar visita al servicio asignado
- Evaluar y diagnosticar el estado nutricional de los pacientes.
- Planificar, ejecutar y monitorear el plan de atención nutricional.
- Coordinar y supervisar la preparación y entrega de alimentación y fórmulas especiales
- Asesorar, orientar y supervisar a los estudiantes de Nutrición.
- Brindar educación nutricional a pacientes y personal de la institución.
- Coordinar y atender consulta externa
- Orientar al paciente con egreso sobre alimentación en el hogar.
- Realizar actividades administrativas correspondientes a la Clínica de Nutrición de adultos.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Asignar servicios a estudiantes en prácticas
- Coordinar y atender consulta externa
- Elaborar estadísticas de atención mensuales
- Asistir a reuniones de Comités, Programas, etc.
- Evaluación de desempeño de estudiantes en EDC y EPS
- Reuniones científicas de docencia e investigación.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Elaborar normas y protocolos de atención nutricional
- Planificar actividades de investigación.
- Asistir a Cursos de capacitación y actualización.
- Participar en Juntas de Adjudicación de alimentos.
- Revisar de bases de licitación de productos alimenticios.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Departamentos de especialidades médicas.
- Departamento de Enfermería
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Supervisoras de estudiantes de Nutrición

- Banco de leche.
- Personal del Servicio de alimentación y laboratorio de leches
- Empresas comerciales de alimentos o productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario, libros y equipo de la clínica de consulta interna y externa
- Insumos: Materia prima para la formulación de alimentación enteral y parenteral.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Nutricionista
PUESTO FUNCIONAL:	Nutricionista de medicina de adultos y ginecología
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Departamento de Alimentación y nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisores de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, implementa y evalúa el Plan de Atención Nutricional a brindar a los pacientes en los servicios de Medicina y Ginecología.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Revisar ocupación de camas, traslados y egresos de pacientes con tratamiento nutricional
- Pasar visita al servicio asignado
- Realizar cambios en el Laboratorio de Leches
- Evaluar y diagnosticar el estado nutricional de los pacientes.
- Planificar, ejecutar y monitorear el plan de atención nutricional.
- Coordinar y supervisar la preparación y entrega de alimentación y fórmulas especiales
- Asesorar, orientar y supervisar a los estudiantes de Nutrición.
- Brindar educación nutricional a pacientes y personal de la institución.
- Coordinar y atender consulta externa
- Orientar al paciente con egreso sobre alimentación en el hogar.
- Realizar actividades administrativas correspondientes a la Clínica de Nutrición de adultos.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Asignar servicios a estudiantes en prácticas
- Coordinar y atender consulta externa
- Elaborar estadísticas de atención mensuales
- Asistir a reuniones de Comités, Programas, etc.
- Evaluación de desempeño de estudiantes en EDC y EPS
- Reuniones científicas de docencia e investigación.

2.3 EVENTUALES

- Elaborar normas y protocolos de atención nutricional
- Planificar actividades de investigación.
- Asistir a Cursos de capacitación y actualización.
- Participación en Juntas de Adjudicación de alimentos.
- Revisar bases de licitación de productos alimenticios.
- Asistir a reuniones de Comités Multidisciplinarios.

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Departamento de Medicina y Ginecología.
- Departamento de Enfermería

- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Supervisoras de estudiantes de Nutrición
- Banco de leche.
- Personal del Servicio de alimentación y laboratorio de leches
- Empresas comerciales de alimentos y de productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario, libros y equipo de la clínica de consulta interna y externa
- Insumos: Materia prima para la formulación de alimentación enteral y parenteral.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Nutricionista
PUESTO FUNCIONAL:	Nutricionista de Alto Riesgo de Neonatología, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Quemados y Cirugía Pediátrica.
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Departamento de Alimentación y nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisores de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, implementa y evalúa el Plan de Atención Nutricional a brindar a los pacientes en los servicios de Alto Riesgo, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Quemados y Cirugía Pediátrica.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Revisar ocupación de camas, traslados, egresos de pacientes con tratamiento nutricional
- Realizar cambios en el Laboratorio de Leches
- Participar en visita médica en los servicios.
- Evaluar y diagnosticar el estado nutricional de los pacientes.
- Planificar, ejecutar y monitorear el plan de atención nutricional.
- Coordinar y supervisar la distribución de alimentación y fórmulas especiales
- Asesorar, orientar y supervisar a los estudiantes de Nutrición.
- Brindar educación nutricional a pacientes y personal de la institución.
- Coordinar y atender consulta externa
- Orientar al paciente con egreso sobre alimentación en el hogar.
- Realizar actividades administrativas correspondientes a la Clínica de Nutrición de Pediatría

2.2. PERIODICAS

- Asignar servicios a estudiantes en prácticas
- Elaborar estadísticas de atención mensuales
- Asistir a reuniones de Comités, Programas, etc.
- Evaluación de desempeño de estudiantes en EDC y EPS
- Reuniones científicas de docencia e investigación.
- Asistencia a reuniones de docencia del Depto. de Pediatría.

2.3. EVENTUALES

- Elaborar normas y protocolos de atención nutricional
- Planificar actividades de investigación.
- Cursos de capacitación y actualización.
- Participación en Juntas de Adjudicación de alimentos.
- Revisión de bases de licitación de productos alimenticios.
- Asistencia a reuniones de Comités Multidisciplinarios.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Departamento y Unidades médicas de Pediatría.
- Depto. de Enfermería
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Supervisoras de estudiantes de nutrición
- Banco de leche
- Personal del Servicio de alimentación y laboratorio de leche.
- Empresas comerciales de alimentos y de productos nutricionales.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario, libros y equipo de la clínica de consulta interna.
- Insumos: Materia prima para la formulación de alimentación enteral y parenteral.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Nutricionista
PUESTO FUNCIONAL:	Nutricionista de Mínimo Riesgo de Neonatología, Unidad de Cuidados Intermedios y Especialidades Pediátricas
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Departamento de Alimentación y nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisores de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, implementa y evalúa el Plan de Atención Nutricional a brindar a los pacientes en los servicios de Mínimo Riesgo, Unidad de Cuidados Intermedios y Especialidades Pediátricas.

2. ATRIBUCIONES

2.2 ORDINARIAS

- Revisar ocupación de camas, traslados, egresos de pacientes con tratamiento nutricional
- Realizar cambios en el Laboratorio de Leches
- Participar en visita médica en los servicios.
- Evaluar y diagnosticar el estado nutricional de los pacientes.
- Planificar, ejecutar y monitorear el plan de atención nutricional.
- Coordinar y supervisar la distribución de alimentación y fórmulas especiales
- Asesorar, orientar y supervisar a los estudiantes de Nutrición.
- Brindar educación nutricional a pacientes y personal de la institución.
- Coordinar y atender consulta externa
- Orientar al paciente con egreso sobre alimentación en el hogar.
- Realizar actividades administrativas correspondientes a la Clínica de Nutrición de Pediatría

2.2. PERIODICAS

- Asignar servicios a estudiantes en prácticas
- Elaborar estadísticas de atención mensuales
- Asistir a reuniones de Comités, Programas, etc.
- Evaluación de desempeño de estudiantes en EDC y EPS
- Reuniones científicas de docencia e investigación.
- Asistencia a reuniones de docencia del Depto. de Pediatría.

2.3. EVENTUALES

- Elaborar normas y protocolos de atención nutricional
- Planificar actividades de investigación.
- Cursos de capacitación y actualización.
- Participar en Juntas de Adjudicación de alimentos.
- Revisar bases de licitación de productos alimenticios.
- Asistir a reuniones de Comités Multidisciplinarios.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Departamento y Unidades médicas de Pediatría.
- Departamento de Enfermería
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Supervisoras de estudiantes de nutrición
- Banco de leche
- Personal del Servicio de alimentación y laboratorio de leche.
- Empresas comerciales de alimentos y de productos nutricionales.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario, libros y equipo de la clínica de consulta interna.
- Insumos: Materia prima para la formulación de alimentación enteral y parenteral.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Nutricionista
PUESTO FUNCIONAL:	Nutricionista de Unidad de Intermedios de Neonatología, Medicina de Infantes y Medicina de Niños
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Departamento de Alimentación y nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisores de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, implementa y evalúa el Plan de Atención Nutricional a brindar a los pacientes en los servicios de Unidad de Intermedios Neonatal, Medicina de Infantes y Medicina de niños.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Revisar ocupación de camas, traslados, egresos de pacientes con tratamiento nutricional
- Realizar cambios en el Laboratorio de Leches
- Participar en visita médica en los servicios.
- Evaluar y diagnosticar el estado nutricional de los pacientes.
- Planificar, ejecutar y monitorear el plan de atención nutricional.
- Coordinar y supervisar la distribución de alimentación y fórmulas especiales
- Asesorar, orientar y supervisar a los estudiantes de Nutrición.
- Brindar educación nutricional a pacientes y personal de la institución.
- Coordinar y atender consulta externa
- Orientar al paciente con egreso sobre alimentación en el hogar.
- Realizar actividades administrativas correspondientes a la Clínica de Nutrición de Pediatría

2.2. PERIODICAS

- Asignar servicios a estudiantes en prácticas
- Elaborar estadísticas de atención mensuales
- Asistir a reuniones de Comités, Programas, etc.
- Evaluación de desempeño de estudiantes en EDC y EPS
- Reuniones científicas de docencia e investigación.
- Asistencia a reuniones de docencia del Departamento de Pediatría.

2.3. EVENTUALES

- Elaborar normas y protocolos de atención nutricional
- Planificar actividades de investigación.
- Cursos de capacitación y actualización.
- Participar en Juntas de Adjudicación de alimentos.
- Revisar bases de licitación de productos alimenticios.
- Asistir a reuniones de Comités Multidisciplinarios.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Departamento y Unidades médicas de Pediatría.
- Departamento de Enfermería
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Supervisoras de estudiantes de nutrición
- Banco de leche
- Personal del Servicio de alimentación y laboratorio de leche.
- Empresas comerciales de productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Mobiliario, libros y equipo de la clínica de consulta interna.
- Insumos: Materia prima para la formulación de alimentación enteral y parenteral.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Nutricionista
PUESTO FUNCIONAL:	Jefe del Servicio de Alimentación
ESPECIALIDAD:	Nutrición
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Departamento de Alimentación y nutrición
SUBALTERNOS:	Supervisor General y Supervisor de servicios.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, ejecuta y evalúa las actividades correspondientes a la producción de y distribución de alimentos a colectividades enfermas y sanas, internas o ambulatorias, a través de los recursos materiales, económicos, físicos y humanos disponibles.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Evaluar e interpretar la situación diaria de trabajo que se presenta en las diferentes áreas de producción de alimentos.
- Determinar el número de porciones a preparar.
- Coordinar el menú a servir.
- Coordinar con las Clínicas de Nutrición sobre dietas especiales con instructivo.
- Responder correspondencia recibida.
- Resolver problemas administrativos y laborales
- Supervisar la aplicación de buenas prácticas de manufactura
- Asegurar la calidad de preparación y distribución de alimentos

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Revisar y aprobar el rol de personal.
- Elaborar programación mensual de entrega de alimentos.
- Solicitar inventario de insumos a la Bodega General de Alimentos.
- Supervisar existencia de alimentos en Bodega.
- Evaluar manejo y control de kardex.
- Supervisar entrega de alimentos.
- Revisar las solicitudes de despacho de alimentos.
- Evaluar la utilización de insumos
- Evaluar el cumplimiento del Reglamento Interno.
- Elaborar estadística mensual de costo por ración de comida servida.
- Elaborar solicitud de compra de insumos para el Servicio de Alimentación y Laboratorio de Leches.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Evaluar y actualizar las normas de selección, preparación, distribución y desecho de alimentos.
- Evaluar el estado del equipo.
- Evaluar las normas de funcionamiento del servicio.
- Planificar el menú anual.
- Planificar y coordinar compras de insumos anuales.
- Evaluar cualitativa y cuantitativamente el menú.

- Planificar actividades de investigación de formulación de productos nuevos.
- Planificar actividad de evaluación sensorial de alimentos
- Planificar encuesta de consumo y aceptabilidad del menú
- Elaborar dictamen técnico de alimentos.
- Asistencia a cursos de capacitación y actualización.
- Asistencia a Eventos de Cotización o Licitación.
- Revisar programación de vacaciones y capacitaciones.
- Organizar actividades sociales y de convivencia con el personal.

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Jefatura del Departamento
- Clínicas de Nutrición de Adultos y Pediatría
- Laboratorio de leches
- Personal de supervisión y operativos
- Departamentos Técnicos de Apoyo
- Gerencia de Recursos Humanos
- Bodega de Alimentos, Departamento de Almacenes
- Departamento de Compras
- Empresas comerciales de alimentos y productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Servicio de Alimentación
- Insumos: Los que tiene a su cargo distribuir
- Maquinaria: las del Servicio de Alimentación.
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva y buenas relaciones interpersonales.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Especializado
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado de Bodega de 24 horas
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Servicio de Alimentación
SUBALTERNOS:	Personal operativo de producción.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Planifica, organiza, ejecuta y evalúa la entrega de insumos al personal encargado de producción, supervisores generales y supervisor de laboratorio de leches.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Entregar material descartable a los servicios de consulta interna
- Coordinar con el Jefe del S. A. el menú a servir y las porciones a preparar.
- Realizar inventario en el área de carnicería y entrega de insumos.
- Realizar inventario en el área de verduras y entrega de insumos.
- Entregar insumos a los cocineros para la producción del almuerzo y desayuno.
- Preparar insumos a entregar para la producción de la cena.
- Evaluar la calidad de los alimentos a recibir.
- Realizar inventario diario de insumos.
- Descargar del kardex los insumos entregados, (carnes, verduras, abarrotos, etc.)
- Limpiar y ordenar la bodega.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Programar vacaciones del mes
- Elaborar el rol de personal
- Coordinar con Bodega General de Alimentos existencia de insumos.
- Elaborar solicitud de despacho
- Elaborar informe sobre existencia de insumos a la Jefatura.
- Abastecer a la Bodega de fin de semana de los insumos a utilizar.
- Coordinar con el jefe inmediato solicitud de compra de alimentos.
- Elaborar estadística de consumo de insumos
- Elaborar solicitud de despacho de alimentos.
- Coordinar con el jefe inmediato solicitud de compra de alimentos.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Revisar las recetas estandarizadas.
- Asistir a cursos de capacitación.
- Asistir a Eventos de Cotización o Licitación.
- Revisar programación de vacaciones y capacitaciones.

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal profesional de Nutrición
- Bodega General de Alimentos, Depto. de Almacenes
- Departamento de Intendencia
- Empresas comerciales de alimentos y de productos nutricionales

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Servicio de Alimentación
- Insumos: Alimentos, formulas enterales y material descartable
- Maquinaria: Equipo industrial
- Actividades directas: Administrativas, técnicas, docencia e investigación.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Licenciada en Nutrición
- Experiencia: 1 año de experiencia en práctica hospitalaria
- Valores y aptitudes: Responsabilidad, honestidad, proactiva, buenas relaciones interpersonales y liderazgo.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Especializado
PUESTO FUNCIONAL:	Supervisor de Laboratorio de leches
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Departamento de Alimentación y Nutrición
SUBALTERNOS:	Personal operativo de Laboratorio de Leches

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como función organizar las actividades relacionadas con la preparación de fórmulas para pacientes pediátricos como pacientes adultos del hospital.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Organizar al personal según áreas de trabajo
- Realizar inventario de producto
- Recibir solicitudes de fórmulas
- Calcular insumos a utilizar
- Supervisar preparación
- Organizar la distribución de fórmulas a los servicios
- Manejar kardex de insumos
- Elaborar estadísticas de consumo diario
- Elaborar requisición de insumos.
- Resolver problemas laborales y/o administrativos.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Elaborar estadística de consumo mensual.
- Elaborar el rol del personal
- Revisar programación de vacaciones

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistencia a cursos de capacitación.
- Asistencia a Eventos de Cotización o Licitación.

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Nutricionistas
- Depto. de Intendencia
- Depto. de Enfermería
- Bodega de Almacenes

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: perteneciente al Laboratorio de Leches
- Insumos: Los que tiene a su cargo utilizar
- Actividades directas: Administrativas y técnicas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Diversificado
- Experiencia: En manejo de alimentos

- Conocimientos u otras características: Contabilidad, buenas relaciones humanas, responsabilidad, honestidad y liderazgo.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Especializado
PUESTO FUNCIONAL:	Supervisor General del Servicio de Alimentación, turno de mañana.
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Servicio de Alimentación.
SUBALTERNOS:	Supervisor de servicios y personal operativo del S. de A.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad, organizar las actividades de producción del servicio de alimentación, que incluye manejo de insumos, control de personal, supervisión de producción de alimentos, distribución de alimentos en cafetería y evaluación de las actividades técnicas del personal de planta de producción, en turno de mañana.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Abrir el Servicio de Alimentación y verificar el ingreso del personal.
- Entrega de insumos para preparación de desayuno.
- Estadística de solicitud de dietas diarias de los servicios para el almuerzo
- Supervisión de la producción de desayuno, tanto en dietas libres como especiales.
- Supervisión de entrega de dietas a personal de servicios
- Entrega de productos de limpieza
- Atención al personal de planta y servicio
- Supervisión de la producción del almuerzo, tanto en dietas libres como especiales
- Supervisión de cumplimiento de tareas

2.2. PERIODICAS

- Solicitud de productos de limpieza
- Recibir la planilla de verduras y frutas.
- Designar servicios al personal
- Elaborar el rol de personal de servicios
- Elaborar el consolidado de dietas libres servidas en el mes

2.3. EVENTUALES

- Asistencia a cursos de capacitación.
- Asistencia a Eventos de Cotización o Licitación.
- Recoger donativos en empresas privada
- Dar apoyo al personal de planta o distribución en caso de necesidad.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Nutricionistas
- Jefe Servicio de Alimentación
- Depto. de Intendencia
- Personal que asiste a la cafetería
- Depto. de Enfermería
- Junta Calificadora de Compra de fruta y verduras.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Servicio de Alimentación
- Insumos: Los que tiene a su cargo distribuir
- Actividades directas: Administrativas y técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Técnico en alimentos
- Experiencia: en manejo de alimentos
- Valores u otros: Ser una personal honorable, responsable, liderazgo, buenas relaciones interpersonales y con espíritu de servicio



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Especializado
PUESTO FUNCIONAL:	Supervisor General del Servicio de Alimentación, turno de tarde.
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Servicio de Alimentación.
SUBALTERNOS:	Supervisor de servicios y personal operativo del S. de A.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad, organizar las actividades de producción del servicio de alimentación, que incluye manejo de insumos, control de personal, supervisión de producción de alimentos, distribución de alimentos en cafetería y evaluación de las actividades técnicas del personal de planta de producción, en turno de tarde.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Entrega de insumos para preparación de la cena.
- Verifica que el personal ingrese a su turno.
- Supervisión de entrega de dietas a personal de servicios
- Entrega de productos de limpieza
- Atención al personal de planta y servicio
- Anotar las dietas servidas en horario de cena.
- Supervisión de cumplimiento de tareas

2.2. PERIODICAS

- Recibo de planilla de verduras
- Designación de servicios al personal
- Elaboración de rol de personal de servicios
- Elaboración de consolidado de dietas libres servidas en el mes

2.3. EVENTUALES

- Asistir a cursos de capacitación.
- Asistir a Eventos de Cotización o Licitación.
- Recoger donativos en empresas privada
- Dar apoyo al personal de producción o distribución en caso de necesidad.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Nutricionistas
- Jefe Servicio de Alimentación
- Depto. de Intendencia
- Personal que asiste a la cafetería
- Depto. de Enfermería

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Servicio de Alimentación
- Insumos: los que tiene a su cargo

- Actividades directas: Administrativas y técnicas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Técnico en alimentos
- Experiencia: en manejo de alimentos
- Valores u otros: Ser una personal honorable, responsable, liderazgo, buenas relaciones interpersonales y con espíritu de servicio.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Especializado
PUESTO FUNCIONAL:	Supervisor de servicios, turno de mañana
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	Personal operativo del S. de A.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tienen como responsabilidad supervisar el consumo y la distribución de alimentos en los diferentes servicios del hospital. Así también lo que se refiere a las fórmulas enterales.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Chequear listas de solicitud de dietas de los diferentes servicios.
- Revisar fórmulas enterales de los servicios
- Verificar que el personal de distribución solicite los alimentos de las dietas con instructivo.
- Consolidar el número de dietas especiales, libres y fruta a brindar a los diferentes servicios en desayuno.
- Indicar el número de descartables al personal de distribución de cada servicio.
- Supervisar la distribución de dietas a los pacientes.
- Supervisar el consumo de dietas por parte del paciente
- Supervisar el comportamiento del personal de distribución dentro de la cocineta.
- Elaborar la papelería necesaria para el chequeo y distribución de dietas
- Elaborar etiquetas de formulas enterales
- Revisar kardex para cambio de dietas para el almuerzo
- Actualizar dietas en cocina central y de dietas para el almuerzo
- Apoyar al personal de distribución en dietas de emergencia.
- Resolver situaciones laborales y administrativas.
- Realizar el censo diario de dietas especiales y libres servidas.

2.2. PERIODICAS

- Revisar y entregar vajilla
- Supervisar la limpieza de entrega de cocinetas
- Anotar la estadística de dietas libres y especiales del mes.
- Cada fin de semana, cumplen la función de supervisores generales.

2.3. EVENTUALES

- Asistir a cursos de capacitación.
- Asistir a Eventos de Cotización o Licitación.
- Recoger donativos en empresas privada
- Dar apoyo al personal de producción o distribución en caso de necesidad.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Nutricionistas
- Depto. de enfermería
- Depto. médico
- Depto. de Intendencia
- Depto. de Mantenimiento
- Paciente

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: El de las cocinetas de los diferentes servicios
- Insumos: Los que se utilizan en la preparación y distribución de alimentos
- Actividades directas: Administrativas y técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Diversificado
- Experiencia: Manejo de alimentos
- Aptitudes u otras características: Responsable, honorable, buen manejo de insumos, contabilidad, buenas relaciones humanas, espíritu de servicio y liderazgo.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Especializado
PUESTO FUNCIONAL:	Supervisor de servicios, turno de tarde
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	Personal operativo del S. de A.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tienen como responsabilidad supervisar el consumo y la distribución de alimentos en los diferentes servicios del hospital. Así también lo que se refiere a las fórmulas enterales.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Ingresar censo de dietas libres y especiales servidas
- Colocar frutas para pacientes diabéticos y/o especiales
- Entregar descartables al personal de distribución de los diferentes servicios.
- Revisar fórmulas enterales de los servicios
- Verificar que el personal de distribución solicite los alimentos de las dietas con instructivo.
- Consolidar el numero de dietas especiales, libres y fruta a brindar a los diferentes servicios en la cena.
- Revisar kardex para cambio de dietas
- Supervisar la distribución de dietas a los pacientes.
- Supervisar el consumo de dietas por parte del paciente
- Supervisar el comportamiento del personal de distribución dentro de la cocineta.
- Apoyar al personal de distribución en dietas de emergencia.
- Resolver situaciones laborales y administrativas.
- Censar el número de dietas libres y especiales servidas en la cena.

2.2. PERIODICAS

- Revisar y entregar vajilla
- Supervisar la limpieza de entrega de la cocineta
- Sumar la estadística de dietas libres y especiales del mes.
- Cada fin de semana, cumplen la función de supervisores generales.

2.3. EVENTUALES

- Cursos de Capacitación
- Participación en Juntas de Cotización de alimentos
- Dar apoyo al personal de producción o distribución en caso de necesidad.

3. RELACIONES DE TRABAJO

- Nutricionistas
- Depto. de enfermería
- Depto. médico
- Depto. de Intendencia
- Depto. de Mantenimiento
- Paciente

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: El de las cocinetas de los diferentes servicios
- Insumos: Los que se utilizan en la preparación y distribución de alimentos
- Actividades directas: Administrativas y técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: Diversificado
- Experiencia: Manejo de alimentos
- Aptitudes u otras características: Responsable, honorable, buen manejo de insumos, contabilidad, buenas relaciones humanas, espíritu de servicio y liderazgo.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Cocinero de turno de mañana
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad preparar la dieta libre a servir a pacientes y personal del Hospital en horario de desayuno y almuerzo. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Solicitar insumos para la preparación del desayuno
- Elaborar el desayuno
- Despachar los alimentos del desayuno a los carros termos
- Solicitar insumos para preparación del almuerzo
- Preparar el almuerzo
- Distribuir almuerzo a carros termos
- Entregar la alimentación al personal de cafetería, Hogar Temporal, Seguridad y Salas de Operaciones de Enfermería.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo y área
- Ingreso de verduras y frutas.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación
- Participar en Junta de Cotización

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Intendencia
- Hogar Temporal
- Depto. de Seguridad

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos. .
- Actividades directas: técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Aptitudes u otras características: Responsable, honesto, pulcro, colaborador y con conocimiento de manejo de buenas prácticas de manufactura.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Cocinero de turno de tarde
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad preparar la dieta libre a servir a pacientes y personal del Hospital en horario de cena. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Solicitar insumos para la preparación de la cena
- Elaborar la cena
- Despachar los alimentos de la cena a los carros termos
- Entregar la alimentación al personal de cafetería y Hogar Temporal.
- Limpieza del área

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo y área

2.2. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación
- Asistir a Junta de Cotización

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Intendencia
- Hogar Temporal
- Depto. de Seguridad

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y características: aplicación de buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño. Responsable, honesto y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Cocinero de dietas especiales turno de mañana
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad preparar los diferentes tipos de dietas especiales a servir a pacientes. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Solicitar insumos para la preparación del desayuno
- Elaborar el desayuno
- Despachar el desayuno a los carros termos
- Solicitar insumos para preparación del almuerzo
- Preparar el almuerzo
- Despachar almuerzo a carros termos

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo y área
- Colaboran en el ingreso de verduras y frutas.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación
- Participar en Junta de Cotización

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Intendencia
- Hogar Temporal
- Depto. de Seguridad

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y características: aplicación de buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño. Responsable, honesto y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Cocinero de dietas especiales turno de tarde
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad preparar los diferentes tipos de dietas especiales a servir a pacientes. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Solicitar insumos para la preparación de la cena
- Elaborar cena
- Despachar la cena a los carros termos
- Limpieza del área y equipo utilizado.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo y área

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Intendencia
- Hogar Temporal
- Depto. de Seguridad

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos.
- Actividades directas: Responsable, honesto, pulcro, colaborador y con conocimiento de manejo de prácticas de manufactura.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y características: aplicación de buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño. Responsable, honesto y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado de verduras
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad realizar la preparación previa de frutas y verduras, necesarias en el menú a servir. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Según listado de solicitud de los servicios, preparar la fruta para el desayuno
- Extraer jugo de naranja
- Entrega de verdura o fruta a cocina de dietas para almuerzo
- Preparar en forma previa la verdura o ensalada para el almuerzo
- Preparación final de fruta para pacientes y personal
- Preparación previa o final de verdura o fruta para la cena, cocina central
- Entrega de verdura o fruta a cocina dietas para la cena
- Entrega de fruta a personal de distribución en los diferentes servicios
- Limpieza del área

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda del área de almacenamiento de frutas y verduras.
- Limpieza profunda de cuartos fríos.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación
- Participan en Junta de adjudicación de la planilla de verduras y frutas

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del servicio de alimentación

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación previa o final de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y valores: Buenas prácticas de manufactura, responsabilidad y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Carnicero
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tienen como responsabilidad el manejo y resguardo de carnes, huevos, productos lácteos y otros alimentos pereceros que se utilizan en la preparación de los alimentos para pacientes y personal.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Elaborar el desayuno
- Despachar el atole a los carros termos.
- Recibir producto y almacenar
- Preparar los cortes de carne necesarios para la preparación de almuerzo y cena de cocina central y cocina de dietas.
- Limpieza de área

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo
- Ingreso de verduras y frutas.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación
- Participan en Junta de Cotización
- En caso de necesidad, colabora en la Cocina Central en la preparación de alimentos.

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Intendencia
- Hogar Temporal
- Depto. de Seguridad

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación previa de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y características: aplicación de buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño. Responsable, honesto y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Tortillería
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad de realizar las tareas necesarias para la producción de tortilla que se servirá en el almuerzo a pacientes y personal. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Elaborar el cereal de desayuno
- Poner a cocer el maíz
- Moler el maíz (nixtamal)
- Preparar la máquina tortilladora
- Producir las tortillas del almuerzo
- Distribuir al personal de servicio y a cafetería
- Limpieza de área y del equipo

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo
- Colaboran en el ingreso de verduras y frutas.
- Afilar discos del molino

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación
- Participan en Junta de Cotización

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del Servicio de Alimentación.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y características: aplicación de buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño. Responsable, honesto y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Panadería
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad preparar el pan desabrido y dulce que se servirá a pacientes y personal, en los diferentes tiempos de comida. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Solicitar insumos para la preparación del pan del día
- Llenar las bandejas de los carros termos, con la cantidad solicitada para el desayuno.
- Entregar pan a Departamentos autorizados.
- Preparar la pasta de pan dulce y pan desabrido
- Elaborar y hornear pan
- Retirar el pan del horno
- Cortar y almacenar pan de rodaja
- Realizar limpieza de equipo y área
- Llenar las bandejas de los carros termos, con la cantidad solicitada para la cena.
- Entregar el pan para la cafetería.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda de equipo y área
- Colaboran en el ingreso de verduras y frutas.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Pláticas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del Servicio de Alimentación

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación de pan.
- Insumos: Los que utilizan en la preparación de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades u otros: En cocina, buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño.
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Cafetería turno de mañana
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad la distribución de alimentos al personal del hospital, en los tres tiempos de comida. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Preparar el café del desayuno
- Servir y colocar los tambos de café en los carros termos
- Abastecer la cafetería del menú a servir en el desayuno
- Servir el desayuno al personal
- Limpiar el área de la barra de servicio.
- Realizar la limpieza de la cafetería general
- Trapear la limpieza del área asignada dentro del Servicio de Alimentación
- Servir y colocar los tambos de refresco en los carros termos
- Abastecer la cafetería del menú a servir en almuerzo
- Servir el almuerzo al personal

2.1. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda a equipo y área

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del Hospital.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utilizan en la preparación y distribución de alimentos
- Insumos: Los que utilizan en la distribución de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades y características: aplicación de buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño. Responsable, honesto y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Cafetería turno de vela
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad servir la cena al personal en turno de vela. Cuidando de que los insumos que se les entregan sean utilizados de forma adecuada.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Colocar café en carros termos
- Limpiar la rampa y el área de basura
- Recibir la cena para cafetería de personal
- Limpiar piletas del área de lavado de carros termos
- Preparar el área de cafetería
- Recalentar el café y la alimentación a servir en la cena
- Servir la cena
- Lavar azafates
- Limpiar el área de cafetería

2.2. EVENTUALES

- Recibir cursos de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal de vela
- Familiares de pacientes del Programa de Asistencia Familiar.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el del servicio de alimentación.
- Insumos: Los que utilizan en la distribución de alimentos.
- Actividades directas: Técnicas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA: Departamento de Alimentación y Nutrición
 PUESTO NOMINAL: Trabajador Operativo II o IV
 PUESTO FUNCIONAL: Encargado del área de lavadora
 ESPECIALIDAD: Alimentos
 INMEDIATO SUPERIOR: Supervisor General
 SUBALTERNOS: ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad lavar los azafates que se utilizan en el servicio de desayuno y almuerzo en la cafetería del personal del hospital.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Limpieza de la oficina de Supervisores y Jefatura del Servicio de Alimentación
- Lavar azafates del desayuno
- Limpiar mesas y subir sillas de cafetería
- Hacer limpieza del área de lavado
- Barrer las áreas asignadas del Servicio de Alimentación
- Lavar azafates de almuerzo
- Limpiar el equipo y el área de trabajo

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Realizar limpieza profunda al equipo
- Una vez a la semana retira producto de la Bodega General a Bodega de día.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del Servicio de Alimentación.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Lavadora de azafates en la preparación de alimentos
- Insumos: ninguno
- Actividades directas: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado del chequeo de carnet
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad revisar los carné de alimentación del personal que solicita alimentos en la cafetería general.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Chequear carné de alimentación en el desayuno
- Limpiar el área de piletas de lavado de carros termo
- Limpiar el frijol
- Repartir correspondencia del Departamento.
- Chequear carné de alimentación en el almuerzo.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Traer el pedido de artículos de limpieza del Depto. de Intendencia
- Limpiar Bodega de 24 horas.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Cursos de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal de todos los Departamentos del Hospital.

4. RESPONSABILIDAD

Equipo: ninguno

Insumos: Los que se utilizan en la distribución de alimentos en la cafetería y las tareas que realiza en las etapas de preparación.

Maquinaria: Maquina, equipo mayor y menor, utensilios.

Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades u otros: En cocina, buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño.
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Auxiliar de alimentos encargado de distribución de alimentos (turno de mañana)
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno.

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad distribuir los alimentos en horario de desayuno y almuerzo a los pacientes de los servicios de consulta interna.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Recoger listado de dietas a servir en el desayuno
- Llenar carro termo con alimentos a servir en el desayuno.
- Servir el desayuno a pacientes.
- Recoger y lavar vajilla de pacientes
- Limpiar el carro termo
- Limpiar la cocineta
- Tirar el desperdicio en el área de basurero del Servicio de Alimentación
- Llenar carro termo con alimentos a servir en el almuerzo
- Servir el almuerzo a pacientes
- Recoger vajilla de pacientes

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda de la vajilla
- Limpieza general de la cocinetas

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a platicas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Enfermería
- Personal del Servicio de Alimentación

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el utilizado para la distribución de alimentos
- Insumos: Los que utiliza en el servicio a su cargo
- Actividades directas: Técnica.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades u otros: En cocina, buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño.
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Auxiliar de alimentos encargado de distribución (turno de tarde)
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad distribuir los alimentos en horario de la cena a los pacientes.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Lavar el carro termo utilizado en el almuerzo
- Lavar los azafates del almuerzo
- Realizar tareas asignadas en el servicio
- Llenar carro termo con alimentos a servir en la cena
- Servir la cena a los pacientes
- Recoger y lavar la vajilla utilizada.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Limpieza profunda de la vajilla
- Limpieza general de la cocinetas

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a pláticas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Depto. de Enfermería
- Personal del Servicio de Alimentación

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el utilizado para la distribución de alimentos
- Insumos: Los que utiliza en el servicio a su cargo
- Actividades directas: Técnica

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia, habilidades y características: Conocimiento en manejo de alimentos, aplicación de buenas prácticas de manufactura, responsable, pulcro y colaborador



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado de limpieza (turno de mañana)
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad limpiar y lavar todo el equipo, utensilios y áreas del servicio de alimentación, así como ingresar la planilla verdura y fruta semanalmente.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Lavar ollas pequeñas, sartenes, etc.
- Lavar marmitas
- Lavar el equipo mayor y menor que se utiliza en la preparación del desayuno
- Solicitar insumos para la preparación de café de la tarde
- Lavar todo el equipo menor, utensilios, etc. que se utilicen en la preparación del almuerzo y parte de la cena.
- Realiza actividades no programadas.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Ingreso de verduras y frutas cada semana.
- Transportar los abarrotes de bodega general a bodega de día, semanalmente

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a cursos de capacitación
- Recoger donativos

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del Servicio de Alimentación.

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que maneja en el puesto que realiza..
- Insumos: Para la preparación del café.
- Actividades directas: Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia, habilidades y características: Conocimiento en manejo de alimentos, aplicación de buenas prácticas de manufactura, responsable, pulcro y colaborador



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado de limpieza (turno de tarde)
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad limpiar y lavar todo el equipo, utensilios y áreas del servicio de alimentación.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Hacer limpieza del servicio de alimentación
- Llevar los carros termo al área de distribución de cocina central
- Llevar los alimentos a servir en el almuerzo a la cafetería general
- Desocupar las ollas que contienen comida.
- Lavar o limpiar el área de preparación del almuerzo
- Estar pendientes de continuar llevando comida a la cafetería general.
- Elaborar el café para la cena
- Hacer limpieza del servicio de alimentación.
- Lavar el equipo mayor y menor y utensilios utilizados en la preparación de la cena.
- Ordenar los utensilios.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Ingresar la verdura y fruta a la Bodega, una vez a la semana
- Limpiar y lavar la cocina central
- Lavar las campanas de extracción de olores.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a pláticas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Personal del Servicio de Alimentación

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: todo el que pertenece al servicio de alimentación
- Insumos: ninguno
- Actividades directas: Técnica.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia, habilidades y características: Conocimiento en manejo de alimentos, aplicación de buenas prácticas de manufactura, responsable, pulcro y colaborador



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado de distribución de formulas enterales (turno de mañana)
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad entregar las fórmulas enterales a los pacientes de los servicios de consulta interna.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Recibir formulas enterales del Laboratorio de Leches
- Ordenar y colocar sus fórmulas enterales para su distribución
- Entregar las fórmulas a pacientes según listado
- Verificar consumo e informar a nutricionistas.
- Recolectar frascos vacíos de fórmulas en los servicios.
- Lavar frascos de fórmulas
- Entregar frascos limpios a Laboratorio de Leches

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Esterilizar frascos.
- Ayudar a servir el almuerzo en el servicio de Cirugía.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a pláticas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Nutricionistas
- Supervisores de servicios
- Personal de Enfermería
- Personal de Laboratorio de leches

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utiliza para la distribución de fórmulas
- Insumos: Todas las fórmulas enterales a distribuir.
- Actividades directas: Técnica

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades u otros: En cocina, buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño.
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Encargado de distribución de formulas enterales (turno de tarde)
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor General
SUBALTERNOS:	ninguno

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tiene como responsabilidad entregar las fórmulas enterales a los pacientes de los servicios de consulta interna.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Informar cambios y/o ingesta de fórmulas del día anterior.
- Ordenar y colocar sus fórmulas enterales para su distribución.
- Entregar las fórmulas a los pacientes según listado
- Verificar consumo e informar a supervisor general.
- Recolectar frascos vacíos de fórmulas en los servicios.
- Lavar frascos de fórmulas
- Entregar frascos limpios al Servicio de alimentación.

2.3. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Ayudar a servir la cena en los servicios de cirugía de adultos.

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a pláticas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Nutricionistas
- Supervisores de servicios
- Personal de Enfermería
- Personal de Laboratorio de leches

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: el que utiliza para la distribución de fórmulas
- Insumos: Todas las fórmulas enterales a distribuir.
- Actividades directas: Técnicas.

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia, habilidades y características: Conocimiento en manejo de alimentos, aplicación de buenas prácticas de manufactura, responsable, pulcro y colaborador.



I. IDENTIFICACION

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Departamento de Alimentación y Nutrición
PUESTO NOMINAL:	Trabajador Operativo II o IV
PUESTO FUNCIONAL:	Auxiliar de Laboratorio de Leches
ESPECIALIDAD:	Alimentos
INMEDIATO SUPERIOR:	Supervisor de Laboratorio de Leches
SUBALTERNOS:	ninguno

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. NATURALEZA DEL PUESTO

Tienen como función preparar y distribuir todas las fórmulas pediátricas y de pacientes adultos.

2. ATRIBUCIONES

2.1 ORDINARIAS

- Recoger la toma del día anterior de los diferentes.
- Entregar fórmulas enterales al servicio de alimentación
- Lavar las pachas y mamones.
- Preparar utensilios y pachas
- Rotular las pachas
- Preparar biberones
- Esterilizar
- Distribuir fórmulas pediátricas en los diferentes servicios
- Etiquetar frascos de fórmulas enterales
- Preparar fórmulas enterales según listado e instructivo
- Esterilizar
- Entregar fórmulas enterales al Servicio de Alimentación
- Hacer limpieza del área.

2.2. PERIODICAS (las que se realizan cada cierto tiempo, 15 o 30 días)

- Renovar las pachas y mamones en mal estado.
- Sacar cálculos de consumo en pediatría, (fin de semana)
- Coordinar con enfermería el listado de solicitud.
- Lavar las canastas

2.3. EVENTUALES (cada 2 meses, 6 meses, año, etc)

- Asistir a pláticas de capacitación

3. RELACIONES DE TRABAJO (con personas o departamentos)

- Nutricionistas
- Depto. de Intendencia
- Depto. de Enfermería
- Bodega de Almacenes

4. RESPONSABILIDAD

- Equipo: Perteneciente Laboratorio de leches
- Insumos: Fórmulas, leche y todos aquellos que se utilizan en la preparación
- Actividades directas : Técnicas

III. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Formación académica: 6to. Grado primaria
- Experiencia: Conocimiento en manejo de alimentos
- Habilidades u otros: En cocina, buenas prácticas de manufactura y en actividades relacionadas al área de desempeño.
- Características: Responsable, honesto, pulcro y colaborador.

En caso de necesidad o falta de personal deberá colaborar realizando otras tareas ya sea en el Laboratorio de Leches o se traslada al Servicio de Alimentación.

4. HOJAS DE TRABAJO

Es el documento que detalla las tareas a realizar por turno de trabajo designado. Esta información se basa en tiempos realizados, ya que indica que tareas deben realizar según el horario establecido, logrando con ello el logro del objetivo del área de trabajo.

Estas hojas de trabajo pueden sufrir modificaciones ya que dependen de las siguientes condiciones:

- Demanda del servicio
- Disponibilidad de personal
- Estados de emergencia
- Crecimiento de la prestación de servicios

Es por lo anterior que deben revisarse y actualizarse periódicamente para lograr eficiencia en las tareas que se realizan y evitar sobrecargo de trabajo entre los empleados.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Cocinero Jefe A-1
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los alimentos para el plato principal del almuerzo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el cocinero A2 está en la plancha preparando el desayuno, entonces freír la cebolla; preparar el frijol y servirlo a los carros termos. ○ Si el carnicero está realizando la preparación del desayuno entonces recibir el producto que ingresa y colocarlo en el Cuarto frío. • Llenar recipientes de comida de Hogar Temporal • Servir cereal y pan al Departamento de Intendencia.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar insumos a la Bodega de 24 horas y a Carnicería, insumos para la preparación de plato principal del almuerzo (carne)
08:30 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el plato principal (carne y recado)
11:30 – 11:45	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar los carros termos con el plato principal (carne)
11:45 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar recipientes de comida para Cafetería General. • Llenar recipientes de comida a Hogar Temporal • Llenar recipientes a Departamentos autorizados
12:30 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del área de trabajo, mostrador de enfrente y estufa de adelante.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Cocinero A-2
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el desayuno: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el menú es huevo duro o queso deberá realizar las tareas de preparación. ○ Freír la cebolla, preparar el fríjol y servirlo a los carros termos. ○ Si el menú corresponde a alguna preparación en la plancha. <ul style="list-style-type: none"> - El cocinero A1 preparará el fríjol y lo servirá a los carros termos. - Limpiar y lavar bandejas de la plancha • Llenar recipientes de comida de Hogar Temporal • Servir cereal y pan al Departamento de Intendencia.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los ingredientes a la Bodegas de 24 horas, para preparación de almuerzo (arroz, papas o pasta; ensalada o verdura; chirmol o salsa y postre)
08:30 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el arroz, papas o pasta; ensalada o verdura; chirmol o salsa y postre de arroz, pasta o papas; ensalada o verdura y salsa. • Lavar el molino
11:30 – 11:45	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar los carros termos con arroz, papas o pasta; ensalada o verdura; chirmol o salsa y postre
11:45 – 12:15	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar área de trabajo, mostrador pequeño; mezcladora; y mostrar pequeño colocado a la par de carnicería, estufa de la parte de atrás.
12:15 – 12:45	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:45 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar recipientes de comida para Cafetería General

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargado de Tortillas B1
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el cereal con y sin azúcar <ul style="list-style-type: none"> ○ Sábado, domingo o día festivo deberá partir el queso; colocar y sacar los huevos de la marmita • Servir el cereal a los carros termos.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar el maíz para tortillas del almuerzo • Poner a cocer maíz para el día siguiente • Moler maíz para tortillas del almuerzo • Lavar molino de nixtamal y olla de maíz • Preparar máquina de tortillas para iniciar producción • Si utiliza harina para tortillas <ul style="list-style-type: none"> ○ Preparar la harina en la mezcladora ○ Limpiar el área y equipo utilizado.
09:30 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Encender máquina y estandarizar el tamaño de la porción • Controlar la producción de tortillas • Colocar tortillas de la cafetería en canastas
11:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Desarmar y limpiar la máquina de tortillas • Limpiar el área, equipo y mobiliario utilizado.
12:30 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Puede realizar otras tareas que le asigne el Jefe inmediato.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



**DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Cocinero de tarde, C
Horario 10:00 – 17:00 Horas**

HORARIO	TAREA
10:00 –11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar insumos para preparación de la cena a la Bodega de 24 horas • Solicitar al carnicero los insumos a utilizar. • Solicitar al área de verduras el producto a utilizar.
11:00 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las preparaciones previas de la cena • Colar frijol para la cena del día • Freír cebolla para el frijol • Preparar el cereal
13:00 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:30 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar preparación final para la cena • Preparar el café • Separar el cereal con azúcar y sin azúcar
16:00 – 16:30	<ul style="list-style-type: none"> • Llenado de carros termos sirviendo carne, cereal, frijol, verdura o postre
16:30 – 17:15	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del área de trabajo, incluye mostrador, estufa o plancha utilizada.
17:15 - 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar la cena de la cafetería en bandejas

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargado de Carnicería (R)
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el desayuno junto al Cocinero A2 el desayuno cuando la preparación del menú refiere a la plancha. • Recibir el producto que ingresa y colocarlo en el Cuarto frío.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:10	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar conteo de existencia de productos en cuarto frío.
08:10 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de productos a Cocina Central y Cocina de dietas especiales • Preparar cortes para consumo del día o para el día siguiente • Recibir y guardar en el cuarto frío el producto que ingresa • Entrega de carne, huevo, queso, etc. al cocinero de tarde de Cocina Central y Cocina de dietas especiales
11:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar el área, equipo y mobiliario. • Limpiar y ordenar el producto en el cuarto frío
12:30 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Puede realizar otras tareas que le asigne el Jefe inmediato, excepto día viernes o día anterior a día festivo.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

HOJA DE TRABAJO

COCINA CENTRAL

Encargado de verduras (O1)

Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar, colocar y entregar fruta de dieta libre y especiales (dieta blanda) a auxiliares de alimentos • Cortar verdura para dietas especiales
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre el consumo de verduras y frutas, según el menú. • Preparar verdura entera o para ensalada, para almuerzo de pacientes y personal • Los días de ingreso de verdura y/o fruta <ul style="list-style-type: none"> ○ Organizar el almacenamiento de la misma.
10:00– 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar fruta a servir en cafetería • Preparar verdura y/o fruta para la cena de pacientes y personal.
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Rotar verduras y fruta en las bodegas de almacenamiento
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar Bodega No.3 • Limpiar el área (piletas, azulejos, botes de basura) • Lavar las cajas de verduras, conforme se vayan desocupando

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

HOJA DE TRABAJO

COCINA CENTRAL

Auxiliar de verduras (O₂)

Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar jugo de naranja para dietas especiales • En caso de perulero para el almuerzo en dietas especiales, colocarlo en la marmita • Preparar verdura para dietas especiales.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar al encargado de verduras en la preparación de verdura entera o para ensalada, para el almuerzo de pacientes y personal.
10:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y colocar en las bandejas la fruta para pacientes de dieta libre • Auxiliar al encargado de verduras en la preparación de verdura y/o fruta a servir en la cena.
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar naranja para el jugo del día siguiente • Asignar fruta para pacientes diabéticos y refacción de niños.
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar Bodega No.3 • Limpiar el área (piletas, azulejos, botes de basura) • Lavar las cajas de verduras, conforme se vayan desocupando.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargada de líquidos – D1
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir los insumos para preparación del desayuno de la Bodega No.21 • Preparar la gelatina • Preparar el cereal para Laboratorio de Leches • Recolectar los utensilios a utilizar en la preparación del almuerzo • Servir gelatina, fruta cocida y líquidos a los servicios solicitantes.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los insumos para la preparación del almuerzo a Bodega de 24 horas. • Picar verdura para el arroz del día • Preparar el arroz de dietas blandas e hiposódicas • Preparar la salsa para la carne • Poner la verdura para el puré • Elaborar el refresco
11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir líquidos (gelatina, consomé y cereal) a los servicios solicitantes
11:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar el área de trabajo que incluye lava trastos, marmita de cereal, refrigeradora y mueble de la licuadora.
12:30 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Puede realizar otras tareas que le asigne el Jefe inmediato.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargada de Carnes – D2
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la fruta para cocer, licuados y papilla • Picar verdura para la carne del día • Preparar la verdura para la ensalada o para cocer
07:00 - 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir jugo y licuados a los servicios solicitantes
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 10:50	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar carnes para el almuerzo en el área de carnicería. • Preparar el plato fuerte (carne) a servir en dietas blandas e hiposódicas.
10:50 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar los alimentos dispuestos a servir
11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir carne a los servicios solicitantes • Servir toda la dieta suave
11:30 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar la estufa • Limpiar azulejos y mesa de despacho • Barrer y trapear la cocina
12:30 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Puede realizar otras tareas que le asigne el Jefe inmediato.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



**DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargada de la Pediatría – E
Horario 06:30 – 14:00 horas**

HORARIO	TAREA
06:30 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar verdura para ensalada en el área de verdulería. • Pelar y picar verdura para la pediatría (dieta suave). • Preparar la verdura para la ensalada.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la verdura para el almuerzo en dieta suave • Preparar postre para la pediatría, consomé, puré y sopa de arroz
11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir arroz, verdura y ensalada a los servicios solicitantes.
11:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar el equipo menor y utensilios utilizados
12:30 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara postre para la cena • Ocasionalmente elaborar refresco para la cafetería cuando se termina.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargada de la Cena – G
Horario 10:00 – 17:30 horas

HORARIO	TAREA
10:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información sobre el menú a servir en la cena • Pelar y picar verdura para la cena.
11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • En fin de semana y feriados, servir los líquidos
11:30 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar a preparar la carne para la cena.
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:30 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la refacción para los niños • Elaborar la cena, incluyendo carne y licuados
16:00 – 16:15	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la comida a servir
16:15 - 16:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir alimentos a los servicios solicitantes <ul style="list-style-type: none"> ○ El auxiliar de alimentos del servicio de séptico le ayuda a servir la verdura, gelatina y arroz.
16:30 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y ordenar el área de trabajo • Limpiar estufa, • Lavar utensilios utilizados, • Barrer , trapear y sacar basura.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
AREA DE PANADERIA
Encargado de elaboración de pan de rodaja –N1
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Encender el horno • Contar la cantidad de pan de rodaja disponible • Cortar pan de rodaja para el desayuno
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la pasta del pan de rodaja (1ª. Porción) • Elaborar la mezcla en la mezcladora • Retirar la masa de la mezcladora • Pesar la cantidad de masa adecuada para cada molde de pan de rodaja. • Moldear la masa y colocarla en los moldes, dejándola reposar por 10 minutos • Colocar los moldes en el horno
09:30 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar el pan de rodaja del horno
10:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la pasta del pan de rodaja (2ª. Porción) • Elaborar la mezcla en la mezcladora • Retirar la masa de la mezcladora • Pesar la cantidad de masa adecuada para cada molde de pan de rodaja. • Moldear la masa y colocarla en los moldes, dejándola reposar por 10 minutos • Colocar los moldes en el horno
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar el pan de rodaja del horno
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Guardar y cortar pan de rodaja para la cena • Limpiar y ordenar el área de trabajo • Limpiar cumbo, mesa de gavetones y mezcladora

NOTA:

- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
AREA DE PANADERIA
Encargado de elaboración de pan de rodaja –N2
Horario 06:00 – 13:30 horas

HORARIO	TAREA
06:00 – 06:30	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger gavetas de pan de los carros termos y llevarlas a la panadería. • Ordenar el área de panadería • Solicitar insumos al Encargado de Bodega de 24 horas
06:30 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Contar y colocar pan de rodaja y dulce en las gavetas de los carros termo, según pedido. • Colocar las gavetas en los carros termo • Guardar el pan que sobra en las cajas plásticas • Limpiar bandejas donde se hornea el pan de rodaja. • Entregar pan al Depto. de Intendencia
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Darle forma al pan de rodaja y colocarlo en los moldes
09:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar pasta para pan dulce
09:30 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> • Dar forma a 1ª. Porción de pan dulce (pasta ya preparada)
10:30 - 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Dar forma a 2ª. Porción de pan de rodaja • Sacar pan de rodaja del horno (1ª. Porción)
11:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Dar forma a la 2ª. Porción de pan dulce
12:30 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Hornear pan dulce
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:30 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar pan dulce del horno • Limpiar el área de trabajo

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
AREA DE PANADERIA
Encargado de elaboración de pan de rodaja –Ñ
Horario 07:00 – 14:30 horas

HORARIO	TAREA
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Contar y colocar pan de rodaja y dulce en las gavetas de carros termo
07:30 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Guardar el pan que sobra en las cajas plásticas • Limpiar bandejas donde se prepara el pan de rodaja
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayuno
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general del área
09:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a preparar pasta para pan de rodaja • Darle forma al pan colocándolo en moldes
09:30 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar pasta para pan dulce • Ayudar a preparar pan de rodaja (2ª. Porción)
11:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Dar forma a 2ª. Porción de pan de rodaja • Dar forma a 2ª. Porción de pan dulce
12:00 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar reposar pan dulce • Poner a hornear el pan dulce y/o de rodaja • Hacer limpieza del área
12:30 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:30 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar el pan dulce del horno • Recoger gavetas de carros termo • Contar y colocar pan de rodaja y dulce en las gavetas de los carros termos, según pedido • Ordenar y limpiar el área.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargado de Limpieza, P
Horario 07:00 – 14:30 horas**

HORARIO	TAREA
07:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar olla, utensilios, etc. • Lavar la marmita del café • Lavar la marmita del cereal y del frijol • Día martes y viernes: 8:00 horas <ul style="list-style-type: none"> ○ Recibir verduras y frutas • Día jueves 9:00 horas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sacar abarrotes de Bodega General • Lavar nuevamente la marmita del café, si se utilizó para preparar algún tipo de refresco: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si fue refresco de piña, sacar la cáscara de piña y tirarla. • Lavar ollas, utensilios, etc. • Lavar la marmita(s) que necesite el cocinero de tarde
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar ollas, utensilios, etc. • Limpiar el área de lavado de ollas

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargado de Limpieza – Q1
Horario 10:30 – 18:00 horas**

HORARIO	TAREA
10:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger ollas sucias de cocina central y llevarlas al área de lavado. • Recoger botes de basura de cocina central • Día miércoles: <ul style="list-style-type: none"> ○ pesar granos para el fin de semana • Barrer y trapear el área interior de cocina central • Pasar los carros termos a llenado en cocina central.
12:00 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar frijol de la marmita y lavarla • Lavar marmita de ensalada, arroz y carne • Lavar marmita de cereal • Lavar marmita de café • Limpiar el área de drenajes de marmitas • Sacar botes de basura • Limpiar el área interior de cocina central • Lavar y ordenar las ollas pequeñas y utensilios en los mostradores. • Día lunes: Limpieza de campanas de cocina central • Martes y viernes: lavar el servicio.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
AREA DE CAFETERIA
Encargado de cafetería – H
Horario 06:00 – 13:30 horas**

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar azúcar y café de la Bodega No.21 • Preparar el café • Servir y colocar los tambos de café en los carros termo • Bajar sillas de cafetería • Preparar el mostrador de cafetería • Pasar los alimentos a servir en el desayuno en la cafetería.
07:00 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Servir desayuno en cafetería
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:30 – 09:00	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger alimentos sobrantes del desayuno • Limpiar mostrador, pasamanos, baño maría en el área de servicio de cafetería
09:00 – 10:45	<ul style="list-style-type: none"> • Barrer y trapear la cafetería completa • Trapear el área de entrada del Departamento, estacionamiento de carros termos, área de llenado de cocina central y cocina de dietas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los días que el turno de lavadora (I) saque abarroses deberá barrer y trapear.
10:45 – 11:15	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar los recipientes de refresco y colocarlos en los carros termo.
11:15 - 11:45	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
11:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el área de servicio • Pasar la comida a la cafetería.
12:00 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir almuerzo a personal

NOTA:

- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
AREA DE COCINA CENTRAL
Encargado de lavado de vajilla - I
Horario 06:30 – 14:00 horas**

HORARIO	TAREA
07:00 – 07:15	<ul style="list-style-type: none"> • Barrera y trapear la oficina de Supervisión y Jefatura del Servicio de Alimentación.
07:15 - 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar bandejas del desayuno
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar los tambos utilizados en la cafetería
08:30 – 08:45	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar mesas y subir sillas de cafetería
08:45 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar el área de la máquina lavadora de vajilla, azulejos, mostradores y campana. • Barrer el área de entrada del departamento, estacionamiento de carros termos, área de llenado de cocina central y cocina de dietas • Día Jueves <ul style="list-style-type: none"> ○ Sacar abarrotes de Bodega General • Bajar las sillas de cafetería
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar azafates del personal • Limpiar el área de la lavadora.

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Encargado de la cena de vela - V
Horario 15:30 – 21:30 horas**

HORARIO	TAREA
15:30 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar insumos para la preparación del café • Preparar el café • Colocar cereal sin azúcar • Colocar café en los tambos de los carros termos
16:00 - 17:00	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar la rampa y el área de desechos y basura
17:00 - 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la cena para cafetería de personal
17:30 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Día lunes: Limpiar campanas. • Martes y viernes <ul style="list-style-type: none"> ○ Lavar el servicio. • Día jueves: Limpiar lámparas • Día Miércoles: Limpiar carros de 1, 2 y 3 bandas.
18:30 - 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Cenar
19:00 - 20:00	<ul style="list-style-type: none"> • Calentar la cena de cafetería • Preparar el área de cafetería <ul style="list-style-type: none"> ○ Bajar bancas en el área del comedor.
20:00 – 21:00	<ul style="list-style-type: none"> • Servir la cena a personal
21:00 – 21:30	<ul style="list-style-type: none"> • Retirar comida sobrante de la cafetería • Limpiar el mostrador • Lavar azafates • Limpiar la cafetería y sacar basura

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
AREA DE CAFETERIA
Encargado de chequeo - K
Horario 07:00 – 14:30 horas**

HORARIO	TAREA
07:00 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger llave de cafetería • Solicitar hoja de chequeo del día. • Chequear carné del desayuno
08:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar la pileta de lavado de carros termos • Limpiar el área de lavado de mechas • Día martes: traer pedido de artículos de limpieza del Departamento de Intendencia. • Día miércoles: Limpiar Bodega de 24 horas. • Limpiar azulejos del área de cafetería y pasillos.
09:30 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar frijol
10:00 - 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar otras tareas asignadas por el Jefe Inmediato.
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Chequear carné del almuerzo

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
COCINA CENTRAL
Auxiliar de Cafetería - J
Horario 10:30 – 18:30 horas**

HORARIO	TAREA
10:30 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Barrer y trapear el pasillo que va desde la rampa hasta la tortillería. • Limpieza de mesas, sillas y área del comedor interno del personal
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Servir almuerzo a personal en la Cafetería <ul style="list-style-type: none"> ○ De las 13:30 a 14:00 horas, deberá pasar los alimentos a servir a la cafetería.
14:30 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Retirar comida sobrante de la cafetería • Limpiar el mostrador y baño maría • Lavar bandejas • Limpiar mesas • Barrer y trapear la cafetería • Barrer y trapear el pasillo de la rampa a tortillería y portón de ingreso. • Día lunes, miércoles y jueves: Barrer y trapear el área de llenado y estacionamiento de carros termos

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN DE FORMULAS ENTERALES
Horario 06:30 – 13:30 horas**

HORARIO	TAREA
06:30 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y chequear formulas enterales
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar las formulas en el carro de distribución
08:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar las formulas a los diferentes servicios • Recolectar frascos vacíos de formulas enterales
10:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar de frascos de formulas • Entregar de frascos a Laboratorio de Leches
11:30 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar de las piletas utilizadas en el lavado de frascos
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Pasar comida a cafetería. • En caso falte una persona en el servicio de CE ó CD <ul style="list-style-type: none"> ○ Ayudar en el servicio de los alimentos a pacientes

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



HOJA DE TRABAJO
ENCARGADO DE DISTRIBUCIÓN DE FORMULAS ENTERALES
Horario 13:30 – 19:30 horas

HORARIO	TAREA
13:30 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
14:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar formulas a los diferentes servicios • Recolectar frascos vacíos de formulas enterales • Solicitar frascos vacíos en el área de preparación de formulas parenterales.
16:00 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar frascos de formulas enterales • Limpiar las piletas de lavado de frascos
18:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Cenar
19:00 – 19:30	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar piletas del área de lavado de carros termos y mechas • En emergencia apoyar al servicio de Medicina

NOTA:

- Si las tareas a realizar necesita utilizar equipo y/o mobiliario de otra área, está deberá quedar limpia.
- Por necesidad del servicio, este turno puede sufrir cambios en las tareas asignadas.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR GENERAL DE MAÑANA
Horario 06:00 a 14:00 horas.**

HORARIO	TAREA
06:00 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar los insumos de la Bodega No.21 a Cocina Central, Cocina de Dietas y encargado de preparar el café. • Chequear la asistencia de personal de área de producción y distribución • Retirar del Cuarto frío de carne, los insumos a preparar para el desayuno • Supervisar la producción del desayuno • Revisar que los carros termos pasen a llenar las dietas especiales en Cocina de Dietas • Entregar jabón al personal de distribución de dietas. • Supervisar el traslado de alimentos de Cocina Central a Cafetería de personal
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las listas de solicitud de alimentos de los diferentes servicios, elaborados por los supervisores. • Elaborar el consolidado de dietas libres y especiales por servicio para preparación del almuerzo • Supervisar el servicio de alimentos en la cafetería
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la realización de las tareas del personal del área de producción • Elaborar el rol de turnos del personal del área de distribución • Atender llamadas de solicitud de dietas • Día Martes y viernes (08:00 – 09:00) <ul style="list-style-type: none"> ○ Recibir verdura y fruta, verificando calidad y cantidad ○ Organizar el almacenaje de la misma. • Chequear el ingreso del personal en turno de 10:00 a 10:30 horas. • Realizar actividades administrativas.
11:15 - 11:45	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el llenado de carros termos con dieta especial • Supervisar el llenado de carros termos con dieta libre • Supervisar el traslado de alimentos de Cocina Central a Cafetería de personal
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 - 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el servicio de alimentos en Cafetería de personal • Realizar traslape de tareas con Supervisor General en turno de tarde.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR GENERAL DE TARDE
Horario 12:30 a 19:30 horas.**

HORARIO	TAREA
12:30 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Chequear la asistencia de personal del área de producción del servicio de alimentación. • Supervisar el servicio de alimentos en Cafetería de personal • Realizar traslape de tareas con Supervisor General en turno de mañana. • Atender llamadas de solicitud de dietas
13:30 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Chequear el ingreso del personal en turno de 10:00 a 10:30 horas. • Organizar a las auxiliares de alimentos.
14:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la preparación de la cena • Entregar insumos para preparación de la cena • Realizar actividades administrativas • Atender llamadas de cambios de dietas
16:15 - 16:45	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el llenado de carros termos con dieta especial • Supervisar el llenado de carros termos con dieta libre
16:45 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las actividades de limpieza • Supervisar la entrega de turnos • Atender llamadas de solicitud de dietas
18:30 - 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Cenar
19:00 – 19:30	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir llaves de los servicios • Verificar el cierre de las puertas del servicio • Supervisar la cena a servir a personal • Supervisar que los carros termos de todos los servicios se encuentren estacionados en el lugar respectivo.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR DE SERVICIOS
TURNO DE MAÑANA
Horario 06:30 a 13:30 horas.**

HORARIO	TAREA
06:30 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar listas de solicitud de dietas • Elaborar pedido de dietas especiales, libres, gelatina y jugos
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Despacho de alimentos a carros termos
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la distribución del desayuno <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar vajilla ○ Consultar con la nutricionista del servicio sobre los cambios en pacientes
09:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar solicitud de dietas en los servicios • Ingresar estadísticas de pacientes
11:00 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar solicitud de dietas en los servicios • Supervisar la distribución del almuerzo • Entrega de turno
13:00 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR DE SERVICIOS
TURNO DE TARDE
Horario: 13:00 a 19:00 horas.**

HORARIO	TAREA
13:00 – 13:45	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir turno • Almorzar
13:45 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar estadísticas de dietas servidas • Elaborar etiquetas de formulas enterales.
14:30 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar solicitud de dietas en Kardex médicos. • Informar a supervisor general sobre cambios en cantidad o tipo de dietas
16:00 - 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la distribución de la cena <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar vajilla ○ Anotar consultas para nutricionistas sobre los diferentes pacientes



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR DE SERVICIOS
TURNO DE TARDE
Horario 13:00 a 19:00 horas.**

HORARIO	TAREA
13:00 – 13:45	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir turno • Almorzar
13:45 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar estadística de dietas servidas • Colocar fruta y descartables a los carros termos
14:30 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar solicitud de dietas en Kardex médicos. • Informar a supervisor general sobre cambios en cantidad o tipo de dietas
16:00 - 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la distribución de la cena <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisar vajilla ○ Anotar consultas para nutricionistas sobre los diferentes pacientes



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR DE LABORATORIO DE LECHEs
Supervisor
Horario 6:30 – 13:30**

HORARIO	TAREA
06:30 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Sacar de la bodega los insumos a utilizar y entregarlo al personal encargado de preparación de fórmulas
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los cálculos necesarios para la producción de formulas estandarizadas del día.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los pedidos de fórmulas que enfermería solicita y las calculadas por la clínica de nutrición. • Actualizar en servicios estancia del paciente.
08:00 – 08:30	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:30 - 09:00	<ul style="list-style-type: none"> • Día lunes: Solicitar material a la Bodega de 24 horas • Día martes: Solicitar material de limpieza
09:00 - 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y ayudar al personal encargado de la producción de fórmulas. • Supervisar las prácticas de manufactura del personal para asegurar la calidad en el proceso.
11:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cálculos de formulas • Pesar los productos para la elaboración de formulas para pacientes adultos.
12:00 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar censo, kardex y recuento de producto.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
SUPERVISOR DE DIETAS ESPECIALES Y FORMULAS ENTERALES
Horario 6:30 – 13:30**

HORARIO	TAREA
06:30 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar listas de solicitud de dietas • Elaborar pedido de dietas especiales, gelatina y jugos
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar alimentos para cumplir las dietas especiales
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar.
08:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el cumplimiento de la dieta especial • Supervisar el consumo de formula enteral <ul style="list-style-type: none"> ○ Informar a nutrición sobre lo evaluado ○ Verificar estancia de pacientes en el libro de egreso de enfermería.
09:30 - 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar solicitud de dietas especiales • Elaborar etiquetas de formulas enterales de Pediatría y Maternidad
11:00 - 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la solicitud de dietas en el kardex • Supervisar el cumplimiento de las dietas especiales • Entrega de turno
12:00 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar



**DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION
HOJA DE TRABAJO
ENCARGADO DE BODEGA
Horario 06:30 a 14:00 horas.**

HORARIO	TAREA
06:30 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de insumos al área de Panadería • Entrega de descartables a los diferentes servicios • Despacho de alimentos a carros termos. • Coordinar el menú a servir.
07:30 – 08:00	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
08:00 – 09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar de insumos para la preparación del almuerzo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cocineros de Cocina Central ○ Cocineros de Cocina de Dietas ○ Personal de limpieza (café y azúcar) • Entrega de formulas a Supervisor Laboratorio de Leches
09:30 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar insumos para entrega de la tarde
10:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar y limpiar Bodega <ul style="list-style-type: none"> ○ Lunes: elaboración de solicitud de despacho ○ Miércoles: Supervisión de pesado de granos de fin de semana ○ Jueves: Despacho de Bodega Central • Entrega de insumos para la preparación de la cena: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cocinero de Cocina Central ○ Cocinero de Cocina de Dietas
11:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el inventario de insumos
12:00 - 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
12:30 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Descargar los insumos en Hojas Kardex • Entrega de descartables a Supervisor de tarde.



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
AUXILIAR DE ALIMENTOS DE DISTRIBUCIÓN
TURNO DE MAÑANA**

Horario 06:30 a 13:30 horas.

HORARIO	TAREA
06:30 – 06:45	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar ingreso al Supervisor General • Tomar la llave de la cocineta a cargo • Solicitar Lista de solicitud de dietas a enfermería en los servicios de pacientes internos • Contar el equipo encontrado en la cocineta • Recoger en la cocineta los recipientes para dietas especiales.
06:45 – 07:00	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de lista a supervisor • Solicitar a Cocina Central los alimentos del desayuno • Solicitar a Cocina de Dietas los alimentos del desayuno • Solicitar descartables de desayuno y almuerzo
07:00 – 07:30	<ul style="list-style-type: none"> • Desayunar
07:30 – 09:00	<ul style="list-style-type: none"> • Servir el desayuno en el siguiente orden <ul style="list-style-type: none"> ○ Dietas especiales (iniciando con las de pacientes diabéticos) ○ Dietas libres
09:00 – 10:00	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger y lavar vajilla • Lavar recipientes utilizados. • Limpieza menor del carro termo • Limpieza de la cocineta
10:00 - 10:15	<ul style="list-style-type: none"> • Regresar al servicio de alimentación • Tirar desperdicio • Lavar cubeta de desperdicio
10:15 - 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar fruta a verdulería • Realizar otras tareas asignadas
10:45 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a Cocina Central los alimentos del desayuno • Solicitar a Cocina de Dietas los alimentos del desayuno
11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Almorzar
11:30 - 11:45	<ul style="list-style-type: none"> • Subir a los servicios a servir el almuerzo
11:45 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los utensilios, equipo y alimentos a servir
12:00 - 13:15	<ul style="list-style-type: none"> • Servir el almuerzo en el siguiente orden <ul style="list-style-type: none"> ○ Dietas especiales (iniciando con las de pacientes diabéticos) ○ Dietas libres
13:15 – 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger vajilla • Regresar el carro termo al servicio y tirar el desperdicio • Entregar llave de la cocineta a la oficina de Supervisión



DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION

**HOJA DE TRABAJO
AUXILIAR DE ALIMENTOS DE DISTRIBUCIÓN
TURNO DE TARDE
Horario 13:30 a 19:30 horas.**

HORARIO	TAREA
13:30 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar su asistencia con el supervisor general • Recoger llave de la cocineta del servicio asignado. • Almorzar
14:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el servicio de la compañera de turno de mañana • Lavar los recipientes del carro termo
14:30 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar la vajilla del servicio
15:30 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Permanecer en el Servicio de Alimentación
16:00 – 16:30	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a Cocina Central los alimentos de la cena • Solicitar a Cocina de Dietas los alimentos de la cena
16:30 - 16:45	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigirse al servicio asignado a servir la cena
16:45 - 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Servir la cena a los pacientes
18:00 – 19:15	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger y lavar vajilla • Lavar recipientes utilizados. • Limpiar el carro termo • Limpiar la cocineta
19:15 – 19:30	<ul style="list-style-type: none"> • Tirar el desperdicio • Entregar la llave de la cocineta a la oficina de supervisión



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

POLITICAS DE MANEJO DEL PERSONAL

Bienvenido a formar parte del equipo de trabajo de este Departamento, es agradable contar con una persona que está dispuesta a trabajar con dedicación y responsabilidad en lo que se refiere el servicio a nuestros pacientes y personal. Esperamos poder corresponder de forma positiva para que se cumplan los objetivos planteados al haber aceptado un puesto esta institución.

La Jefatura del Departamento de Alimentación y Nutrición le presenta las políticas de normas de rendimiento, disciplina y relaciones humanas. Estas políticas se basan en el Reglamento Interno del Hospital, Ley de Servicio Civil, Código de Trabajo y Pacto Colectivo.

1. Objetivo General del Departamento

“Planificar el plan de atención nutricional que permita brindar una alimentación y nutrición que cumpla con los requerimientos y necesidades nutricionales del paciente a través de los recursos disponibles en el Departamento.”

2.1 Objetivos Específicos

- Realizar todas las acciones administrativas necesarias para proveer de insumos al Departamento.
- Brindar un servicio de calidad a los usuarios de los servicios del Departamento.
- Garantizar la eficiencia y asegurar la justicia y estímulo en el trabajo, así como establecer las normas generales de comportamiento.
- Lograr un trabajo en equipo y coordinado que promueva un clima organizacional aceptable.
 - Socializar los derechos y obligaciones de los servidores públicos según la Ley de Servicio Civil.
 - Informar al personal como parte del proceso de inducción y re-inducción sobre las normas de conducta y disciplinarias que rigen la administración del Departamento.

2. Organización

El Departamento se divide en:

- **Servicio de Alimentación:** se encarga de la preparación y distribución de los alimentos a servir a pacientes y personal.
- **Laboratorio de Leches:** tiene como responsabilidad la preparación y distribución de biberones y formulas enterales de pacientes.
- **Clínica de Nutrición:** planifica el tratamiento nutricional a brindar a pacientes de consulta interna y externa.

3. Líneas de autoridad

Según orden de jerarquías se cuenta con el siguiente personal:

- Jefe del Departamento
- Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación
- Nutricionistas de la Clínica de Nutrición de Adultos y de Pediatría
- Supervisor encargado del Laboratorio de Leches
- Supervisor General del Servicio de Alimentación
- Supervisor de servicios
- Personal operativo del área de preparación del Servicio de Alimentación y del Laboratorio de Leches
- Personal operativo del área de distribución del Servicio de Alimentación y del Laboratorio de Leches.

4. Normas generales de conducta

Para garantizar el buen funcionamiento el personal debe cumplir con las siguientes normas de comportamiento.

4.1 Comportamiento

- Respetar y seguir las líneas jerárquicas de autoridad, para cualquier trámite o gestión en forma personal o del servicio.
- Acatar las normas o instrucciones dadas por su jefe inmediato superior o su representante, en la dirección y ejecución de las tareas, para obtener mayor eficiencia y rendimiento en las labores diarias.
- Adoptar medidas preventivas a seguir y/o procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
- Actuar con lealtad y honradez en el desempeño de sus funciones.
- Poseer iniciativa e interés en cualquier actividad realizada y que requiera de su participación.
- Todo el personal, debe participar en reuniones periódicas o cuando el caso lo amerita.

4.2 No es permitido

- Conducirse dentro de sus labores en forma inmoral.
- Ingerir licor o drogas dentro del Departamento y/o la Institución.
- Presentarse a laborar en condiciones de embriaguez o cualquier estado que altere su comportamiento regular.
- Incurrir en negligencia, mala conducta, insubordinación e indisciplina en el desempeño de sus funciones.
- Cometer actos reñidos con la Ley, la moral y las buenas costumbres que afecten el prestigio del Departamento.
- Retirar alimentos no preparados y/o preparados para consumo personal.
- Ingresar a personal ajeno al Departamento sin previa autorización.
- Ingerir alimentos en áreas de trabajo, debiendo utilizar para ello la cafetería.
- Sustraer alimentos o equipo perteneciente al Departamento y/o Institución.
- Ingresar bolsas al interior del Departamento y anexos.
- Interferir en el trabajo de sus compañeros.
- Utilizar palabras soeces, que alteren el respeto entre compañeros.

5. Asistencia

- Cumplir con la asistencia al turno asignado.
- El personal administrativo labora de lunes a viernes y el personal en turno rotativo labora en horario jornada única, mixta o nocturna, según el rol de personal.
- Evitar faltar por causas injustificadas, 2 días seguidos sin asistir podrá tomarse como abandono de puesto
- Solicitar a su Jefe inmediato autorización para pagar o cambiar de turno, estando autorizado lo siguiente:
 - **Turno pagado:** se autorizan 6 al mes, donde el turno contara para la persona que lo paga.
 - **Cambio de turno:** se autorizan 4 al mes, debiendo ser 1 por semana, este cambio se le anota a ambas personas.
 - Todo pago o cambio de turno, deberá realizarse por escrito, utilizando el formulario diseñado.
 - No se permite arreglar turnos por teléfono.
 - Cuando se incurre en la falta de no pagar el turno, se le puede suspender esta autorización.
 - Cuando el empleado no asiste a cumplir con la responsabilidad de realizar el turno (pagado o cambiado), se le puede suspender esta autorización.
 - Cuando el empleado muestra un record de inasistencias, impuntualidad o muestra actitudes negativas, el supervisor se reserva el derecho de no autorizarle el turno.
 - El Jefe de Departamento autoriza el turno del Supervisor de Laboratorio de Leches.
 - El Jefe del Servicio de Alimentación autoriza los turnos de: Supervisor General y Supervisor de Bodega de 24 horas.
 - El Supervisor General autoriza los turnos de: Supervisores de servicios y de personal del área de producción. (en fines de semana, estos turnos los autoriza el Supervisor de servicios)
 - El Supervisor de servicios: autoriza los turnos del personal del área de distribución.
- Toda inasistencia queda justificada si está avalada en las siguientes condiciones:
 - Suspensión por parte de la Clínica de Personal del Hospital
 - Suspensión por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
 - Suspensión por la Emergencia del Hospital, la cual deberá avalarse en la Clínica de Personal.
 - Asistencia a médico particular, debiendo presentar Certificado médico con timbre médico y sello de colegiado.
- Toda inasistencia que no presente justificación se reportará a la Gerencia de Recursos Humanos.

6. Horarios de ingreso y egreso y puntualidad

Cumplir con lo siguiente:

- Presentarse al turno de trabajo que le sea asignado.
- Reportar a su Jefe inmediato su ingreso como egreso del Departamento.
- Observar en forma precisa su rol de trabajo mensual.
- Según el reporte mensual de ingreso
- Ingresar y egresar puntualmente en el horario de turno.
- Realizar las tareas asignadas en el horario establecido.

7. Presentación personal

Todo el personal deberá permanecer en sus áreas de trabajo debidamente uniformados y de acuerdo a las siguientes especificaciones:

7.1 Personal profesional

- Femenino o masculino
 - Bata blanca tipo médico

7.2 Personal administrativo

- Femenino o masculino
 - Uniforme designado por el Departamento de Recursos Humanos

7.3 Personal de mando intermedio (Supervisor General, Supervisor de Laboratorio de Leches, Supervisor de Bodega de 24 horas y Supervisor de Servicios)

- Masculino
 - Camisa blanca
 - Pantalón blanco
 - Zapatos negros de vestir, cerrados.
- Femenino
 - Blusa blanca
 - Falda blanca
 - Medias color piel
 - Zapatos blancos de vestir, cerrados.

7.4 Personal Operativo

- Masculino
 - Camisa tipo polo color blanco
 - Pantalón azul
 - Birrete blanco
 - Gabacha blanca
 - Zapatos negros de vestir cerrados
 - Si utiliza camiseta, deberá de ser color blanco.
- Femenino
 - Blusa tipo polo, color blanco
 - Falda color azul
 - Redecilla negra
 - Gabacha color blanca
 - Zapatos negros de vestir, cerrado.
 - Medias color piel

Todo el personal que manipula alimentos deberá guardar los siguientes aspectos:

- Los hombres deberán tener el pelo recortado, cubierto con el birrete.
- Las mujeres deberán mantener el pelo recogido y cubierto completamente con la redecilla.
- El personal deberá tener las uñas cortas y limpias
- El personal masculino, si utiliza bigote, este deberá estar bien recortado sobre la comisura de la boca.
- No se autoriza el uso de aretes grandes o extravagantes, collares, cadenas, anillos (únicamente la argolla de matrimonio), pulseras.

8. Salud e Higiene

Con el fin de mantener un buen estado de salud que permita el personal laborar en forma eficiente y producir un producto de alta calidad, se debe cumplir con las siguientes normas establecidas:

8.1 Todo el personal debe:

- Entregar Tarjeta de Salud, una vez al año.
- Contar con Expediente Médico en la Clínica de Personal.
 - Se pierde el día libre, si el tiempo de suspensión lo abarca, por ser días continuos en el calendario.
- Participar en la Jornadas Médicas programadas por las Unidades correspondientes.
- Guardar medidas higiénicas personales en forma eficiente.
- Evitar tocar alimentos cuando no sea necesario, en caso contrario deberán lavarse previamente las manos.
- Evitar toser o estornudar sobre los alimentos, debiendo usar mascarilla y lavarse las manos cuantas veces sea necesario, especialmente cuando presenta resfriado o faringitis y no fue suspendido por la Clínica de Personal.
- Proteger con guantes cualquier corte o excoriación en las manos y brazos.
- Ser evaluado por la Clínica de Personal, Emergencia o I.G.S.S. cuando presente alguna enfermedad o lesión que pueda contaminar los alimentos, compañeros de trabajo y/o pacientes.
- Cumplir estrictamente las técnicas asépticas propias de la institución y del Servicio de Alimentos tales como:
 - Cambio diario de uniforme
 - Utilizar uniforme limpio, incluye ropa y zapatos.
 - Presentarse a sus labores bañados diariamente.
 - Las personas encargadas de la manipulación de alimentos deberán cuidar de
 - Lavar correctamente las verduras y frutas
 - Preparar la comida en forma higiénica
 - Tener su área de trabajo limpia
 - Dejar las áreas de trabajo y los utensilios utilizados completamente limpios y en su lugar, al terminar la jornada de trabajo.

9. Derechos laborales

9.1 Personal administrativo y de turnos rotativos

- Fallecimiento de padres, cónyuge o hijos: permiso de 5 días hábiles. (Presentar fotocopia de Certificado de defunción)
 - Por ser días hábiles se pierden los días libres.
- Fallecimiento de hermanos: permiso de 3 días hábiles. (Presentar fotocopia de Certificado de defunción)
 - Por ser hábiles se pierden los días libres.
- Vacaciones: 30 días hábiles
 - Se programan según necesidades del servicio.
 - Sólo en caso de emergencia justificada, se pueden dar proporcionales o anticipadas.
 - Si existe una suspensión por parte de la Clínica de Personal o I.G.S.S. se suspenden.
 - No se pueden cambiar con otros compañeros.
 - No son acumulables ni pagadas.

- Asistencia a servicios médicos
 - Informar al Jefe Inmediato sobre la asistencia a la Clínica de Personal
 - Presentar carné de citas del I.G.S.S. para organizar la ausencia por asistencia médica.
 - Presentar fotocopia de constancia de asistencia al I.G.S.S.
 - Al terminar la cita deberá presentarse a sus labores.
 - Se brindará un tiempo prudente para retirarse de sus labores antes del horario de la cita.
- Período pre y post-natal
 - Se acatará la Orden de Suspensión pre-natal del I.G.S.S.
 - Se podrá adelantar o atrasar las vacaciones, 1 mes en ambas vías.
 - El período de pre y post-natal es de 84 días.
- Hora de Lactancia Materna
 - Esta se hará efectiva a partir que termine el período post-natal.
 - El derecho de hora de lactancia es de 10 meses.
 - Se otorgará en el horario que menos se afecte el servicio a pacientes.
 - Turno rotativo de mañana: ½ hora al ingreso y ½ hora a la salida.
 - Turno rotativo de tarde: 1 hora al ingreso.
- Permiso por nacimiento de un hijo
 - El padre tendrá permiso por 2 días seguidos al nacimiento, debiendo presentar fotocopia de la partida de nacimiento.
- Día de cumpleaños.
 - Si está de vacaciones y cae día hábil se sumará al período, pero si cae fin de semana se perderá, pues las vacaciones son días hábiles.
 - Prevalecerán las necesidades del servicio.
 - Deberá presentarse fotocopia de cédula o DPI
 - Turno administrativo: Se otorgará el mismo día de cumpleaños, si es sábado o domingo se pierde.
 - Turno rotativo: Se otorgará el mismo día de cumpleaños, siempre y cuando el servicio lo permita.
 - Se podrá brindar otro día.
 - Si cae fin de semana no lo pierde.
- Por matrimonio
 - Se tiene derecho a 5 días hábiles seguidos al acto matrimonial. (presentar fotocopia de acta matrimonial)
- Actividad Sindical
 - Podrá asistir a reuniones sindicales, debiendo presentar solicitud e información de la actividad, con días de anticipación para organizar al personal restante. De lo contrario se tomará como falta.
 - En caso de emergencia hacerlo de conocimiento de su jefe inmediato.

10. Funciones

Cada empleado debe ejecutar el trabajo que le sea asignado y de acuerdo a las especificaciones del mismo (Hoja de trabajo y sistemas de funcionamiento). Debe esmerarse por cumplir con eficiencia las labores encomendadas, tomando en cuenta que de su responsabilidad y eficiencia dependen el buen funcionamiento del Departamento.

11. Permisos

- Deben ser solicitados por escrito, con 72 horas de anticipación como mínimo.

- Se reportará a todo aquel empleado que se ausente de sus labores sin autorización del Jefe inmediato.
- No se podrán otorgar permisos si la Institución se encuentra en estado de emergencia.
- No se podrán otorgar permisos si el Departamento necesita la presencia de todo el personal de turno.

11.1 Salida de emergencia

- En caso de emergencia se autorizarán siempre y cuando se justifique la solicitud, debiendo indicar por escrito el tiempo a ausentarse y el motivo.
- No se podrá otorgar permisos si el Departamento necesita la presencia de todo el personal de turno.

11.2 Permiso sin o con goce de sueldo.

- No se autorizarán permisos con o sin goce de sueldo cuando el Departamento no cuente con el recurso humano necesarios, para cubrir dicho permiso.

12. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo

- Mantener el respeto dentro de los compañeros.
- Evitar utilizar palabras fuera del orden con los compañeros.
- Deberá evitarse la relación personal entre compañeros.
- En caso de ser parejas constituidas ante la Ley, deberá separarse el trabajo de la relación marital.
- Todo empleado deberá colaborar con el Servicio en momentos de necesidad.
- Siempre deberá priorizarse la atención al paciente.
- Nadie podrá retirarse de sus labores, si el paciente no ha recibido la atención que solicita.
- Deberá respetarse la opinión de cada uno de los empleados del Departamento.

13. Evaluación de desempeño

- Cada Supervisor evaluará mensualmente a cada uno del personal a su cargo.
- El Jefe del Servicio de Alimentación evaluará a los Supervisores.
- La evaluación se realizará con presencia del evaluado.
- La hoja de desempeño se archiva en el expediente interno del evaluado.

14. Capacitación

- Es obligatorio asistir a las pláticas organizadas por el Departamento o aquellas donde sea nombrado como representante del mismo.
- Deberá firmar la lista de asistencia como comprobante de participación.
- Queda a discreción del trabajador asistir en días que no se presente a laborar.

15. Sanciones

Toda transgresión a lo normado en el presente reglamento se realizará de la siguiente manera y orden:

- **Primera llamada de atención:** Amonestación verbal, corresponde a una falta leve y se dejará constancia del apercibimiento dentro del expediente, no se notificará a la Gerencia de Recursos Humanos
- **Segunda llamada de atención:** Amonestación escrita, cuando el empleado sea reincidente en la causa, tendrá que haber recibido la llamada de atención verbal, se notificará a la Gerencia de Recursos Humanos, para conocimiento.

- **Tercera llamada de atención:** Se procederá a dejar constancia en acta de apercibimiento, el actuar del empleado. Se notificará a la Gerencia de Recursos Humanos, para conocimiento.
- **Cuarta llamada de atención:** Se procederá notificar a la Gerencia de Recursos Humanos enviando copia del expediente, para que se realicen las acciones correspondientes al caso. El Departamento Jurídico del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social determinará si procede la suspensión en trabajo sin goce de sueldo por máximo de 30 días en año calendario.
- **Quinta llamada de atención:** De continuar cometiendo el mismo error y no cambiar de conducta, el Ministerio de Salud Pública determinará si procede la cancelación del puesto que ocupa.
- En toda llamada de atención, el empleado tiene el derecho de ser escuchado y presentar pruebas como defensa de lo que se le acusa.

16. Incentivos

El cumplimiento de las disposiciones anteriores, además de contribuir al buen funcionamiento del Departamento de Alimentación y Nutrición, mejoramiento de la calidad de trabajo realizado y mantener buenas relaciones entre el personal, redundará en beneficio personal, tendido derecho a gozar de los siguientes incentivos:

- Ascensos en la escala laboral.
- Permisos especiales de conformidad con la Ley de Servicio Civil (casos de emergencia).
- Reconocimiento escrito, con copia al expediente, en casos de duplicación de trabajo por falta de personal o por horas extras solicitadas por el supervisor, para cubrir necesidades del servicio.

17. Orientación y dudas.

Cualquier situación que surja y no se encuentre en las presentes normas, deberá plantearla al jefe inmediato o a la Jefatura del Departamento, quién la resolverá en forma conjunta con la Gerencia de Recursos Humanos.

6. EVALUACION DE DESEMPEÑO

Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. La gestión del desempeño consiste en todos los procesos organizacionales que determinan qué tan bien se desempeñan los empleados, equipos y finalmente, la organización.

Aunque la evaluación es sólo un elemento de la gestión del desempeño, es vital en tanto que refleja directamente el plan estratégico de la organización.

De acuerdo con las políticas de cada empresa, la evaluación de desempeño corresponde al gerente, al mismo empleado, al jefe de área, al jefe de personal y/o al equipo de trabajo. En la mayoría de las organizaciones corresponde al gerente o jefe inmediato con asesoría de la persona encargada del área de personal, quién establece los medios y criterios de evaluación. Actualmente, se está adoptando un esquema dinámico y avanzado donde se realiza una evaluación conjunta entre el gerente o jefe inmediato y el empleado.

El objetivo de la evaluación de desempeño es obtener información que sirva de base para la planeación y puesta en marcha de programas de entrenamiento y autoformación y para mejorar los resultados en el desempeño y ocupaciones de las personas en la organización. La evaluación permitirá la medición del potencial de las personas para la determinación de su pleno empleo, para dar oportunidades de crecimiento y condiciones de participación a todos los empleados teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y los individuales.

5. Instrucciones. Califique el desempeño con base a la siguiente valoración:

- **1** = desempeño muy bajo (debe mejorar mucho)
- **2** = presenta desempeño bajo (regular)
- **3** = desempeño aceptable (dentro de niveles normales)
- **4** = desempeño satisfactorio (muy bueno)
- **5** = desempeño excelente

No.	Aspecto	Concepto	Punteo
1.	Relaciones interpersonales	Mantiene buenas relaciones con sus jefes y compañeros	
2.	Puntualidad	Cumple con el horario del turno asignado	
3.	Asistencia	Se presento siempre al turno asignado	
4.	Trabajo en equipo	Se puede contar siempre con su colaboración en caso de necesidad	
5.	Uso del uniforme	Cumple con el uso del uniforme completo	
6.	Desarrollo del trabajo	Cumple con las normas de servicio establecidas	
7.	Responsabilidad	Realiza de forma eficiente las actividades a su cargo	
8.	Productividad	Se obtienen los resultados esperados en el puesto que ocupa.	
9.	Pro-actividad	Presenta propuestas de mejoras en su área de trabajo	
10.	Capacitación	Participa en las pláticas de capacitación organizadas en la institución.	

Recomendaciones:

Firma del evaluado

Firma del evaluador

7. PROGRAMA DE CAPACITACION Y DESARROLLO

Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamientos y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

- Criterios de desarrollo de recursos humanos a mediano y largo plazo de acuerdo con las necesidades de la organización y de las personas.
- Creación y desarrollo de condiciones que garanticen la buena marcha de la empresa mediante el cambio de comportamiento de las personas para el cumplimiento de la visión de la empresa.

El objetivo apunta hacia la obtención de mejores condiciones de vida y mejor posicionamiento del personal, ello implica tener claro las acciones de supervisión, evaluación revisiones académicas y comités de trabajo. Lo que lleva a mejores oportunidades de perfeccionamiento para ocupar cargos de mayor jerarquía.

Se Presenta a continuación un programa de capacitación anual de diversas temas de importancia en la ejecución de las actividades que se realizan en el Departamento de Alimentación y Nutrición, esperando que con ellas se logre mejorar la calidad de atención que se brinda tanto a pacientes como personal de la institución, sin embargo es importante que en forma semestral o anualmente debe ser ampliado según las necesidades internas y la disponibilidad de recursos internos y externos.



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD I

TEMA: Buenas prácticas de manufactura

Justificación: Resulta imprescindible que el personal que participa en la elaboración de la alimentación posea los conocimientos para la aplicación en forma correcta de las BPM y así lograr el cumplimiento de estándares de calidad que aseguren alimentos inocuos.

Desarrollo: Plática sobre aceptación del cambio de hábitos.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Buenas prácticas de manufactura	<p>1.1 Principios generales de la higiene de los alimentos.</p> <p>1.2 Tipos de contaminaciones</p> <p>1.3 Manejo de equipo.</p> <p>1.4 Higiene personal</p>	<p>1. Brindar al personal encargado del manejo de alimentos los conocimientos básicos a aplicar en la preparación de alimentos.</p> <p>2. Capacitar al personal en la identificación de los posibles peligros de contaminación que se pueden presentar en los alimentos.</p> <p>3. Resaltar la importancia de la higiene personal en la manipulación de alimentos.</p> <p>4. Ofrecer con certeza un alimento inocuo a los usuarios</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal del Servicio de alimentación. - Personal del Laboratorio de Leches <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD II

TEMA: Conceptos básicos de Macro y micronutrientes

Justificación: El personal que labora en el Departamento de Nutrición debe tener conocimientos básicos sobre los nutrientes que necesita el cuerpo para su adecuado funcionamiento, así como también los beneficios que se obtienen al consumirlos.

Desarrollo: Práctica sobre selección de alimentos.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Macronutrientes vitaminas y minerales.	1.1 Clasificación de macronutrientes Vitaminas y minerales 1.2 Funciones básicas de los macronutrientes, vitaminas y minerales. 1.3 Fuentes principales de macronutrientes, vitaminas y minerales.	1. Capacitar al personal sobre los diferentes nutrientes que componen los alimentos. 2. Lograr educar al personal sobre las funciones básicas de los alimentos. 3. Ayudar al personal para una adecuada selección y preparación de alimentos.	a. Exposición oral dinamizada.	Humanos: - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de alimentación. Físicos: - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

**UNIDAD III
TEMA: Malnutrición**

Justificación: El manejo de los términos más comunes en malnutrición, desnutrición y obesidad se utilizan en forma ordinaria en el trabajo que se realiza en el Departamento de Alimentación y Nutrición.

Desarrollo: Estandarización sobre interpretación de medidas antropométricas.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Malnutrición	<p>1.1 Definición de desnutrición y obesidad</p> <p>1.2 Tipos de desnutrición y obesidad.</p> <p>1.3 Causa y efecto.</p> <p>1.4. Medidas antropométricas</p>	<p>1. Informar al personal sobre los tipos de malnutrición</p> <p>2. Lograr que el personal tome conciencia sobre los beneficios de una buena selección de alimentos.</p> <p>3. Instruir al personal sobre la interpretación de los indicadores nutricionales</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. - Personal operativo del Laboratorio de Leches <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD IV
TEMA: Tipos de dietas

Justificación: A nivel institucional son diversos los tipos de dietas terapéuticas que se utilizan en la recuperación nutricional del paciente.

Desarrollo: Práctica sobre preparación y selección de alimentos

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Tipos de dietas	<p>1.1 Clasificación de las dietas</p> <p>1.2 Alimentos permitidos y prohibidos según el tipo de dieta.</p> <p>1.3 Orden de distribución de dietas.</p>	<p>1. Brindar al personal encargado del manejo de alimentos los conocimientos básicos a aplicar en la preparación y distribución de dietas.</p> <p>2. Capacitar al personal en la identificación de los alimentos permitidos y prohibidos según el tipo de dieta.</p> <p>3. Brindar un servicio de calidad en la distribución correcta de la dieta prescrita.</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD V TEMA: Lactancia Materna				
<p>Justificación: Como personal amigo de la lactancia materna, se debe divulgar y promocionar entre los usuarios la implementación de dicha práctica.</p> <p>Desarrollo: Capacitación en Programa Kanguro.</p> <p>Controles: Listado de asistencia a la plática.</p>				
TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Lactancia Materna	1.1. Generalidades 1.2 Beneficios 1.3 Mitos 1.4 Técnicas para amamantar	1. Brindar al personal los conocimientos básicos sobre la importancia de la lactancia materna. 2. Romper los mitos que existen sobre la lactancia materna. 3. Dar a conocer las técnicas para amamantar de forma eficiente.	a. Exposición oral dinamizada.	Humanos: - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. Físicos: - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD VI

TEMA: Sucedáneos de la leche materna y formulas enterales

Justificación: Resulta necesario que el personal conozca sobre los diferentes tipos de formulas nutricionales que se utilizan en pacientes pediátricos y adultos.

Desarrollo: Práctica sobre técnicas de preparación de formulas y manejo de equipo para la administración al paciente.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Sucedáneos de la leche materna y formulas enterales	1.1. Generalidades 1.2 Clasificación de sucedáneos y formulas enterales 1.3 Usos e indicaciones 1.4 Técnicas de preparación.	1. Que el personal pueda reconocer los diferentes tipos de formulas infantiles y de adultos que se preparan en el Laboratorio de Leches. 2. Dar a conocer las técnicas de preparación de formulas.	a. Exposición oral dinamizada.	Humanos: - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. Físicos: - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD VII
TEMA: Enfermedades Crónicas

Justificación: El aumento progresivo de enfermedades crónicas en la población y la demanda de servicios de estas enfermedades en el Hospital requiere de información sobre el tratamiento de las mismas.

Desarrollo: Prueba de glicemia y de presión arterial.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Enfermedades crónicas	1.1. Generalidades 1.2 Tipos 1.3. Consecuencias 1.4 Tratamiento nutricional	1. Brindar al personal información sobre las enfermedades crónicas. 2. Concientizar al personal sobre la importancia del tratamiento nutricional en los pacientes que presentan una enfermedad crónica. 3. Lograr que el personal pueda realizar una adecuada selección de alimentos.	a. Exposición oral dinamizada.	Humanos: - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. Físicos: - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

**UNIDAD VIII
TEMA: Diabetes Mellitus**

Justificación: Por ser una enfermedad que necesita de un manejo y distribución adecuada de los carbohidratos resulta indispensable conocer la relación que guarda el cumplimiento del horario de servicio de alimentos con la administración de insulina.

Desarrollo: Práctica sobre el manejo de los esquemas de insulina.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Diabetes Mellitus	<p>1.1. Generalidades</p> <p>1.2 Distribución de carbohidratos según esquema de insulina</p> <p>1.3 Importancia del tratamiento nutricional</p> <p>1.3 Alimentos permitidos y prohibidos.</p>	<p>1. Brindar al personal los conocimientos básicos sobre Diabetes Mellitus</p> <p>2. Lograr que el personal encargado de la distribución de alimentos reconozca la importancia de cumplir con el horario de entrega de alimentos según el tipo de insulina administrado.</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

**UNIDAD IX
TEMA: VIH - SIDA**

Justificación: Existe el paradigma de estigmatizar a las personas con Sida por estar en habitaciones en aislamiento lo que provoca rechazo y poca aceptabilidad de los alimentos por los pacientes.

Desarrollo: Visita a un Centro de recuperación de pacientes con VIH - SIDA.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. VIH-SIDA	<p>1.1. Generalidades</p> <p>1.2 Formas de contagio</p> <p>1.3 Mitos</p> <p>1.4 Tratamiento nutricional</p>	<p>1. Definir al personal conceptos sobre el VIH - SIDA.</p> <p>2. Indicar las formas de contagio.</p> <p>3. Romper los mitos sobre el VIH – SIDA.</p> <p>4. Informar sobre la importancia del tratamiento nutricional</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD X

TEMA: Infecciones Nosocomiales

Justificación: El inadecuado manejo de las normas de seguridad establecidas dentro de la institución pueden provocar que se adquieran infecciones dentro del lugar de trabajo.

Desarrollo: Realización de pruebas microbiológicas.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Infecciones Nosocomiales	<p>1.1. Generalidades</p> <p>1.2 Tipos</p> <p>1.3 Riesgos intrahospitalarios</p>	<p>1. Informar al personal sobre las infecciones nosocomiales y las formas de adquirirlas.</p> <p>2. Advertir al personal sobre los riesgos hospitalarios.</p> <p>.</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD XI
TEMA: Servicio al Cliente

Justificación: La calidad de atención se ve reflejada en las actitudes que manejamos al brindar los alimentos a nuestros usuarios.

Desarrollo: Visita al Servicio de Alimentación de una empresa privada.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Servicio al cliente	<p>1.1 Principios de moral y urbanidad.</p> <p>1.2 Importancia de la atención al cliente.</p> <p>1.3 Manejo de quejas.</p>	<p>1. Brindar al personal encargado del manejo de alimentos los conocimientos básicos a aplicar en la preparación y distribución de dietas.</p> <p>2. Capacitar al personal en la identificación de los alimentos permitidos y prohibidos según el tipo de dieta.</p> <p>3. Brindar un servicio de calidad en la distribución correcta de la dieta prescrita.</p>	a. Exposición oral dinamizada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón



DEPARTAMENTO DE ALIMENTACION Y NUTRICION

UNIDAD XII

TEMA: Relaciones Interpersonales y trabajo en equipo

Justificación: Debido a la diversidad de temperamento y personalidades existentes en el personal del Departamento, resulta necesario mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo equipo para lograr los resultados esperados.

Desarrollo: Plática sobre valores y principios.

Controles: Listado de asistencia a la plática.

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RECURSOS
1. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	<p>1.1. Definición de personalidad y temperamento.</p> <p>1.2 Definición de trabajo en equipo</p> <p>1.3 Valores y principios</p> <p>1.4 Importancia de mantener buenas relaciones interpersonales y de trabajar en equipo.</p>	<p>1. Mejorar las relaciones interpersonales entre el personal del Departamento.</p> <p>2. Crear la cultura de trabajo en equipo.</p> <p>3. Lograr mejorar el clima organizacional de la institución.</p>	a. Exposición oral dinamisada.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutricionista - Personal técnico - Personal operativo del Servicio de Alimentación. <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Equipo de oficina - Cañonera - Salón

9. DISCUSION DE RESULTADOS

Del total de 16 empleados encuestados, entre ellos profesionales de la nutrición, supervisores del Servicio de Alimentación y Supervisor del Laboratorio de Leches, todos ellos del Departamento de Alimentación y Nutrición, se obtuvieron los siguientes resultados.

Con respecto a la pregunta No.1 que se refiere a la existencia de un Manual de administración de recurso humano en el Departamento, es importante indicar que en el momento de la validación del documento resultó necesario poner la palabra administración en lugar de gestión, pues es la con la que más utilizan. En los resultados obtenidos 3 empleados respondieron que si tenían conocimiento de la existencia del documento aunque ignoraban donde se ubicaba el mismo. Lo anterior puede tener como precedente que estas personas son las que tienen más años de trabajar en la institución, por lo que en algún momento escucharon o tuvieron acceso a dicho manual, caso contrario al resto de los encuestados que promedian 10 años de laborar en la institución.

En cuanto a los requisitos que exige el Perfil de puesto del cargo que ellos ocupan, 12 personas respondieron que si los conocen y 4 manifestaron que no lo conocen en su totalidad. Los supervisores indicaron que lo único que saben es que deben tener como mínimo diploma de diversificado. En cuanto al personal profesional por laborar por contratación anual, conocen los requisitos ya que cada año deben presentarlos para continuar en la institución.

La situación anterior se repite en lo que se refiere al perfil de puesto del personal que tienen bajo su cargo, personal operativo, pues la mayoría (69%) indicaron que como única referencia tienen que dicho personal debe tener como mínimo 6to. Grado Primaria, pero los otros requisitos los desconocen. Esta situación origina que en algunas ocasiones se contrate personal que no es idóneo en el cumplimiento de los objetivos del Departamento.

Con el fin de evaluar que documentos han recibido en su ingreso a laborar al Departamento, se les cuestionó si habían recibido en forma escrita la descripción del puesto a ocupar, el total de los encuestados manifestó que no se había realizado ese procedimiento, que habían aprendido con el pasar del tiempo y al ir conociendo los turnos que realizaban, respuesta que se unió a la siguiente pregunta donde indican que si conocen las responsabilidades del puesto pero no las poseen por escrito, situación que provoca que en algunas ocasiones la coordinación de actividades se vea disminuida entre personal operativo y su jefe inmediato.

Al cuestionarles sobre si al momento de su contratación el Departamento de Alimentación y Nutrición les hizo de conocimiento de la Hoja de trabajo del turno a realizar, solamente 1 de ellos respondió que sí, siendo una de las personas con más tiempo de laborar en la institución, indicando que anteriormente cuando era el momento del ingreso se lo hacían de conocimiento, práctica que se ha perdido con el pasar de los años, el resto de encuestados (15) respondió que no se les entregó ningún documento, si no fue a través de la práctica que fueron determinando los tiempos en relación a las actividades que se realizan de forma diaria.

Actualmente ninguno de ellos tiene acceso a algún manual donde puedan encontrar las Hojas de trabajo de todos los turnos, lo cual les permitiría tener una referencia para poder inducir de forma eficiente a los compañeros de nuevo ingreso o a todos aquellos que cambian o realizan turnos. El trabajador que indico que tenía conocimiento de

dicha información también manifestó que la información se encuentra guardado el archivo en la computadora, la cual pueden utilizar únicamente en horario administrativo y no tienen acceso directo al mismo.

Los resultados obtenidos indican que con respecto a la pregunta de si conocen el Reglamento interno del departamento, las 6 personas que respondieron que sí, son los trabajadores con más años de trabajo en la institución, pero hacen la observación que las tareas han cambiado por lo que resulta necesario actualizarlo, se determinó que el Reglamento Interno que se encuentra en el Departamento no se encuentra avalado por las autoridades correspondientes.

También se les cuestiono si al momento de su ingreso recibieron una copia del Reglamento, 2 de ellos respondieron en forma afirmativa, mientras que los 10 restantes indicaron que no. Por lo que se determino que si existe un reglamento pero no está actualizado con los cambios que se han realizado en la organización del Departamento. De igual forma este documento no se ha socializado con el personal que actualmente labora ya sea en el Servicio de Alimentación y Laboratorio de Leches, lo que provoca que en algunas situaciones se generen inconformidades manifestando que no se resuelve de forma equitativa las situaciones que se presentan.

En lo que se relaciona con la capacitación que reciben, se les preguntó si esta la recibían en forma mensual a lo que únicamente una persona respondió que sí, indicando que aunque se inició un programa no se le dio continuidad, y si reciben capacitación es la organizada en forma esporádica por el Departamento o por la Gerencia de Recursos Humanos. Se determino que el personal asiste a las capacitaciones en forma obligada pues se denota apatía por este tipo de actividades, esta situación se ve mejorada cuando se ofrece un estímulo a la participación, si se realiza en algún lugar fuera del trabajo o sólo que el tema sea de mucho interés tanto personal como laboral.

Por último se indago sobre el tema que se refiere a la evaluación de desempeño, donde se obtuvo la respuesta por parte del total de los encuestados (16) que actualmente no utilizan ningún instrumento que les permita evaluar al personal a su cargo, si se realiza alguna evaluación es únicamente por verificación del cumplimiento de las tareas, lo cual en algunos casos resulta subjetivo.

El único personal que recibe evaluación de desempeño es el que labora por contrato anual, ya que se les debe evaluar para poder determinar si procede renovarles el contrato para el año siguiente. Se concluye que este procedimiento resulta necesario para poder conocer e informar al personal en los aspectos que presenta deficiencias para brindar una retroalimentación que permita tanto conocer los errores que ha cometido para enmendarlos como también aumentar las buenas prácticas que realizan en pro del servicio que se brinda a los usuarios del Departamento. La parte que se refiere a desarrollo es muy poco trabajada, ya que no se estimula la mejora de habilidades, destrezas, etc.

En lo que se refiere a todas aquellas preguntas que englobaban el obtener una mejora en el servicio, si cada uno de los trabajadores llenará los requisitos del perfil de puesto, conociera las obligaciones y responsabilidad del puesto que ocupa, cumpliera con el normativo que se indica en el Reglamento Interno, recibiera capacitación y desarrollo y se le evaluará su desempeño, todos manifestaron que indudablemente la calidad del servicio sería mejor y el clima organizacional del Departamento mejoraría en gran parte.

Es por lo anterior que resulta necesario contar con un Manual de Gestión de Recurso Humano que permita recopilar toda la información que se encuentra dispersa y que quede como documento de consulta para el personal que allí labora, pero este debe ser revisada y actualizado periódicamente, ya que la organización del Departamento puede crear nuevos puestos o reasignar tareas lo que cambiaría en parte la estructura del documento.

10. CONCLUSIONES

- Se elaboró el Manual de Gestión del Recurso Humano del Departamento de Alimentación y Nutrición del Hospital Roosevelt.
- Se diagnóstico que actualmente el Departamento no cuenta con el Perfil y Descripción de puesto de cada cargo que conforma el mismo.
- Se diseño el mecanismo para la actualización y socialización de las políticas de manejo del personal anudado con Reglamento Interno del Departamento, cumpliendo con la Ley de Servicio Civil y el Pacto Colectivo.
- Fue elaborada la estrategia para la implementación del programa de capacitación y desarrollo para el recurso humano del Departamento de Alimentación y Nutrición.
- Se estableció el proceso de evaluación de desempeño adaptado a las funciones que se realizan en los puestos de trabajo y acorde con la Ley de Servicio Civil.

11. RECOMENDACIONES

- Implementar el Manual de Gestión de Recurso Humano en el Departamento de Alimentación y Nutrición con el apoyo de las Direcciones y de Gerencia de Recursos Humanos.
- Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Recurso Humano.
- Socializar el manual con los empleados del Departamento, aceptando sugerencias y/o comentarios que ayuden a enriquecer el mismo.
- Planificar una nueva estructura organizativa del Departamento a largo plazo, para poder implementar y darle seguimiento a las propuestas de mejoras que se indican en el Manual de Gestión de Recurso Humano.
- Elaborar los manuales de administración de los diferentes recursos disponibles, como herramientas que faciliten las labores de quienes dirigen y son dirigidos.
- Resulta importante que periódicamente se revise y actualice la visión, misión y valores institucionales del Hospital, por parte de las autoridades correspondientes.
- Existe la necesidad de que un experto realice la revisión y actualización del Reglamento Interno del Departamento, debido a que la presente propuesta sólo indica las políticas de manejo de personal.

12. BIBLIOGRAFIA

1. Birchfield, J. C. (1990). *Manual de operaciones para el servicio de alimentos*. México: Editorial Diana.
2. Blanco R., J. H., y Maya M., J. M. (2009). *Fundamentos de Salud. Pública Administración de servicios de salud* (Tomo II). Colombia: Corporación para Investigaciones Biológicas.
3. Boohlandes, G. y Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage learning Editores.
4. Campos, A. R., y Sáenz, L. (1977). *Manual de administración de servicios de alimentación*. Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá.
5. Daft, R. L. (2005). *Teoría y diseño organizacional* (8a ed.). México: Thomson Editores.
6. De Ansorena, C. A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
7. Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8a ed.). México: PEARSON, Prentice Hall.
8. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5a ed.). Colombia: McGraw-Hill.
9. Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Colombia: McGraw-Hill.
10. Fernández R., M. (2004). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. España: Ediciones Díaz de Santos.
11. Gama Bernal, E. (1985). *Antecedentes en sus bases para el Análisis de Puestos*. México: Ediciones Garay
12. Gómez-Mejía, L., y Balkin, D. (2001). *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. España: Prentice Hall.
13. Guerrero R, C. (2001). *Administración de Alimentos a Colectividades y Servicios de Salud*. México: McGraw-Hill Interamericana.
14. Hellriegel, D., y Slocum, J. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson Editores.
15. Horovitz, J., y Jurgens, M. (1998). *La satisfacción total del cliente*. Colombia; McGRAW-Hill.
16. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2003). *Gestión por Competencia Laboral*. (2a ed.) Guatemala. autor
17. Kotler, P., y Armstrong, G. (2007). *Marketing, versión para Latinoamérica*. México: Pearson Educación

18. Morales, J. (2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del Departamento de Asuntos regulatorios, basados en competencias laborales, en una empresa Farmacéutica*. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
 19. Ortega Álvarez, L. (2007). *Estatuto Básico del empleado Público*. España: Gráficas Muriel.
 20. Guatemala. Presidencia de la República. Oficina Nacional de Servicio Civil. (2003) *Ley de Servicio Civil. Decreto 1748 del Congreso de la República. Reglamento de la Ley de Servicio Civil. Acuerdo Gubernativo 18-98*.
 21. Parás A., J., y Estrada Ch., G. (2005). *Administre su consultorio como una empresa de servicios*. Colombia: Actualidades Médico Odontológicas Latinoamericana, C.A., AMOLCA.
 22. Ponce R., A. (2005). *Administración de personal, relaciones humanas* (Primera parte. México: Limusa Noriega Editores.
 23. Puchol, L. (2005). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (6a ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.
 24. Rodríguez Serrano. (2004). *El modelo de Gestión de Recursos Humanos* (1a ed.). Barcelona: Editorial UOC.
 25. Rodríguez Valencia, J. (2007). *Administración moderna del personal* (7a. ed.). México: Cosegral.
 26. Schultz, D. P. (1991). *Principios y Técnicas para el Análisis de Puestos en su Psicología Industrial*. México: Editorial McGraw Hill.
 27. Stephen, R., y Coulter, M. (2009). *Administración*. (8a ed.). México: PEARSON EDUCACION.
 28. Stephen, R. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª. Edición). México: PEARSON EDUCACION.
 29. Tejada, B. (2006). *Administración de servicios de alimentación*. (2ª. Edición). Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
 30. Valenzuela, B., y Ortiz P. M. (2004). *Análisis de puestos de trabajo*. (1a ed.) México: Mora Cantúa Editores.
 31. Varela, R. A. (2006). *Administración de la compensación*. México: PEARSON Prentice Hall.
 32. Wayne M. R., y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9a ed.). México: PEARSON Educación.
- 10.1 Páginas electrónicas.**
33. Hospital Roosevelt. www.hospitalroosevelt.gob.gt
 34. Oficina Nacional de Servicio Civil. www.onsec.gob.gt

13. ANEXOS

ANEXO No. 1 FORMULARIO DE DIAGNOSTICO

DEPARTAMENTO ALIMENTACION Y NUTRICION HOSPITAL ROOSEVELT

**PUESTO
FUNCIONAL** _____

OBJETIVO: Lograr obtener información que permita mejorar el proceso de Gestión de Recurso Humano de este Departamento.

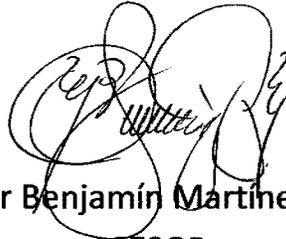
INSTRUCCIONES: Marcar con una "X" la respuesta a la pregunta que se plantea.

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	Sabe usted si existe un Manual de administración de Recurso Humano de su Departamento		
2.	Conoce el Perfil del puesto del cargo que ocupa		
3.	Conoce el Perfil de puesto del personal bajo su cargo		
4.	Cree que mejoraría el servicio si el personal cumpliera con el Perfil de puesto requerido		
5.	Conoce la Descripción de puesto del cargo que ocupa		
6.	Posee en forma escrita la Descripción del puesto que ocupa		
7.	Posee en forma escrita la descripción de puesto del personal bajo su cargo		
8.	Mejoraría el servicio si conociera las funciones a realizar		
9.	Conoce la Hoja de trabajo del puesto que ocupa		
10.	Posee por escrito la Hoja de trabajo del puesto que ocupa		
11.	Posee por escrito la Hoja de trabajo del personal bajo su cargo		
12.	Mejoraría el servicio si conociera las tareas de cada puesto		
13.	Conoce el Reglamento Interno del Departamento		
14.	Cuando ingresó le dieron una copia del Reglamento Interno de su Departamento		
15.	Cree que mejoraría el servicio si conociera el Reglamento Interno de su Departamento		
16.	Recibe en forma mensual cursos de capacitación		
17.	Recibe el personal a cargo mensualmente cursos de capacitación		
18.	Mejoraría su desempeño si se le capacita periódicamente		
19.	Se evalúa anualmente su desempeño		
20.	Mejoraría su rendimiento si se evaluará su desempeño		



Lourdes del Carmen Ochaeta De la Cruz

AUTORA



MBA Walter Benjamín Martínez Velásquez

ASESOR



MSc. Vivian Mátta de García

DIRECTORA



Ph.D. Oscar Manuel Cobar Pinto

DECANO