Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

Formulación del proceso y subprocesos de Apoyo de Salud Ocupacional para la Gestión por Resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021

Trabajo de Integración Curricular previa a la obtención del título de Licenciada de Administración Pública

AUTORA:

Viviana Selene Coronel Palacios

DIRECTORA:

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Sc.

Loja - Ecuador
2022

Certificación del director

Loja, 06 de septiembre de 2022

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Sc,

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Certifico:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación titulado: **"Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de salud ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de seguridad y salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021"** de autoría de la estudiante **Viviana Selene Coronel Palacios**, previo a la obtención del grado y título de **Licenciado en Administración Pública**, en concordancia a lo que determina el artículo 228 y 229 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que se encuentra culminado y aprobado y en cumplimiento al artículo 232 de acuerdo al párrafo 2 del mismo reglamento, por lo que autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

MARIA RAQUEL
ALVARADO LOPEZ

Mg. María Raquel Alvarado López

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

Autoría

Yo ***Viviana Selene Coronel Palacios***, declaro ser autora del presente trabajo de integración curricular, eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

VIVIANA SELENE
CORONEL
PALACIOS

Cédula: 1105910465

Fecha: 13 de septiembre del 2022

Correo Electrónico: viviana.coronel@unl.edu.ec

Celular: 0963965480

Carta de autorización de tesis por parte del autor (a) para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo

Yo ***Viviana Selene Coronel Palacios*** declaro ser autora de la tesis titulada ***Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de salud ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de seguridad y salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021*** como requisito para optar el título de ***Licenciada en Administración Pública*** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar en el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de integración curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los trece días del mes de septiembre del dos mil veintidós

Firma VIVIANA SELENE CORONEL PALACIOS

Autora: Viviana Selene Coronel Palacios

Cédula: 1105910465

Dirección: Colinas Lojanas calle Limoncillo entre Colambo y Ventanas

Correo electrónico: coronelviviana1996@gmail.com

Celular: 0963965480

DATOS COMPLEMENTARIO

Director del trabajo de integración curricular: Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Sc

Tribunal de Grado:

Ing. José Rodrigo Maldonado Quezada, MAPP (Presidente)

Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez, Mg. Sc (Miembro docente)

Ing. Com. Ligia Isabel Cueva Guzmán, MAE. (Miembro docente)

Dedicatoria

Primeramente, a Dios y a la Virgen del Cisne por ser el pilar fundamental y darme fuerza para continuar y no rendirme hasta llegar a cumplir esta meta propuesta y por brindarme sabiduría, inteligencia y salud.

A mi madre por su entrega total, por su ejemplo de lucha y confianza, por creer en mí y darme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por amarme y ser mi mejor amiga, además por ser una gran guerrera ver por mi bienestar y de su nieto.

A mi hermana por apoyarme y soportarme día a día y por llenarme de confianza cuando la necesitaba y por mostrarme el camino a mi superación.

A mi hijo por ser mi motor de mi vida, la razón de mi superación y darme su confianza y amor incondicional.

A mis demás familiares y amigos por compartir junto a mí, apoyarme en mis sueños y saberme animar en los momentos difíciles durante esta bonita etapa universitaria.

Viviana Selene Coronel Palacios

Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por permitirme ser parte de tan distinguida institución de Educación superior, especialmente a la carrera de Administración Pública.

Agradezco la dedicación a todos los docentes de la carrera por haber compartido conmigo todos sus aprendizajes que adquirido.

De manera especial a la directora del trabajo de integración curricular Ing. Raquel Alvarado, Mg. Sc por su orientación, dedicación, asesoría y apoyo incondicional quien contribuyo para la elaboración de este trabajo de integración curricular y ser posible su culminación.

Al departamento de Subdirección de seguridad y salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja por la apertura brindada y su buena predisposición en todo momento.

Viviana Selene Coronel Palacios

Índice de contenidos

Hojas preliminares

Certificación del director ii

Autoría iii

Carta de autorización de tesis por parte del autor (a) para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo iv

Dedicatoria v

Agradecimiento vi

Cuerpo de desarrollo

1. Título 1

2. Resumen 2

2.1. Abstract 3

3. Introducción 4

4. Marco teórico 6

4.1. Antecedentes 6

4.2. Marco institucional 7

4.2.1. Elementos orientados 7

4.2.2. Política institucional de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo 8

4.2.3. Reglamento Orgánico por Procesos de la Universidad Nacional de Loja. 9

4.3. Base teórica 11

4.3.1. Gestión de Calidad 11

4.3.2. Reingeniería de Procesos en la Calidad 15

4.4. Marco conceptual 15

4.4.1. Nueva Gestión Pública 15

4.4.2. Gestión por Resultados 16

4.4.3. Enfoque de la gestión por resultados 18

4.4.4. Gestión Talento Humano 18

4.4.5. Gestión de seguridad y salud ocupacional 19

4.4.6. Administración Pública 21

4.4.7. Planificación estratégica 21

4.4.7.1. Diagnóstico situacional.. 22

4.4.8. Procesos 23

4.4.8.1. Características de procesos. 24

4.4.8.2. Etapas de procesos. 24

4.4.8.4. Elementos del proceso.: 26

4.4.9. Subprocesos 27

4.4.10. Manual de procesos 28

4.3.10.2. Importancia de manual.. 30

4.4.11. Diagrama 30

4.4.11.1. Tipos de diagrama. 31

4.4.12. Simbología. 31

4.5. Marco legal 32

4.5.1. Constitución de la República del Ecuador 32

4.5.2. Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo 33

4.5.3. Reglamento de los servicios médicos de las organizaciones 33

4.5.4. Plan estratégico de desarrollo institucional de la UNL (PEDI) 33

4.5.5. Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja 37

5. Metodología 38

5.1. Métodos 39

5.2. Técnicas 40

5.3. Instrumentos / recursos 40

6. Resultados 41

6.2.- Manual del proceso y subprocesos de Apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja 48

6.3.- Socialización de la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos formulados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja. 94

7. Discusión 95

8. Conclusiones 99

9. Recomendaciones 100

10. Bibliografía 101

Índice de Figuras

Figura 1. Procesos según su grado de contribución o agregadores de valor. 9

Figuro 2.Evolución de calidad 12

Figura 3 Ciclo de Gestión por Resultados. 18

Figura 4 Matriz FODA. 23

Figura 5 Representación gráfica de los elementos del proceso. 26

Figura 6 Modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja 34

Figura 7 Estructura organizacional para la administración y gestión de la Universidad Nacional de Loja. 36

Figura 8: Área de estudio 39

Figura 9 Análisis FODA de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional. 42

Figura 10 Flujograma Inicial del proceso de salud ocupacional de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupaciona. 43

Figura 11 P roceso y subprocesos en salud ocupacional *44*

Figura 12 Análisis de la matriz FODA de los subprocesos y el proceso de vigilancia de salud 47

Índice de Tablas

Tabla 1 Resumen de la situación actual…….. ..... *44*

Tabla 2: Manual del Proceso de Vigilancia de Salud de los colaboradores y trabajadores. 49

Tabla 3.- Registro de asistencia de la socialización 94

Índice de Anexos

Anexo 1: Fotos de la situación actual del departamento 106

Anexo 2. Formato de la ficha de observación para validación 107

Anexo 3: Levantamiento de información del proceso de “Vigilancia en salud de los colaboradores y trabajadores” 109

Anexo 4. Entrevista de levantamiento de información del proceso 110

Anexo 5: Fotos del levantamiento de información 114

Anexo 6: Formato para la elaboración del manual 116

Anexo 7: Modelo de la diagramación 118

Anexo 8: Anexos del manual 119

Anexo 9: Formato solicitud para la socialización del manual 122

Anexo 10: Acta de socialización 123

Anexo 11: Fotos de la socialización 125

Anexo 12: Entrevista semiestructurada de los objetivos propuestos 127

Anexo 10: Entrevista a los actores 130

Anexo 11: Certificado de inglés 134

1. Título

“Formulación del proceso y subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la Gestión por Resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021”

2. Resumen

La presente investigación tiene como finalidad, “Formular el proceso y los subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la Gestión por Resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021”, mismo que está acompañado de tres objetivos específicos que busca dar solución a la problemática identificada que es la parvedad de un manual de procesos, para dar inicio al desarrollo de la investigación se procedió a identificar el estado actual del proceso y subprocesos de Salud Ocupacional en la subdirección, seguidamente con base a los resultados se realiza una propuesta de manual de proceso en el que se pretende contribuir a la gestión por resultados de manera eficiente y eficaz, que se refleje en la mejora de los procesos administrativos y contribuir con la Trasformación Universitaria. El proyecto tiene un enfoque cualitativo diseñado para realizar investigación- acción, los métodos y técnicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de los objetivos con el propósito de agilizar y tecnificar el proceso y subprocesos que realiza la Subdirección de Salud Ocupacional, el trabajo de investigación se basa en la teoría de la Gestión de calidad enfocada a la Nueva Gestión Pública y por resultados. De los resultados obtenidos se puede resaltar que, actualmente la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional precisa de un manual del proceso y subprocesos de Vigilancia de salud de los Colaboradores y Trabajadores que permita efectivizar el desarrollo se los mismos en beneficio de la comunidad universitaria, con base a estos antecedentes se desarrolló una propuesta de manual del proceso y subprocesos para facilitar una guía clara y precisa a las acciones de la Subdirección a partir de una gestión estratégica. Finalmente se concluye que el manual de los subprocesos y el proceso propuesto es propicio para la Subdirección de seguridad y salud ocupacional, misma que fue revisada y aprobada por los actores responsables del proceso, además se realizan las respectivas conclusiones y recomendaciones en la que se plasma la importancia de la aplicación de la propuesta diseñada para lograr una mejora en la eficiencia y eficacia en el desarrollo del proceso que realiza la subdirección de salud ocupacional en beneficio de los colaboradores y trabajadores de la Universidad Nacional de Loja

Palabras claves

Salud Ocupacional, procesos, subprocesos, gestión por resultados, vigilancia de salud

2.1. Abstract

The purpose of this research is to "Formulate the process and sub-processes of support of Occupational Health for Results Management in the Occupational Safety and Health Unit of the National University of Loja, year 2021"which is accompanied by three specific objectives that seek to solve the problem identified as the setting of a process manual, to begin the development of the research, we proceeded to identify the current state of the process and Occupational Health sub-processes in the subdirectory, then, based on the results, a proposal is made for a process manual in which it is intended to contribute to the management by results in an efficient and effective manner, which is reflected in the improvement of administrative processes and contribute to the University Transformation. The project has a qualitative approach designed to conduct research- action, the methods and techniques used were appropriate for the development of objectives with the purpose of streamlining and technifying the process and sub-processes carried out by the Occupational Health Subdirectorate, the research work is based on the theory of quality management focused on the New Public Management and results. The results obtained show that, the Occupational Safety and Health Subdirectorate currently needs a manual of the process and health surveillance of employees and workers that allows the same development to be effected for the benefit of the university community, Based on this background, a proposal for a process manual and sub-processes was developed to provide a clear and precise guide to the actions of the Subdirectorate based on strategic management. Finally, it is concluded that the manual of the subprocesses and the proposed process is conducive to the Occupational Safety and Health Subdirectorate, which was reviewed and approved by the actors responsible for the process, in addition, the respective conclusions and recommendations are made which reflect the importance of the implementation of the proposal designed to achieve an improvement in the efficiency and effectiveness in the development of the process carried out by the branch of occupational health for the benefit of employees of the National University of Loja

Keywords

Occupational health, processes, subprocesses, management by results, health surveillance

3. Introducción

La gestión de la calidad, trata de obtener la aptitud del servicio o producto en las organizaciones orientando a añadir valor a las actividades en condiciones de ejecución, comprometiendo a los actores responsables a desarrollar de una manera organizada y planificada los resultados previstos y demuestre la capacidad de hacer frente a situaciones no pronosticados en sus procedimientos (Macías, 2020). De esta manera, la nueva gestión pública ha implantado tecnologías y sistemas de operación para reactivar un mecanismo ágil que demanda ofrecer respuestas innovadoras ante un sistema globalizado que cada vez requieren de servicios de calidad y eficiencia (Estrada, 2011, pág. 7), es así que (Duque, 2018) determina que la calidad y la eficacia son elementos que ayudan a que los procesos sean adecuados a que su implementación sea eficaz y lograr resultados altamente de calidad.

Por otra parte, según Zambrano & Rosado (2021) un manual de procesos y procedimientos de calidad es un elemento de importancia ya que permite ordenarlas actividades de los procesos de forma clara y de fácil manejo sobre todo logrando eficiencia, eficacia y efectividad. Al respecto los procesos tienen la finalidad de asegurar que las actividades que comprende se lleven a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo, lo cual se centra en las actividades, así como en todas las aquellas características relevantes que permitan la revisión de las mismas y la gestión del proceso.

Con estos fundamentos la presente investigación tiene como objetivo general la "Formulación del proceso y los subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la Gestión por Resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021", desglosados en tres objetivos específicos, lo cual tiene una secuencia significativa debido a que servirá como referencia al mejoramiento del proceso y subprocesos de Vigilancia de Salud de los Colaboradores y Trabajadores, en cuanto a los subprocesos se clasifican en: examen de inicio, examen periódico, atención médica y examen de salida, cada uno de ellos toman su tiempo y espacio con diferentes pasos que se debe seguir para cumplir cuando un miembro de la comunidad universitaria lo necesite. El diseño metodológico utilizado fue de carácter inductivo, analítico y sintético conjuntamente con la ficha de observación, entrevista y el grupo focal fueron las herramientas adecuadas para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

La propuesta de un manual del proceso de Vigilancia de Salud de los Colaboradores y Trabajadores, tiene como finalidad optimizar en tiempo y espacio y brindar una guía en el desarrollo de los subprocesos. En cuanto al contenido de la investigación, esta se sustenta en la teoría de la gestión de calidad basada en la nueva gestión pública y por resultados. Finalmente, en los resultados se plasma el cumplimiento de cada uno de los objetivos y en la discusión se resalta los resultados más importantes conjuntamente con las teorías que

respaldan la investigación y los aportes respectivos de la investigadora.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

Para establecer una correcta base teórica en relación al tema del trabajo de integración curricular, es necesario considerar estudios previos que se han desarrollado a la temática de formulación del proceso y subprocesos de apoyo en la gestión por resultados:

Como punto de partida (Diamond, 1983) determina que, los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. Así mismo (Delgado, 2015) establece que la elaboración de un manual de procedimientos para la aplicación de técnicas y medidas de Seguridad e Higiene del trabajo, ayudó para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y garantizar la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales; y, para coadyuvar al buen vivir de los trabajadores de la empresa.

En el mismo sentido (Pinza, 2016) concluye que, un manual de funciones permite establecer un medio de organización o administración institucional y así capacitar adecuadamente el manejo, dirección, planificación de estrategias para la toma de decisiones y establecer un crecimiento económico en base a las demandas sociales. Como también (Vera, 2016) manifiesta que, es de suma importancia la elaboración de un manual de funciones para lograr una gestión eficaz ya que se trata de conseguir el mejor aprovechamiento de los medios disponibles para las distintas tareas. Otro estudio realizado por (Molina I. C., 2015) establece que un manual bien detallado incide al rendimiento del trabajador, para poder desempeñarse de manera efectiva en el puesto que le corresponde y tener una alta productividad.

De las evidencias anteriores relacionadas con el tema de estudio y sus importantes aportes, la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja mediante el Proyecto de Integración de Saberes: ***"Gestión Pública por Resultados en el Contexto Ecuatoriano"*** que correspondiente al núcleo de la gestión pública de procesos, trámites y procedimientos, tiene como fin impulsar la investigación desde las perspectivas de las instituciones en relación con la gestión de calidad.

Con base a este contexto la presente investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta de una guía clara y precisa sobre el proceso y subprocesos de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de la UNL para optimizar recursos con una estructura organizada jerárquicamente y tener efectividad a la hora de la ejecución de dicho proceso y subprocesos.

4.2. Marco institucional

Para este presente trabajo de investigación se ha ejecutado en una institución pública por lo cual se consideró la misión, la visión, valores institucionales, los planes, reglamentos y políticas que la rigen.

4.2.1. Elementos orientados de la UNL

4.2.1.1. Misión. – Con base al PEDI (Plan Éstrategico de Desarrollo Institucional , 2019) la misión de la Universidad Nacional de Loja; *"La formación académica y profesional, con sólidas bases científicas y técnicas, pertinencia social y valores; la generación y aplicación de conocimientos científicos, tecnológicos y técnicos, que aporten al desarrollo integral del entorno y al avance de la ciencia; el fortalecimiento del pensamiento, la promoción, desarrollo y difusión de los saberes y culturas; y, la prestación de servicios especializados".*

4.2.1.2. Visión. -Conforme al PEDI (Plan Éstrategico de Desarrollo Institucional , 2019); *"La Universidad Nacional de Loja al 2030 lidera y desarrolla, con pertinencia, responsabilidad social y de manera articulada: la formación del talento humano con alto nivel académico-científico, sensibilidad y compromiso humanista; la investigación colaborativa por dominios científicos, tecnológicos e innovación; y, la vinculación con la sociedad, a través de proyectos de transferencia de conocimientos en correspondencia con los requerimientos del desarrollo local, regional, nacional y binacional; en el marco de un modelo de gestión institucional innovado y de mejora continua".*

4.2.1.3. Políticas institucionales. -Mediante al PEDI *(Plan Éstrategico de Desarrollo Institucional , 2019)* las políticas institucionales que contribuirán al fortalecimiento de los procesos de planificación institucional y, de la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional con coherencia interna y correspondencia externa, son:

- Se fortalecerá la articulación de la investigación con la docencia y la vinculación con la sociedad, como medio para generar impacto en la oferta de servicios de la UNL y el aporte a la solución integral de los problemas del entorno y el posicionamiento del quehacer institucional.
- Se afianzarán procesos integrales y permanentes de planificación, seguimiento, acompañamiento y evaluación, institucionalizando políticas, estructuras, procedimientos, tecnologías y herramientas de planificación integral en los niveles: estratégico de largo plazo, programático de mediano plazo y operativo de corto plazo.
- Se promoverá en toda la planta directiva y los estamentos universitarios, el desarrollo de capacidades con el propósito de que los procesos administrativos y financieros se articulen e implementen de conformidad a la planificación

institucional.

- Se internalizará el enfoque de gestión institucional centrado en el estudiante, por lo que todos los actores y estamentos enfatizarán sus propuestas, proyectos y acciones hacia el logro de este propósito, siendo la regla el involucramiento del estudiante en todo el ciclo y proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.
- Se promoverá, con preferencia en la Región Sur del Ecuador, la Vinculación con la Sociedad procurando con pertinencia y responsabilidad social, mediante la difusión de los conocimientos producidos para beneficio y aprovechamiento de la sociedad del entorno más inmediato, sin perder la perspectiva de crecimiento hacia una Universidad de avanzada en términos de aportes científicos al contexto nacional y mundial.
- Se optimizará y modernizará la infraestructura física y tecnológica y de escenarios de aprendizaje del entorno de actuación de la Universidad, como base para el mejoramiento de la calidad de la educación y el desarrollo de los talentos humanos de la comunidad universitaria.
- Se enfatizará la inclusión de los enfoques de igualdad de género, discapacidad, interculturalidad y condición socioeconómica, en todos los estamentos universitarios como principios para la defensa de sus derechos, la disminución de las brechas de desigualdad y discriminación y, la incorporación de acciones afirmativas para este fin reflejadas en la planificación, presupuesto y gestión institucional.

Asimismo, se observan políticas que se orientan a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional las cuales son políticas detalladas por el Rector de la institución en el Reglamento de Higiene y seguridad de la Universidad Nacional de Loja (2022), a continuación, se describen:

4.2.2. Política institucional de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo

- La Universidad Nacional de Loja es una institución pública de educación superior; que desarrolla actividades de docencia, investigación y vinculación con la colectividad; es respetuosa de la ley; garantiza a su personal el derecho a un trabajo digno, seguro y en ambientes adecuados, acordes al desempeño de sus funciones y actividades cotidianas, para mantener su salud física, mental y social.
- La Universidad Nacional de Loja mantendrá el sistema de gestión de seguridad, higiene y salud en el trabajo; asignando para ello los recursos humanos, económicos y físicos que sean necesarios, a fin de garantizar su adecuado funcionamiento.

- La Universidad Nacional de Loja desarrollará permanentemente planes y programas de prevención, que permitan identificar y controlar los diferentes factores de riesgo, para minimizar la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, garantizando la participación de todos sus estamentos en la formulación de los mismos
- La Universidad Nacional de Loja cumplirá la normativa legal que en materia de seguridad, higiene y salud ocupacional se encuentre vigente en el país.
- La Universidad Nacional de Loja revisará en forma periódica el sistema de gestión de seguridad, higiene y salud en el trabajo, a fin de garantizar una mejora continua del programa de prevención de riesgos laborales.

4.2.3. Reglamento Orgánico por Procesos de la Universidad Nacional de Loja.

En el Reglamento Órganico de Gestión Organizacional por Procesos de la UNL, (2020, pág. 4); en el Art. 5 “los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional” de manera más detallada se describe los literales a; b; c, en la figura 1.

Figura 1.
Procesos según su grado de contribución o agregadores de valor.

Procesos gobernantes	Procesos que agregan valor	Procesos habilitantes
• Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expendición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.	• Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagradra en la ley y constituyen la razón de ser de la Universidad	• Están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Nota. Tomada de (Reglamento órganico de gestión organizacional por procesosde la Universidad Nacional de Loja, 2020, pág. 4). Elaboración propia del autor

El proceso y subprocesos de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores en el que se fundamenta la presente investigación está encaminado a generar productos para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional, por lo cual el artículo 29 determina que: *Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional* es un subproceso de gestión de seguridad y salud ocupacional se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades. Seguidamente una breve descripción:

- ***Unidad:*** Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional
- ***Misión***: Identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales e impactos ambientales durante la planificación y ejecución de actividades de la comunidad universitaria; con el objetivo de garantizar la integridad de los funcionarios, docentes, servidores, trabajadores y la conservación del medio ambiente laboral.
- ***Responsable:*** Subdirector de Seguridad y Salud Ocupacional
- ***Atribuciones y responsabilidades***: Asesorar, coordinar y supervisar el cumplimiento de los planes, procedimientos y normativa legal aplicable en materia de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) en la Universidad durante la ejecución de sus actividades; Promover acciones correctivas y/o preventivas en base al análisis de estadísticas de accidentes y enfermedades; Evaluar el cumplimiento de estándares e indicadores de eficiencia del Sistema Integrado de Seguridad; Supervisar la salud ocupacional de los funcionarios, docentes, servidores y trabajadores públicos de la Universidad; y, Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

Portafolio de Productos Seguridad y Salud Ocupacional

- Informe de identificación y mitigación de factores de riesgo a la seguridad ocupacional
- Estadísticas de incidentes y accidentes de trabajo
- Planes de Acción para la mitigación de riesgos a la seguridad ocupacional
- Informes de accidentes de servidores, trabajadores y docentes.
- Informes de atención y seguimiento a casos de atención social
- Programas de beneficios sociales
- Reportes de personal con discapacidad y personal con enfermedades catastróficas
- Programa de prevención de drogas en el ámbito laboral
- Reporte de accidentes y enfermedades laborales.
- Inspecciones de Seguridad
- Fichas Medicas Ocupacionales
- Programa de Riesgos Psicosociales
- Preparación de Emergencias y Desastres
- Programas de Vigilancia de la Salud
- Programas de Promoción de la Salud

En consideración al preámbulo antes indicado a continuación se da inicio sustentación

de este marco teórico.

4.3. Base teórica

4.3.1. Gestión de Calidad

Para sustentar la presente investigación se ha tomado como base la teoría de la gestión de calidad por lo cual es importante esclarecer los conceptos que la integran descritos a continuación:

***4.3.1.1. Calidad*. –** La calidad tiene varios significados que dependen del contexto que se utilice. Así mismo, existe dos tipos de calidad que a continuación se describe:

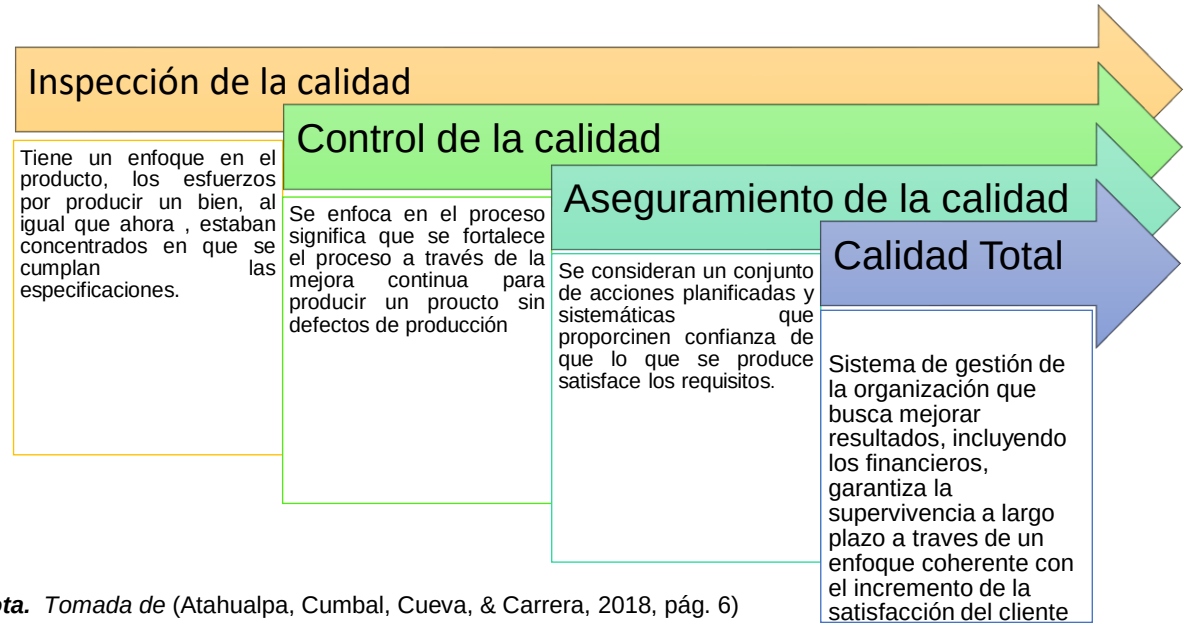
- La calidad interna, es entendida como la organización administra la calidad de sus procesos, productos y servicios
- La calidad externa es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respeto del producto o servicio que compra o utiliza.

Para el autor Quiroa, (2020) la calidad se basa en la teoria de Deming 1988 es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste, debe ajustarse a las necesidades del mercado (pág. 68).

En el mismo sentido, (Gómez A. , 2020) menciona que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre agradable para el consumidor final

4.3.1.2. La evolución de la calidad. – La calidad ha ido evolucionado a medida de las perspectivas y satisfacción del servicio o producto. Se dio a inicios de la II guerra mundial, a continuación, se representan la figura 4 las diferentes etapas que son parte de la evolución de la calidad según *(Rivero & Palomino, 2016)*.

Figuro 2.
Evolución de la calidad



Nota. *Tomada de* (Atahualpa, Cumbal, Cueva, & Carrera, 2018, pág. 6)

4.3.1.3. La calidad en el sector público. – En la actualidad, ha surgido una gran cantidad de conocimientos teóricos sobre la calidad en el sector público donde los esfuerzos de ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes, con el fin de contribuir a la supervivencia de las organizaciones, la calidad en el sector público "implica el desarrollo de técnicas que permitan la productividad y, sobre todo, mejorar el desempeño de los empleados; tiene que ver con la formación de una organización responsable, la cual, con la adopción de instrumentos gerenciales, pueda obtener organizada y planificadamente los resultados previstos, pero que además tenga la capacidad de hacer frente a situaciones no previstas, lo que salga de los procedimientos establecidos" (Orozco L. C., 2015, pág. 292).

Asimismo, es de suma importante reconocer los aportes de la gestión de la calidad, el propósito de estandarizar y mejorar el servicio a la ciudadanía, se crea la nueva gestión pública el cual está enfocada en procesos y buscar evaluar; y, hacer más eficiente la gestión en términos de calidad y satisfacción en los servicios o producto.

4.3.1.4. Definición de gestión de calidad por procesos. - Al respecto de la gestión de calidad por procesos orientada a la organización, que añaden valor en condición de la ejecución de las actividades basadas en los actores responsables, puede ser la orientación externa hacia el cliente interno o externo. En este contexto gestionar la calidad de una institución implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización garantizando la calidad en sus productos o procesos. La calidad en función de un compromiso, de una especificación de productos o servicios, del tiempo de entrega, de un ambiente

organizacional predispuesto a la mejora continua, de un conjunto de procedimientos hechos para identificar por dónde las cosas se están haciendo en función de un parámetro externo o norma adoptados voluntariamente (Araujo, Montalvo, & Soto, 2015, pág. 25).

Cabe resaltar, según Macias (2017) que “la calidad de un producto o servicio es la percepcion que el productor, proveerdor y el cliente tienen del mismo, es una posicion que las personas asumen de estar conformes o no con el bien o servicio proporcionado, haciendo referencia a la complacencia que éste les brinda”.

Además, la gestion de calidad es conjunto de actividades coordinadas que que se despliegan de la funcion general de la dirección, enfocadas a determinar e implentar la politica de calidad, los objetivos y las responsabilidades que se establecen por medio de la planificación, control, aseguramieto y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión (Macias, 2017, pág. 17). Es decir, proporciona una herramienta de medición para mejorar y asegurar la calidad en todo y cada unos de los procesos administrativos, en otras palabras los procesos que sirvan para evitar errores o fallas en cualquier producción de productos o servicios, eso quiere decir que constantemente busca su mejora utilizando herramientas y metodologías.

Por ultimo, este sistema busca la posibilidad de aumentar la eficacia de las organizaciones a través del mejoramiento continuo y la eficiencia de los procesos como componentes centrales de los sistema de gestión (Macías, 2020, págs. 8-10). De esta manera, los principios de gestion de calidad proporcionan la confianza adecuada de un bien o servicio que sastifaga las necesidades y las expectativas de los usuarios.

4.3.1.5. Principios de la gestión de calidad. – Una vez comprendido la gestión de calidad es importante hablar sobre los principios de calidad que a su vez están vinculados con aquella organización moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito, es decir, aumentar la productividad, reducir los costos innecesarios y así garantizar la calidad de los procesos y productos. Por tanto, (Asens, Soler, & Bernabeu, 2017) se considera los siguientes principios:

4.3.1.5.1. Enfoque al cliente. – Según este enfoque las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse por superar las expectativas de los clientes. Es decir, el cliente es la razón de ser de una organización es generar utilidad, y para generar utilidad es necesario de clientes, si no existe cliente no hay razón de la creación del producto.

4.3.1.5.2. Liderazgo. – Conforme al principio de la gestión de calidad los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Son responsables de crear y mantener un ambiente interno en el que los trabajadores puedan participar en el logro de los

objetivos de la organización.

4.3.1.5.3. Compromiso con las personas. – Según el punto de vista de la gestión de calidad las personas, en todos los niveles, son el núcleo de la organización y su pleno compromiso les permite utilizar sus habilidades en beneficio de la organización.

4.3.1.5.4. Enfoque basado en procesos. – En este enfoque el resultado deseado se alcanza de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Según (Rivero & Palomino, 2016) "el enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización" (pág. 13).

Cabe destacar, (Sanz, Calvo, & Carrasco, 2009) para que una organización puede abordar la adopción de un enfoque basado en procesos tiene que considerar cuatro etapas:

- La identificación y secuencia de los procesos.
- La descripción de cada uno de los procesos.
- El seguimiento y la medición para conocer los resultados que se obtienen.
- La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado (pág. 85).

Mediante estas etapas, una institución puede ajustar su organización permitiendo la gestión de cada proceso y del conjunto de ellos para la consecución de los resultados deseados.

4.3.1.5.5. Enfoque de sistema para la gestión. – Por tal motivo el enfoque de sistema para la gestión es identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos

4.3.1.5.6. Mejora continua. – Por ende, la mejora continua en la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente (Atahualpa, Cumbal, Cueva, & Carrera, 2018, pág. 14). Por lo cual existe una filosofía denominada el ciclo de la mejora continua o el ciclo de Deming, según (Pineda, 2019) el ciclo se conforma de cuatro conceptos; planificar, hacer, verificar y actuar:

- *Planificar:* se concretan los planes y la visión de la meta que tiene la organización en donde quiere estar en un tiempo determinado.
- *Hacer:* se ejecuta la fase de planificar junto con algún control para vigilar que se esté llevando a cabo según lo señalado.
- *Verificar:* se compara con los resultados planeados con los obtenidos, de acuerdo con los indicadores de medición establecidos con anterioridad.
- *Actuar:* con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad porque si al verificar los resultados se logró lo que se tenía planeado entonces se sistematizan y

documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación se evidencia que no se ha logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente, corregir lo planteado y establecer un nuevo plan de trabajo, repitiendo el ciclo nuevamente (pág. 7).

Por lo que (Andrés, 2017), menciona a la reingeniería de procesos que es el replanteamiento fundamental y el rediseño de los procesos de las organizaciones para lograr mejoras sustanciales en medidas de rendimiento como calidad, servicios y rapidez, optimizar los flujos de los trabajos y la productividad de la entidad.

4.3.2. Reingeniería de Procesos en la Calidad

La forma en que las organizaciones funcionan actualmente ha sido una evolución del proceso propuesto por Taylor que estableció principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los materiales, siendo una opción para reaccionar ante la situación actual y sus cambios. Así mismo la reingeniería enfocada en procesos eficientes que se basen en las necesidades del cliente, logra eliminar la antigua forma de funcionamiento de las organizaciones (Romero, 2020, pág. 1).

Asimismo, permite la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras superlativas en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento enfocados en costo, calidad, servicio y disponibilidad (rapidez) (Molina A. d., 2016). Por ende, es mejorar el servicio, tener eficacia, aumentar la calidad minimizando costes e innovación en las organizaciones.

Concretizando, en base a lo anterior con respecto de cómo aplicar la reingeniería de procesos en las organizaciones según el autor Ospina Duque (2010) nos dice que “la reingeniería de procesos toma la creencia clásica de que hay una mejor forma de hacer las cosas. En los tiempos de Taylor, la tecnología no permitió a las grandes compañías diseñar sus procesos de una manera funcional o departamental”.

De esta forma, la reingeniería de procesos de calidad es un cambio fundamental en la estructura de procesos para cumplir con las expectativas del cliente y alcanzar un alto grado de excelencia de calidad ya que es hacer lo que es correcto de forma eficiente y eficacia, respecto a mi investigación para la mejora continua de procesos internos, aumento de la productividad y la calidad y la disminución de costes.

4.4. Marco conceptual

4.4.1. Nueva Gestión Pública

La modernización administrativa surgida en las últimas décadas del siglo pasado, trajo consigo la necesidad de implementar nuevos modelos de gestión que dieran respuesta a la crisis por la que atravesaba el Estado. Así, la Nueva Gestión Pública, constituyó una respuesta a los problemas crecientes del gobierno: déficit fiscal, ineficiencia de los servicios públicos y

la desconfianza ciudadana (Soledispa, Artemidoro, & Santistevan, 2020).

La administración parte de un conjunto de actividades directivas y operativas que múltiples agentes llevan a cabo para realizar de manera eficiente las decisiones que la alta dirección de una organización ha tomado, fue lógico que los errores y las ineficiencias de los gobiernos se atribuyeran a efectos organizativos u operativos de la Administración Pública y que se señalaran varios campos críticos de la gestión administrativa, tales como el manejo financiero, la elaboración de las políticas y programas, la asignación y uso de los recursos públicos, el control interno del gasto, la forma de organización del trabajo, la gestión de los recursos humanos, los procesos de prestación de los servicios, el trato con los ciudadanos (Gonzales, 2015).

En otras palabras, la nueva gestión pública modifica deliberadamente las estructuras y los procesos de las organizaciones públicas para que los resultados sean eficientes y eficaces; y, así atender las necesidades reales de los ciudadanos para favorecer el desarrollo del servicio.

En tal sentido que Administración Pública continúa predominando al nuevo paradigma de la Nueva Gestión Pública, más bien se trata del manejo privado de lo público. La ciencia de la administración pública se ha caracterizado por un proceso deconstrucción sumamente dinámico, cuya flexibilidad de su objeto de estudio en su periferia es patente (Gonzales, 2015). En efecto, la administración pública es un sistema de procesos que llevan a cabo una serie de actividades en lo cual está encaminada a resolver problemas, utilizando instrumentos políticos y programas para alcanzar un enfoque de calidad aplicado en los servicios públicos.

En lo cual lleva a una gestión estratégica que concibe el producto o resultado de valor que una organización debe producir para sus clientes y sociedad a fin de alcanzar o mantener su relevancia social y posicionamiento en su campo de actividad, mientras la gestión de calidad se encarga de asegurar y controlar que los productos o resultados posean establemente los atributos exigidos que generan el valor deseado (Bustamante, Artista, Valle, & Chambergo, 2018). Esto quiere decir, la excelencia de una gestión estratégica en las actividades se logra con la condición de producir bienes y generar servicios con el fin de incrementar el valor para sus usuarios o requiere dichos bienes o servicios.

4.4.2. Gestión por Resultados

Propone a la administración los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno, en un período de tiempo determinado. De esta forma, permite gestionar y evaluar la acción de las organizaciones del Estado con relación a las políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad. Dado que el modelo pone en el centro de la discusión la medición del desempeño de la gestión pública, adquiere relevancia una distinción conceptual que

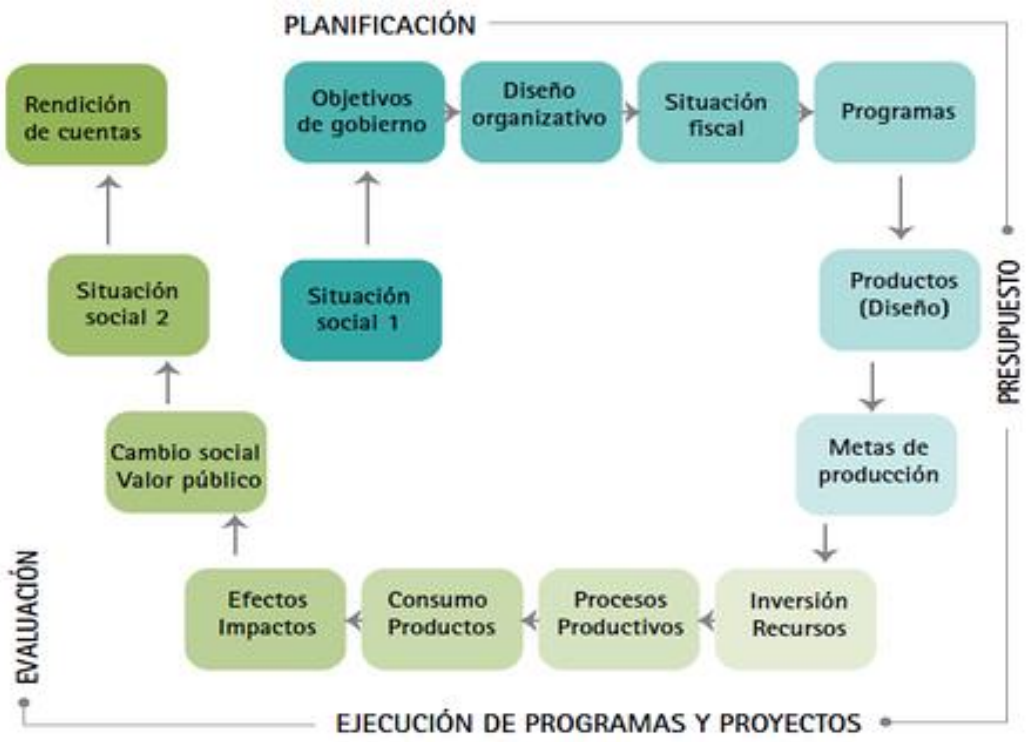
hace a la naturaleza de la producción pública: productos y resultados. Los organismos públicos, responsables de una determinada producción pública utilizan insumos financieros, humanos y materiales - asignados a través del presupuesto, para la producción de bienes y servicios (productos) destinados a la consecución de objetivos de política pública (resultados) (Otero & Bustinza, 2021).

Cabe decir la gestión por resultados implica una administración de las organizaciones públicas que están focalizadas en un plan estratégico con la finalidad de orientar resultados y procesos de gestión en una toma de decisiones, busca transparentar y dar continuidad a la gestión de los planes estratégicos y operativos de las instituciones públicas, permite medir niveles de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos y por ende, el desempeño de los servidores o funcionarios que laboran en ellas.

4.4.2.1. Definición. **-**La gestión por resultados (GpR) “es parte de un plan estratégico conjunto, preciso, conocido de antemano y bien definido en el tiempo que conduzca a unos resultados realistas, posibles de alcanzar en el periodo de tiempo establecido” (Otero & Bustinza, 2021). En otras palabras, es una orientación de la administración pública, que sugiere orientar todos los recursos y el Estado hacia el logro de resultados, además, busca facilitar a las instituciones u organizaciones la dirección efectiva de los procesos, actividades o valor público con el fin de optimizar su aseguramiento de prestación de servicios y la mejora continua.

4.4.2.2. Elementos de la gestión por resultados. **-**Es facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor, con la finalidad de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño (Tamayo, 2020, pág. 7). Los elementos del ciclo de gestión por resultados son los siguientes se muestra en la figura 3:

Figura 3.
Ciclo de Gestión por Resultados



Nota. Tomado de (Tamayo, 2020, pág. 7)

4.4.3. Enfoque de la gestión por resultados

La gestión por resultados es un enfoque de la gestión estratégica cuyo objetivo es garantizar que todas las actividades estén estructuradas de manera que permitan lograr los resultados deseados (Preschern, 2011). Por lo tanto, el factor esencial de la gestión por resultados es planificación, seguimiento y evaluación para el servicio de la población, se describe a continuación:

- Planificación: se centra en la definición de los resultados realistas, ya sean productos o efectos.
- Seguimiento: es una actividad interna y continua que sirve para obtener información que ayude alcanzar los objetivos y las medidas que deben asegurar el avance.
- Evaluación: es un examen independiente y más riguroso que implica un análisis exhaustivo de todas las actividades ya realizadas o en curso (págs. 35-36).

4.4.4. Gestión Talento Humano

El crecimiento de la institución conlleva una mayor complejidad de los recursos que necesitan para sus operaciones, como aumentar el capital, incrementar la tecnología, las actividades de apoyo, etc. Por otra parte, provoca el aumento de personas y también la necesidad de que éstas apliquen más los conocimientos, habilidades y destrezas

indispensables para mantener la competitividad del negocio. Todo ello para asegurar que la utilización de los recursos materiales, financieros y tecnológicos sea eficiente y eficaz (Garcia, 2016, pág. 12). En lo mencionado por el autor las personas pasan parte de su vida trabajando, en lo cual de ellos depende tener éxito o fracaso en las organizaciones, por un lado, requieren esfuerzos y ocupan gran parte del tiempo de sus vidas, que dependen su supervivencia y de la satisfacción personal.

La gestión del talento humano en la organización y, en general, los recursos humanos en las organizaciones han cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las instituciones comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización (Peréz, 2021, págs. 5-6).

Asimismo, la gestión de talento humano es un conjunto integrado de procesos en la organización diseñado en la obtención de mejores resultados en la organización con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estratégica organizacional.

4.4.5. Gestión de seguridad y salud ocupacional

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. El Sistema degestión de la seguridad y salud en el trabajo debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores y las condiciones del medio ambiente laboral, así como el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales; igualmente, asumir la protección y promoción dela salud de los trabajadores y/o contratistas, mediante la implementación, mantenimiento ymejora continua de un sistema de gestión, cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) (Grande, 2020). De hecho, con una buena gestión de la seguridad y la salud, cuanto mayor sea la seguridad percibida por los trabajadores,más positivas serán sus actitudes y más seguro será su comportamiento

4.4.5.1. Definición de Salud. - Según (Grande, 2020, pág. 61) nos dice que "la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de afecciones o enfermedades". Por otro lado, la salud es el bienestar que disfruta un ser humano

en comparación a los demás, incluye la habilidad de adaptación y autogestión ante los cambios y desafíos del entorno.

4.4.5.2. Salud Ocupacional. - La salud se comprende no solo como la ausencia de enfermedad sino como una manera de vivir autónoma, digna y solidaria, es decir, inseparable del nivel y calidad de vida del individuo y su familia, de las características sociales de otros núcleos de población y de las condiciones de su entorno (Montalvo, 2014, págs. 3-5). Por lo cual, la salud ocupacional previene accidentes laborales que afecten a la salud y bienestar del servidor y del establecimiento.

A continuación, se describe aspectos generales de salud ocupacional:

Accidente de trabajo: acontecimiento repentino que afecta la salud del trabajador a causa del desempeño de sus labores o en ocasión de las mismas.

Enfermedad ocupacional: proceso patológico que sobreviene a raíz de la repetición de una causa proveniente en forma directa del tipo de trabajo que desempeña el trabajador, o bien del medio en que se ha visto obligado a desempeñarlo (Montalvo, 2014).

En efecto, la salud ocupacional es de suma importancia porque determina el control del riesgo que gravita al entorno del colaborador, del trabajador y del servidor público, promoviendo la seguridad, protección y atención, en la ejecución de sus respectivas tareas y en a su vez generando mucha productividad en la institución.

Además, consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Por estas razones la salud ocupacional es una actividad orientada en prevenir y controlar los riesgos laborales a su vez controlar las enfermedades y accidentes que puede suceder en su área de trabajo, dado que no solo se encarga en velar sus condiciones físicas sino también psicológica ya sea de apoyo en su capacidad laboral y emocional.

4.4.5.3. Importancia de la Salud Ocupacional. - La presencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano (Fernandez, 2021, pág. 9). Por lo tanto, el éxito de la organización es garantizar la salud de los trabajadores, además, que el compromiso de la organización es crear un programa suficientemente efectivo de salud ocupacional que provea seguridad, protección y atención integral a los trabajadores para el desempeño de sus labores y generar mucha

más productividad.

4.4.6. Administración Pública

En lo que respecta la administración pública son “conjuntos de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado” (Fortun, 2019, pág. 27). Según el autor (Camacho, 2016) nos dice que “la administración es la ciencia que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de la eficiencia y eficacia, con un grupo social para lograr sus fines con la máxima productividad”.

Por tanto, la administración pública se define como un sistema dinámico constituido por normas, objetivos, estructuras, organismos, funciones, métodos y procedimientos, factores humanos y recursos económicos y físicos, a través del cual se formulan o llevan a cabo las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan una comunidad políticamente organizada (Camacho, 2016, pág. 13). Lo anterior indica que la función de la administración pública es brindar servicios eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades y generar el desarrollo económico, social y cultural del país, cabe señalar que este es un proceso técnico y jurídico conducido por el Estado que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos.

Por lo cual, la administración es el proceso de decisión de los objetivos y usos de los recursos públicos, debido a que la administración pública es considerada la ciencia que estudia las relaciones de ejecución de poder que se desarrollan en las organizaciones gubernamentales, en relación a mi investigación se basa en el servicio interno porque la organización debe evaluar permanentemente su organización a nivel interno, ya que el cuidar cada detalle puede fortalecerla o debilitarla, de ahí la importancia de aprovechar las oportunidades o rechazar las amenazas que garanticen que se brindará un servicio de calidad.

4.4.7. Planificación estratégica

Una estrategia bien construida permite alinear y destinar, teniendo en cuenta sus atributos y defectos internos, los recursos de una organización, para lograr una situación viable y original, que prevea posibles cambios en el entorno y posibles acciones. del oponente. La planificación estratégica es una manera intencional y coordinada de enfrentar la mayoría de los problemas críticos ya que se establece visión, define la misión, planifica y determina los objetivos dado que influye positivamente el desempeño de la institución (Villalaz, 2019, pág. 58).

La planificación estratégica se utiliza como una herramienta para el diagnóstico, el análisis, la reflexión y la toma de decisiones sobres sus objetivos y el enfoque de sus actividades futuras para adaptarse a los cambios y las demandas el entorno de acuerdo con su razón de ser. Siendo una práctica organizacional que subraya la importancia de la relación

entre los procesos, en efecto, se puede destacar que en el momento que la organización decide implantar una o varias estrategias que impactan de un modo general a todos los departamentos, también implican en forma importante al capital humano, debiéndose establecer en dicha área, estratégicas que estén vinculadas con las demás decisiones estratégicas, ya que detrás de una organización, siempre hay personas (Garcia Guiliany & Duran, 2017, pág. 27).

Por lo cual la estrategia incluye la identificación de debilidades y fortalezas internas de una organización, la determinación de amenazas y oportunidades externas ya que una buena planificación estratégica exige conocer más la organización, mejorar la comunicación y coordinación entre los departamentos con el fin de determinar el éxito o fracaso de la organización.

4.4.7.1. Diagnóstico situacional. **-**Sucede en la necesidad de experimentar sus innovaciones a fin de que éstas lleven la seguridad de ser verdaderas innovaciones y permitan superar situaciones y no empobrecerlas o empeorarlas, es decir, como "un proceso de indagación científica, apoyado en una base epistemológica y cuyo objeto lo constituye la totalidad de los sujetos (individuos o grupos) o entidades (instituciones, organizaciones, programas, contextos familiar, socio-ambiental, etc.) considerados desde su complejidad y abarcando la globalidad de su situación" (Hernandez, 2015, págs. 18-20). Por esta razón el diagnostico situacional tiene la finalidad de conocer la actualidad de las instituciones, organizaciones y los problemas que impiden a su crecimiento y desarrollo.

Por consiguiente, detecta las causas principalesde los "problemas" o "dificultades" que tiene la institución, de manera que se puedan enfocaro canalizar los esfuerzos futuros en buscar las medidas más efectivas y evitar el desperdicio de energía, esfuerzos, tiempo y dinero (Huilcapi & Gallegos, 2020, pág. 20). Permite una recopilación general de información sobre la realidad local y actual, en la que permite una visión delos aspectos, problemas o dificultades que requieren una solución a las necesidades con la finalidad de conocer cómo se encuentra la organización en un momento determinad, analizando tanto interno y externo en donde se desenvuelva.

4.4.7.2. Diagnóstico situacional FODA. – la técnica de diagnóstico FODA "es una clásica herramienta de gestión que permite realizar una evaluación de situación para diseñar las estrategias necesarias para lograr los objetivos" (Camelo, 2017, pág. 1). En primera instancia el FODA fue aplicada como parte del proceso de planificación estratégica, mismo que fue evolucionado debido al grado de resultados que ofrecía y el nivel de adaptabilidad para la determinación de condiciones del ambiente organizacional.

4.4.7.2.1. Componentes del Análisis de FODA. – La matriz FODA se visualmente se divide en cuatro campos denominado fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas,

cada uno de estos elementos se integran dentro el ambiente interno, como externo de la organización. Según Ponce Talancón, (2017) “El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas” (pág. 2). En otras palabras, puede considerarse una herramienta sencilla que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización con la finalidad de determinar el grado del desarrollo organizacional enfocada en el tipo de producto o prestación del servicio. A continuación, se muestra en la figura 4 la matriz FODA:

Figura 4.
Matriz FODA

Nota. tomado (Ponce Talancón, 2017, pág. 90)

4.4.8. Procesos

En cuanto a los procesos implica por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs), (Cuevas, 2018, pág. 17). Es conveniente, los procesos siendo el flujo de actividades que se producen entre los diversos componentes de una institución que pone en marcha para el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus necesidades.

Según Koontz y Weihrich (2002), “el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo”. En el mismo sentido (Davila, 2016) recalca que es “una sucesión de tareas que tiene como origen unas entradas y con fin unas salidas que aporta valor en cada etapa”.

Por otra parte, los procesos administrativos son actividades secuenciales que ayudan a las organizaciones a ser un mejor uso de sus recursos de forma correcta, rápida y eficaz a fin de alcanzar sus objetivos de forma más eficiente.

En cuanto la gestión por procesos se confirma como uno de los mejores sistemas de

distribución organizacional para conseguir magníficos índices de calidad, productividad y excelencia. Sus excelentes resultados han ido extendiendo la aplicación de este enfoque de gestión en organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño o sector de actividad (Castellnou, 2021, pág. 27).

Para finalizar el proceso de apoyo son vistos como una secuencia de actividades, con el fin de lograr salidas que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, dado que se relaciona con mejorar los niveles de calidad, aumentar la productividad a través de la eficiencia y eficacia.

4.4.8.1. Características de procesos. -A medida que el proceso administrativo tiene una consecución de fases o etapas a través de las cuales lleva a cabo la práctica administrativa, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Considerando la importancia de este instrumento, mencionaremos algunas características del proceso administrativo:

a) El proceso administrativo conforma un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.

b) Una de las principales observaciones que en cualquier modelo analicemos el proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación, organización, dirección y control.

c) El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia.

d) Estimula la innovación y el progreso.

e) Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial (Lopez, 2014)

En definitiva, las características de los procesos se relacionan en optimizar los recursos y detectando posibles fallos de forma rápida y alcanzar a través de una estrategia las metas propuestas de la organización desagregando en subprocesos, que están constituidos por tareas y actividades.

4.4.8.2. Etapas de procesos. -Consta de actividades que fluyen para alcanzar un fin, dándose en dos etapas; una primera llamada mecánica que involucra las fases de planificación y organización, y una segunda etapa más dinámica que comprende las fases de dirección y control.

Fase mecánica:

Planificación: “el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, analiza las experiencias pasadas y se embozan planes y programas” (Orozco S. E., 2015, pág. 17). En otras palabras, consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer.

Organización: “El acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración”, refiere a la forma en que delega quién es la persona que debe hacer las actividades y quien es el responsable conforme a lo delegado. Una vez que se tenga la definición de organización se deberá definir la dirección (Duque, 2018, pág. 9). Por lo que requiere decir, un conjunto de reglas a respetar dentro de la institución o entidad por todos quienes laboran, con una coordinación y colaboración de los trabajadores.

Fase dinámica:

Dirección: según Amaru (2009) “el proceso de dirección consiste en realizar las actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual, no es diferente de los demás procesos de administración”. Con lleva a la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas propuestas.

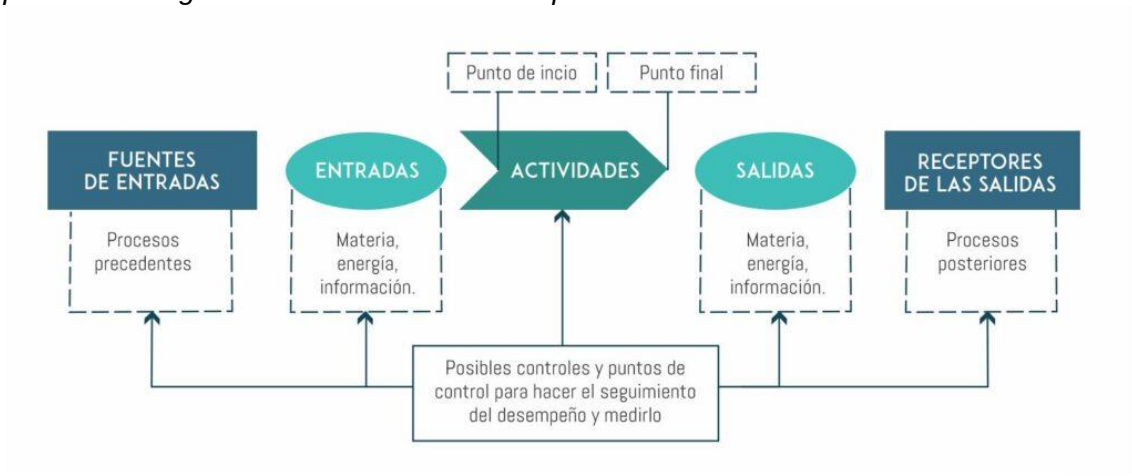
Control: el proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones (Amaru, 2009, pág. 374). Con una medición de los resultados obtenidos, comprándolos con los resultados esperados para buscar la mejora continua.

Es importante señalar que las etapas del proceso radican en la implementación efectiva que permita a la organización alcanzar los objetivos establecidos haciendo un uso óptimo de los recursos disponibles para la prestación de un mejor servicio de calidad a los clientes internos y externos.

4.4.8.3. Importancia de procesos administrativo. **-**Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas (Plata, 2017, pág. 180). Cabe recalcar la importancia de este proceso administrativo que reside en la previsión de eventos futuros y el adecuado control de los recursos de manera ordenada con la finalidad de obtener procesos eficientes, eficaz y de calidad en los resultados obtenidos para el desarrollo de mejora continua.

4.4.8.4. Elementos del proceso. **-**En tal sentido los elementos para la gestión adecuada de los procesos, sus límites deben estar definidos correctamente que se debe contar con un sistema de control que implique indicadores internos y externos. A continuación, se muestra una representación gráfica de los elementos del proceso:

Figura 5.
Representación gráfica de los elementos del proceso



Nota. *Tomado de* (Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, 2016)

El proceso está conformado por cuatro elementos:

1- ***Inputs (entrada):*** es la información que sirve para ser procesada, para modificar los productos y servicios y los recursos. Cabe destacar que "se utilizan para la confección de una serie de bienes y servicios. Los inputs, en ocasiones, también obtienen el nombre de factores de producción" (Cuenca, 2020) a fin de que el proceso pueda transformarse en un output.

2- ***Recursos o factores que transforman:*** actúan sobre los inputs a transformar, se diferencian en dos tipos básicos (Mallar, 2010):
   - ***Factores dispositivos humanos:*** planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
   - ***Factores de apoyo:*** infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

3- ***Flujo real de procesamiento o transformación:*** la transformación puede ser física (mecanizado, montaje, etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.).

   En otras palabras, es de reconfigurar la información principal o posibilitar su difusión, se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física y también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación o de almacenarlos.

4- ***Outputs:*** son básicamente de dos tipos (Mallar, 2010):

- ***Bienes:*** tangibles, almacenables, transportables. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.
- ***Servicios:*** intangibles, acción sobre el cliente. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

No todas las actividades que se realizan en las organizaciones son procesos. Para determinar si una actividad es un proceso tiene que cumplir con los siguientes aspectos: la actividad debe tener una misión o propósito claro; contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y el producto final; debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas; puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos; se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona (Mallar, 2010).

En cuanto, los elementos del proceso en la Norma ISO 9001 que la compresión y gestión de los procesos como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos (2015), es decir, con el fin de alcanzar la calidad en las actividades.

En resumen, los elementos de un proceso son secuencias ordenadas de actividades cuyo producto tiene un valor orientado a la estandarización, ya que cada proceso tiene un límite bien definido y delimitado que comienza con una necesidad específica y finaliza cuando la necesidad es satisfecha.

4.4.9. Subprocesos

Por otra parte, los subprocesos cumplen un propósito de secuencia lógica relacionado a un proceso en sí, pero es parte de un macro proceso (Seclén & Miramira, 2019). Además “son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso” (Arias, 2020). A mi punto de vistas los subprocesos son parte del proceso administrativo, que tiene un orden razonable lógico para cumplir con el propósito definido en la ejecución de las actividades y consiste en coordinar las actividades para alcanzar las metas de la organización

4.4.9.1. Importancia de los subprocesos. **-**De la misma forma los subprocesos vinculan especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad. Según Álvarez, (2007) establece que los métodos para realizar las tareas, la definición de los perfiles de los cargos necesarios a su realización, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades y tareas y define la construcción de los flujos gramas que establecen las relaciones y el curso de

la información organizacional.

Los subprocesos, por otro lado, son de suma importancia porque son partes bien definidas y restringidas de un proceso, que es una secuencia u operación lógica y ordenada.

4.4.10. Manual de procesos

Permite a la organización, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente (Castro, 2017). Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Villaneda, 2017). Cabe señalar que el manual de procesos se utiliza como una ayuda administrativa para reunir los subprocesos necesarios para un objetivo común, describir en una secuencia lógica las diversas actividades e indicar quién es el responsable de estos subprocesos.

4.4.10.1. Tipos de manual. **-**Los manuales de procesos son textos utilizados como un medio para coordinar y registrar información de manera sistemática y organizada. Existen varios tipos de manuales, sin embargo, para el desarrollo de esta investigación se consideró únicamente el Manual de normas y procedimientos, al estar reglamento a utilizarse en la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

4.4.10.1.1. Manual de normas y procedimientos. -Este manual es un documento técnico y de gestión que enfoca de manera ordenada y sistemática la secuencia lógica de acciones para la realización de actividades e incluye una herramienta formal y conceptual y oficial que integra la normatividad y los procedimientos administrativos, estableciendo una secuencia de acciones. Cabe destacar que es un documento de mucha importancia ya que registra y transmite sin distorsiones, información básica referente a las unidades, facilitando la actuación del recurso humano que colabora en la consecución de los objetivos propuestos y del desarrollo de las funciones dentro del marco normativo y legal establecido (Vergara M. E., 2017, pág. 45).

A través del conocimiento del manual de normas y procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en las organizaciones y los sustentan con normas jurídicas de los cuales se desprenden, otorgándoles legalidad y validez.

4.3.10.1.1.1. Estructura de manual de normas y procedimientos. -los puntos principales de un manual bien estructurado son (Gómez G. , 2015, pág. 1):

- Identificación: logotipo, nombre de la organización, lugar y fecha, numero de

revisión, unidades responsables de su elaboración, revisión, clave de la forma.

- Índice o contenido
- Prólogo y/o introducción
- Objetivos de los procedimientos
- Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos
- Responsables
- Políticas o normas de operación
- Conceptos
- Procedimientos
- Formulario de impresos
- Diagramas de flujo.
- Glosarios de términos

Cabe señalar que cada organización contiene sus normas para el desarrollo de manuales de proceso, por lo cual estos puntos considerables pueden llegar a diferenciar.

4.3.10.1.1.2. Ventajas de manual de normas y procedimientos. -La presencia de un Manual de Procedimientos genera ventajas para la organización para la cual fue diseñada, y en especial para el empleado, ya que le permite alcanzar sus objetivos de manera eficaz y utilizando los mejores medios para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

A continuación, mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo (Vergara M. E., 2017, pág. 67):

- Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras.
- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Establecen los controles administrativos.

- Facilitan la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

4.3.10.2. Importancia de manual. **-**Cabe destacar la importancia de los manuales ya que explican de manera detallada los procedimientos de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la organización. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento (Huancani, 2018, pág. 12).

Es importante destacar los manuales de procesos ya que son fundamentales para revisar, cuestionar, ejecutar y monitorear la forma en que se trabaja en una organización y minimizar el riesgo de errores que afecten la integridad de la organización y la continuidad del desarrollo

4.4.11. Diagrama

El conocimiento gráfico aparece como un modo especial del conocimiento simbólico que se funda primariamente en la analogía entre una estructura semiótica y aquello que representa, y por ello en él es predominante la función subrogativa del conocimiento simbólico. Ahora bien, dentro de la representación gráfica se incluyen signos muy diversos como diagramas, tablas, mapas, cuadros estadísticos, sistemas de señales, infografías, etc. Todas estas herramientas de conocimiento ocupan un lugar importante en la matemática y en las ciencias naturales y sociales. El creciente interés por analizar la práctica científica ha causado que la representación gráfica ocupe un lugar privilegiado en la filosofía de la ciencia (Morales & Sosa, 2019).

En sí, un diagrama es un dibujo o esquema que se utiliza para representar gráficamente las relaciones entre diferentes partes o componentes de un sistema o ensamblaje. También se pueden utilizar para representar la resolución de un problema, para definir el conjunto de estados por los que pasa un sistema o para mostrar las operaciones que realiza un sistema. Son muy útiles porque el ser humano reconoce rápidamente la información visual. Además, a veces se necesitan varias páginas de texto para proporcionar la misma información que un buen diagrama.

4.4.11.1. Tipos de diagrama. -Dentro de los esquemas o diagramas existen varios tipos, pero a consideración se ha tomado dos diagramas que se detallaran a continuación:

Diagrama de flujo: Un diagrama de flujo es la representación lógica y ordenada de las tareas o actividades que se van a realizar dentro de la organización, las mismas que van relacionadas entre sí y orientadas a un fin común haciendo más eficiente el flujo de las relaciones de trabajo (Hernández, 2016, pág. 2). En la gestión de procesos, esta herramienta tiene como objetivo garantizar la calidad y aumentar la productividad de los trabajadores, es decir, es una representación gráfica de las diversas actividades que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

Diagrama SIPOC: Se utiliza para realizar un seguimiento del proceso mediante la documentación de proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes. No está diseñado para proporcionar demasiados detalles, sino más bien para brindar información clave sobre un proceso a los responsables de la toma de decisiones (Macneil, 2022, pág. 1). En otras palabras, este diagrama es un sistema de ordenamiento en formato tabular que permite la caracterización o asignación lógica de una serie de procesos.

Considerando lo anterior, se diseñó diagramas según el método geométrico con el objetivo de representar ideas, procesos, soluciones, mecanismos o fenómenos con el fin de facilitar su comprensión, es decir, se simplifica y esquematiza la información sobre un proceso que puede ser simple o complejo.

4.4.12. Simbología.

Para cada proceso, se deberá elaborar un diagrama de bloques, mostrando una secuencia o un flujo global del proceso. Hacer un diagrama de flujo implica mucho cuidado al determinar las actividades o pasos del proceso para que estén organizados en un orden lógico y secuencial. Los diagramas a nivel de procesos mostrarán el flujo, sin identificar aún responsables ni actores, sino únicamente las grandes actividades o bloques que componen un proceso, de modo que permita, de manera gráfica y, si es posible en un solo diagrama, entender el contexto total del proceso. Es por eso que, para el diseño de diagramas de flujo, se utilizó la metodología del Proyecto de Integración de Saberes que destacan dos: la modalidad de cascada, cuyo principio básico radica en que una etapa inicia cuando la anterior ha finalizado y por tanto se han pasado de una a otra todas las “salidas verificables” que fueran del caso; y, la modalidad de Espiral, la que radica en establecer ciclos de actividades y su respectivo mejoramiento.

Asimismo, el Mapeo consistirá en diagramar, de manera general y a nivel de bloques, las unidades de proceso que se identifiquen; es decir, las actividades principales que conformarían un proceso institucional. El equipo de trabajo asignado para participar en el

levantamiento, deberá identificar los bloques más representativos y significativos del proceso global, entendiéndose como tales, las unidades de procesos que, por sus características, constituyan un conjunto temático homogéneo, por lo tanto, ayuda a comprender de una mejor manera un proceso, siendo el punto de partida el diagrama de bloque y el equipo de g. Los diferentes símbolos de los organigramas cumplen requisitos específicos según las necesidades de cada establecimiento. Por lo consiguiente se detallará los símbolos que se utilizaron en esta investigación:

Símbolo	***Descripción***
	Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
	Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.
	Este es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.
	Este es utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir, para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo.
	Este es utilizado para representar la salida de información por medio de la impresora. Es decir, se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utiliza, se genere o salga del proceso.

Nota. Elaboración propia, Tomado de (Nuñez & Guerrero, 2020).

Así, los símbolos nos permiten tomar atajos cognitivos a una idea sin tener que explicarla cada vez, y sin ellos, el pensamiento humano no podría avanzar, es decir, este dibujo o diagrama pretende representar colectivamente una idea.

4.5. Marco legal

Se aborda las normas que sustentan al desarrollo de la investigación que se detallara a continuación:

4.5.1. Constitución de la República del Ecuador

Tomando en consideración la CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR , (2008) que la administración pública en el Art. 227 “constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

También el Art. 32.que dictamina sobre “la salud es un derecho que garantiza el

Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir".

4.5.2. Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo

Considerando que la normativa es de aplicación obligatoria para todas las organizaciones en respecto a la vigilancia de salud de los trabajadores, como puede apreciarse de manera principal el Art. 131 que dictamina "los empleadores son responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de preempleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores" (IESS, 2010).

Además, se considera el Art. 132 que se menciona a continuación "Los trabajadores, por su parte tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados en la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio" (IESS, 2010).

4.5.3. Reglamento de los servicios médicos de las organizaciones

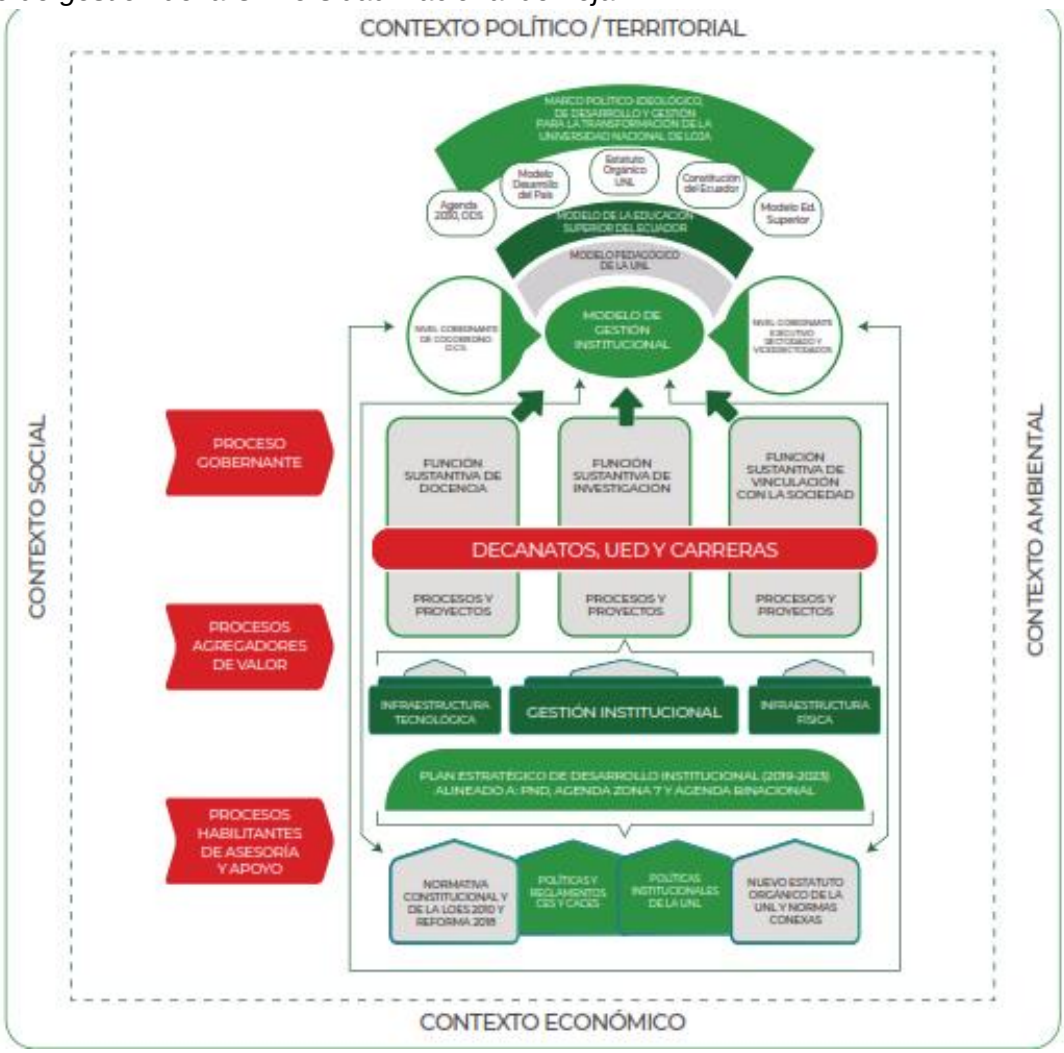
De la misma forma se consideró el Art. 3 "para llegar a una efectiva protección de la salud, el Servicio Médico de Empresas cumplirá las funciones de prevención y Fomento de la Salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieran ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa" y además el Art 11 que determina los médicos de empresa a más de cumplir las funciones generales, considerándose el subtítulo 2.- ESTADO DE SALUD DEL TRABAJADOR: a) Apertura de la ficha médica ocupacional al momento de ingreso de los trabajadores a la empresa, mediante el formulario que al efecto proporcionará el IESS; b) Examen médico preventivo anual de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los trabajadores; c) Examen especial en los casos de trabajadores cuyas labores involucren alto riesgo para la salud, el que se realizará semestralmente o a intervalos más cortos según la necesidad; d) Atención médico-quirúrgica de nivel primario y de urgencia; e) Transferencia de pacientes a Unidades Médicas del IESS, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico; f) Mantenimiento del nivel de inmunidad por medio de la vacunación a los trabajadores y sus familiares, con mayor razón en tratándose de epidemias (Reglamento de los servicios médicos de las empresas, 2012).

4.5.4. Plan estratégico de desarrollo institucional de la UNL (PEDI)

De la misma manera se consideró el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la UNL en el título del modelo de gestión enfoque y características, se espera que el modelo de gestión tenga la capacidad de gestionar una mejor gestión y gobernanza,

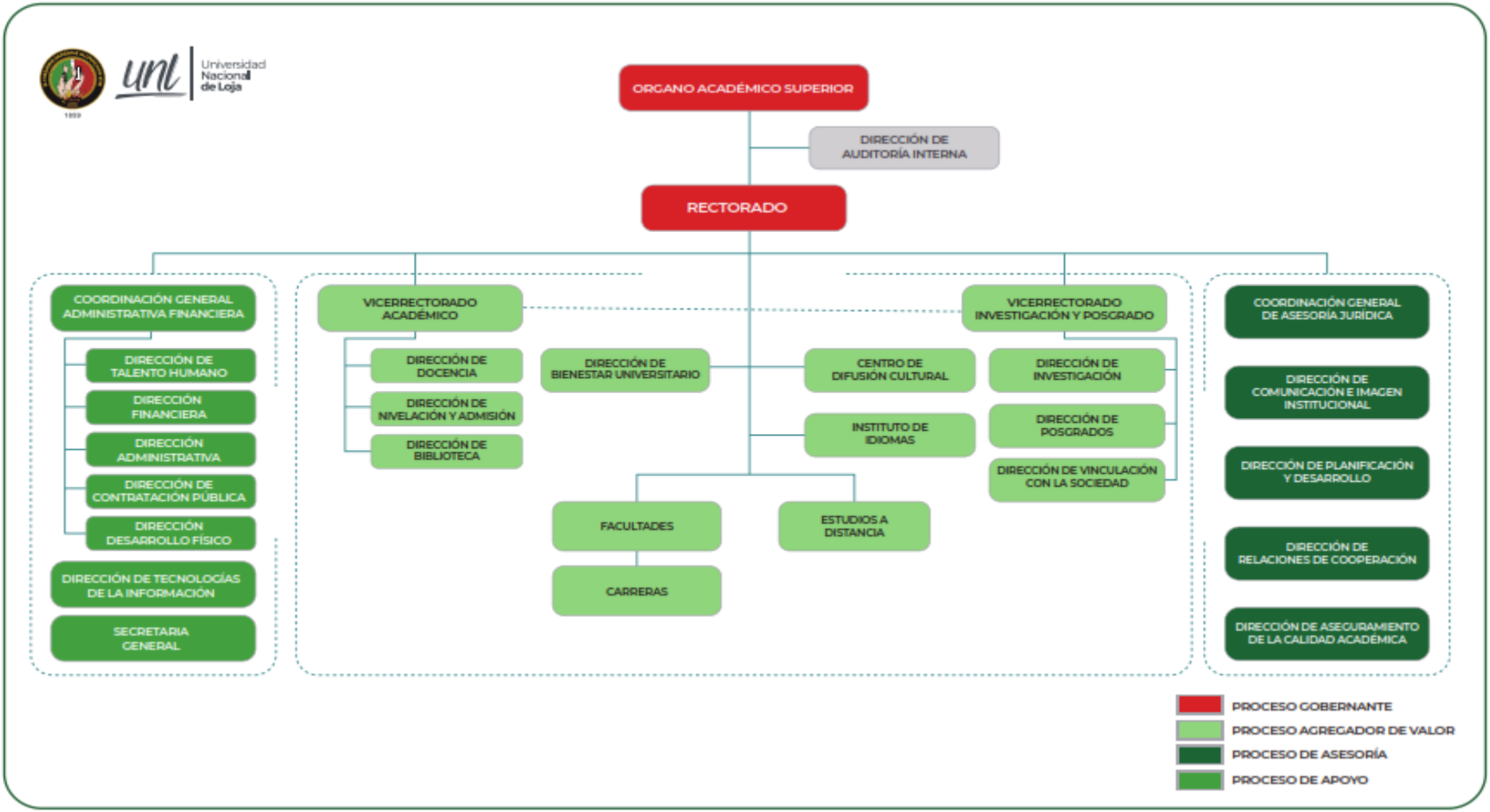
configurado en una estructura y estrategia de gestión pública efectiva (eficiente, eficaz y pertinente), democrática, incluyente, desconcentrada y por resultados, debe responder con responsabilidad, agilidad y oportunidad, tanto a los mandatos nacionales que determina la normativa e institucionalidad con competencias en la educación superior, como y principalmente a las necesidades y procesos internos que garanticen a los estudiantes una formación académica y profesional de excelencia. En resumen, los componentes de realización, así como las características y condiciones básicas del marco de pensar, decidir y actuar del modelo de gestión propuesto para la UNL, han sido configurados en el diagrama físico conceptual que se muestra en la figura 6 y además la estructura organizacional que se indica en la figura 7.

Figura 6
Modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja



Nota. *Tomado de* (Plan Éstrategico de Desarrollo Institucional , 2019)

Figura 7.
Estructura organizacional para la administración y gestión de la Universidad Nacional de Loja



Nota. *Tomado de* (Plan Éstrategico de Desarrollo Institucional , 2019)

4.5.5. Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Para el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta el Art. 5 que determina los procesos de la Universidad Nacional de Loja estableciendo “los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional” (UNL, 2020).

De igual forma se considera el Art. 29 que determina Subproceso de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la siguiente forma “El subproceso de gestión de seguridad y salud ocupacional se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades” (UNL, 2020)

5. Metodología

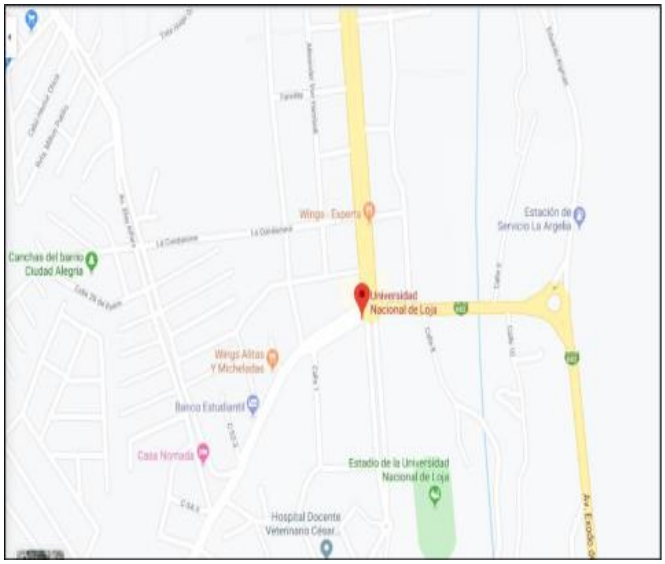
La presente investigación tiene un enfoque de carácter cualitativo que permitió identificar y analizar cada uno de las cualidades para el planteamiento de una propuesta que agilice y tecnifique el proceso y subprocesos de salud ocupacional a través de los resultados. Además, se realizó un proceso de investigación- acción con la finalidad de identificar la situación actual de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional.

La unidad de muestra de este proyecto se encontró formado por todos los actores clave que intervienen en el proceso de "Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores" en la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional con el propósito de agilitar los servicios de la comunidad universitaria. El objeto de estudio de la presente investigación fue conocer la realidad del proceso vigente de la Subdirección de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja y se planteó una propuesta de mejora, mediante la realización de un manual de proceso y subprocesos para brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria.

El área de estudio de la presente investigación se realizó en la Universidad Nacional de Loja, en la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional ubicada en la región sur del cantón Loja en las calles Av. Pio Jaramillo Alvarado y Reinaldo Espinoza. El mismo que está conformado por cuatro servidores públicos que laboran actualmente y que intervinieron para determinar el proceso y subprocesos vigente y realizar una propuesta de manual para lograr la eficiencia y eficacia en el servicio que presta la institución.

Figura 8:
Área de estudio

Nota.. *Tomado de Google Earth*



Nota.. *Tomado de Google maps*

5.1. Métodos

Los métodos y las técnicas se utilizaron con la finalidad de garantizar un adecuado desarrollo de investigación, con el propósito de cumplir con los objetivos planteados y presentar una propuesta de un manual del proceso y subprocesos para dar soluciones pertinentes.

Método inductivo: Este método permitió el desarrollo del objetivo específico uno que relacionado con la elaboración de un diagnóstico de la situación actual en la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional, para lo cual se realizó un análisis de cada uno de las partes que componen los subprocesos y el proceso, para tener una idea general del desarrollo de los subprocesos y el proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores; y, en base a este conocimiento proponer un manual de procesos, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Método analítico: Este método sirvió para la identificación de las partes individuales del proceso las entradas, actividades, salidas, actores responsables y anexos, para la elaboración del manual que servirán como guía para que el usuario conozca sobre el desarrollo del proceso y subprocesos de salud ocupacional y alcanzando en su totalidad el objetivo dos.

Método sintético*:* Luego del análisis del método anterior, se integraron todas las actividades identificadas para realizar los diagramas de flujo del proceso y subprocesos de manera detalla y la correcta compresión que se incluyó en el manual, con el fin de socializar

con los actores involucrados y elaborar las respectivas conclusiones y recomendaciones a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional.

5.2. Técnicas

Observación directa. - La presente técnica se utilizó de una manera detenida y atenta para visualizar el proceso y subprocesos de salud ocupacional y así obtener información y registrarla para el respectivo análisis y posterior realizar la propuesta de mejoramiento.

Entrevista. – Se aplicó a cada uno de los actores: subdirector de seguridad y salud ocupacional, técnico de seguridad industrial y al personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud ocupacional. La finalidad de esta entrevista fue aclarar interrogantes que sirvieron para obtener la correcta información sobre el proceso y subprocesos de estudio; y, para la construcción de un manual de procesos para el mejoramiento del servicio universitario.

Grupo focal. - Consistió en un diálogo con todos los actores involucrados del proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores, el mismo que permitió identificar algunos problemas tales como: escases de un manual que permita mejorar el servicio de salud ocupacional; e incluyendo la reducción de costes y de tiempo en la prestación de los servicios; dicho esto se logró socializar y validar la propuesta de mejora para solucionar los problemas antes señalados.

5.3. Instrumentos / Recursos

Revisión de documentos: Se basó en la recopilación de información bibliográfica in *situ,* es decir, en la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja

Diagrams.net: Esta herramienta digital permitió realizar la diagramación del proceso y subprocesos diseñada a la propuesta de un manual para agilizar los servicios de salud ocupacional a la comunidad universitaria.

6. Resultados

Después de haber realizado una búsqueda minuciosa de teorías, fundamentos, normativas y principios en unión con la metodología referida que coadyuva al desarrollo de la presente investigación acción, contiene un objetivo general y tres específicos que buscan dar una propuesta de mejoras a la problemática identificada los resultados obtenidos acerca de la Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, tema de investigación que se detallan a continuación.

6.1.- Diagnóstico situacional del proceso y subprocesos de Apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja"

Para realizar el diagnóstico situacional en la Unidad de salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja y dar cumplimiento al primer objetivo específico de la presente investigación se procedió a efectuar varias visitas *in situ en donde se identificó en el* REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA que la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional con la resolución SE-No.14-ROCS-No02-13-10-2020 se cambió a Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional y que pertenece a Dirección de Talento Humano y está a la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja, posteriormente se procedió aplicar las tres técnicas la observación directa, entrevista y un grupo focal de forma paulatina para identificar la realidad vigente de como se está actualmente llevando a cabo el proceso y subprocesos en la Subdirección sobre salud ocupacional, en primera instancia de identifico algunos fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas que corresponde a la matriz de ambiente interno y externo de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

Figura 9.
Análisis FODA de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional

Nota. *Elaboración* propia del autor. *Tomado de la* Subdirección de seguridad y salud ocupacional

La Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional es una entidad de la Universidad Nacional de Loja, la cual brinda atención de calidad para los colaboradores, trabajadores y servidores, además indirectamente a los estudiantes. Esta subdirección cuenta con un equipo de trabajo con una amplia trayectoria, basándose en los requisitos aplicables de la institución y asignación de los recursos económicos para solventar los aspectos de seguridad y salud ocupacional; las oportunidades de esta subdirección tiene convenios con otras instituciones formativas en temas de seguridad y salud ocupacional, así mismo, un apoyo de las autoridades administrativas y de los departamentos; es necesario resaltar las debilidades y amenazas que afectan a su servicio laboral como cambios drásticos en el medio ambiente que puede ocasionar accidentes laborales y afectar al cumplimientos sus actividades.

Asimismo, el portafolio de productos de Salud ocupacional de acuerdo Art. 29 del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja es:

- Estadísticas de incidentes y accidentes de trabajo

- Informes de accidentes de servidores, trabajadores y docentes.
- Informes de atención y seguimiento a casos de atención social
- Programas de beneficios sociales
- Reportes de personal con discapacidad y personal con enfermedades catastróficas
- Programa de prevención de drogas en el ámbito laboral
- Reporte de accidentes y enfermedades laborales.
- Fichas Medicas Ocupacionales
- Programa de Riesgos Psicosociales
- Programas de Vigilancia de la Salud
- Programas de Promoción de la Salud

Por lo consiguiente, con respecto del análisis situacional, se procedió al reconocimiento del proceso que se lleva a cabo en la subdirección de salud ocupacional.

Figura 10.

Flujograma Inicial del proceso de salud ocupacional de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional

Nota. *Elaboración* propia del autor. *Tomado de la* Subdirección de seguridad y salud ocupacional

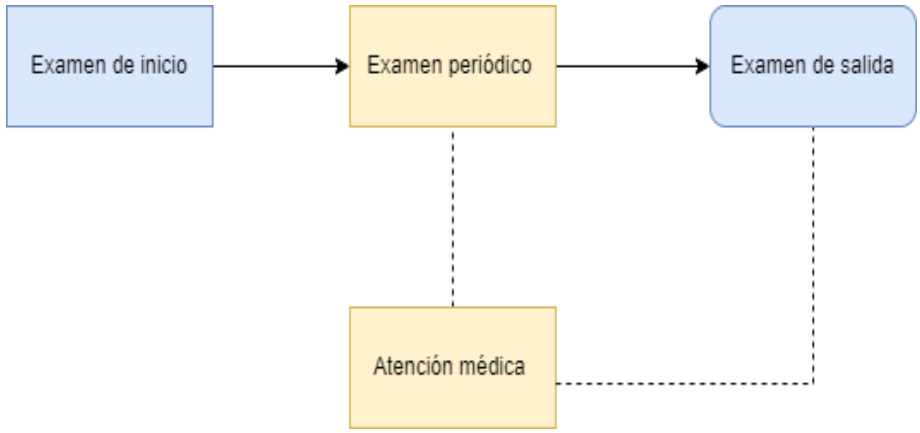
De acuerdo a la figura 10, se puede detallar el procedimiento empírico para los servicios de salud ocupacional, si bien es cierto estas actividades no se reflejan en ninguna normativa de la Universidad Nacional de Loja, los encargados de dicha actividad lo hacen de manera eficientes. Llevando a cabo el reconocimiento del proceso vigente de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores se detalla el levantamiento de información sobre el proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores con sus respectivos subprocesos, además una tabla de resumen de la situación actual del proceso.

Figura 11

Levantamiento del proceso y subprocesos en salud ocupacional

Universidad Nacional de Loja	**Responsable:** Personal Médico	
	Proceso: Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores	
Órgano Administrativo: Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional		**Status:** Diagnóstico Situacional

Subprocesos:



Nota. *Elaboración* propia del autor. *Tomado de la* Subdirección de seguridad y salud ocupacional

Tabla 1

Resumen de la situación actual.

NOMBRE DEL PROCESO	**Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores**
Macroproceso	Sistema de gestión de salud ocupacional
Proceso	Vigilancia de salud
Subprocesos	Examen inicial Examen periódico Atención médica Examen de salida
RESPONSABLE	***ACTIVIDADES***

Subdirector de Seguridad y Salud Ocupacional	Asesorar, coordinar y supervisar el cumplimiento de los planes, procesos y normativa legal aplicable en materia de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) en la Universidad durante la ejecución de sus actividades.
Técnico de seguridad	Prepara y supervisa la situación que se encuentra el trabajador basándose en la seguridad y los riesgos para los trabajadores y colaboradores con ayuda de los reglamentos, normativas, acuerdos y resoluciones
Personal médico	Supervisar la salud ocupacional de los funcionarios, docentes, servidores y trabajadores públicos de la Universidad. Interviene en las diligencias medicas como las historias clínicas, registro de asistencia de atenciones, recetas médicas y exámenes
Personal de apoyo	Apoya, recopila, organiza y entrega trámites, evidencias, documentos de salud y además toma datos personales de los pacientes que acuden a la Subdirección de salud ocupacional.

Nota. *Elaboración* propia del autor. *Tomado de la* Subdirección de seguridad y salud ocupacional

La tabla 1y figura 11 consiste en el levantamiento de este proceso se tomó como base las actividades realizadas por los responsables/ departamentos involucrados en lo referente en el macro proceso del sistema de salud ocupacional, el proceso de vigilancia en salud de colaboradores y trabajadores por su parte evitan que ocurran situaciones ajenas al servicio que requieren o afecten las condiciones laborales. Los subprocesos de vigilancia de salud son:

Examen de inicio: Se realiza cuando el colaborador o el trabajador ingresa a la institución para brindar su servicio; para lo cual es examinado por el médico responsable de salud ocupacional, el mismo que elabora el perfil clínico acorde a los riesgos a los que está expuestos el colaborador o trabajador en las jordanas laborales.

Examen periódico: se realiza cuando el colaborador o trabajador se encuentra laborando un año o más en la institución, el médico de salud ocupacional elabora un informe de la situación actual de salud del colaborador o trabajador, luego notifica a la Subdirección de seguridad y salud ocupacional del estado de salud del colaborador y/o trabajador, este informe es enviado a la Dirección de Talento Humano para su conocimiento y archivo en el sistema documental de gestión de salud. Dentro de los exámenes periódicos se contempla la atención médica al trabajador o colaborador cuando presenta problemas o afectación en su salud. Estos asisten al servicio médico para su diagnóstico control y alta del servicio.

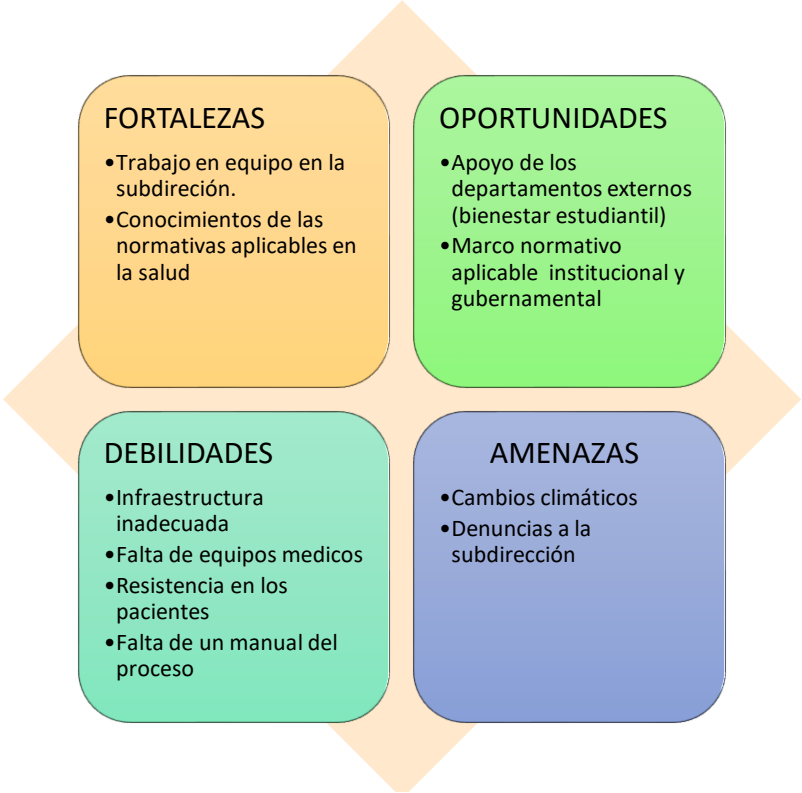
Examen de salida: es realizado cuando el colaborador o trabajador se le ha culminado el tiempo laborar (termino de contrato, jubilación o renuncia), este subproceso es llevado a cabo por el médico ocupacional de la Subdirección de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de elaborar un informe del actual estado de salud del colaborador o trabajador y que

condiciones de salud sale de la institución. Este registro es archivado en el historial clínico-estadístico, y el informe es enviado al subdirector de seguridad y salud ocupacional y este a su vez notifica a la Dirección de talento humano sobre las condiciones en que se encuentra para definitiva toma decisiones.

De la misma forma existe medios de verificación como las historias clínicas ocupacionales, registro de asistencia de atenciones médicas, recetas médicas y exámenes de laboratorio, rayo x, ecografías, entre otras, todos estos informes tienen un formato de acuerdo al sistema documental de gestión de salud, los cuales son archivados de manera física y digital, como requisito constante en la normativa vigente. Revisar anexo 1,2y 3.

Finalmente, en la figura 12 presenta una matriz de ambiente interno y externo del proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores en cuanto la situación actual de los subprocesos y el proceso de vigilancia de salud, el cual nos indica las fortalezas y debilidades internas; y así como, externamente sus oportunidades y amenazas con la finalidad de desarrollar un manual del proceso de vigilancia de salud y los respectivos subprocesos: examen de inicio, examen periódico, atención médica y examen de salida. Para determinar objetivamente la situación actual dentro de los subprocesos y proceso señalado se presenta a continuación la matriz FODA de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional.

Figura 12
Análisis de la matriz FODA de los subprocesos y el proceso de vigilancia de salud.



Nota. *Elaboración* propia del autor. *Tomado de la* Subdirección de seguridad y salud ocupacional

Dentro del Subdirección de Salud Ocupacional, especialmente en los subprocesos y el proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores se encontró fortalezas como el trabajo en equipo ya que es necesario para brindar los servicios, además el personal médico cumple con la normativa legal vigente de lo que es prevención de riesgo de trabajo y salud ocupacional y tiene un perfil idóneo; las debilidades que tiene este proceso es la resistencia de los pacientes, por otro lado no cuenta con todos los equipos médicos en la subdirección, se constata que el proceso de vigilancia de salud no cuenta con un documento guía que oriente a los subproceso de las actividades a realizar. Asimismo, una infraestructura, misma que se debería ser aislada y personal para que los pacientes tengan comodidad al momento de hablar sus problemas de salud. A ello se suma las amenazas que se enfrentan a los cambios climáticos y enfermedades virales. Por lo tanto, las oportunidades se basan en la normativa vigente institucional y gubernamentales. Revisar el anexo 2.

6.2.- Manual del proceso y subprocesos de Apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja

Para el cumplimiento del objetivo específico dos se tomó en consideración el diagnóstico situacional como punto de referencia a la realidad actual, seguidamente se tomó en consideración la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, también normativas vigentes relacionadas a Salud ocupacional, la entrevista también fue un elemento clave para identificar las entradas y salidas verificables como también los responsables de cada una de ellos, con esta información y mediante el método analítico y sintético se procedió a realizar la propuesta de un manual del proceso y subprocesos con una estructura clara, uniforme y estándar para optimizar recursos y tiempo mediante el desarrollo del proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores de UNL.

Es importante recalcar que en la propuesta del manual se consideró a tres actores responsables: subdirector de seguridad y salud ocupacional, técnico de seguridad industrial y el personal médico, "***no se toma en consideración al personal de apoyo por la razón de que el personal médico se encarga de realizar las mismas funciones como el levantamiento de los datos personales de cada uno de los colaboradores y trabajadores"*** y por tal motivo se omitió en la propuesta con la finalidad que no exista doble funcionalidad generando una optimización del tiempo y recursos en la subdirección de salud ocupacional.

La propuesta del manual cuenta con una lista de formatos que están colocadas en el apartado anexos con el propósito de validarla información recopilada, detallada a continuación:

- Anexo 4 (formato de entrevista)
- Anexo 5 (fotografías de evidencia de levantamiento de información)
- Anexo 6 (plantilla de entradas y salidas verificables)
- Anexo 7 (plantilla de diagramación)
- Anexo 8 (fichas de epidemiológicas)
- Anexo 12 (entrevista llena)

Con estas bases a continuación se presenta la propuesta del manual del proceso y subprocesos de apoyo de salud ocupacional:

Tabla 2.
Manual del Proceso de Vigilancia de Salud de los colaboradores y trabajadores**.**

CÓDIGO: N/A		**Fecha de vigencia:**
PROCESO: Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores.		**Propietario del proceso:** Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional
Objetivo: Proporcionar una guía clara, precisa y ordenada para la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional en cuanto al desarrollo del proceso de apoyo de salud ocupacional de una manera eficiente y eficaz, mediante el desarrollo integral del manual del proceso en donde se recopilan todos los elementos necesarios para una gestión de calidad.		**Status:** Propuesta
Macroproceso: Sistema de Gestión de Salud Ocupacional	**Responsable:** Personal médico	**Página:** 49 de y 94
MANUAL DEL PROCESO Y SUBPROCESOS DE LA SUDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Versión: 1.1		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Estudiante de Administración Pública	*Directora Académica* *Subdirector de la subdirección de seguridad y salud ocupacional* *Personal médico de la subdirección de seguridad y salud ocupacional*	*Subdirector de la subdirección de seguridad y salud ocupacional*

Registro de edición de documento

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	**No. De páginas modificadas**
1.1	xx-xx-xxxx	Versión inicial	Todas

a. Tipo de mega y macro proceso

En la presente investigación partiendo de un método deductivo, a la misma vez partiendo de un Macro proceso en donde se determina la temática de sistema de gestión de salud ocupacional para consecutivamente analizar el proceso correspondiente en vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores, de la misma forma los subprocesos que de este se desprenden, internos.

Según la Constitución de Republica de Ecuador del 2008 en el Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado**.**

b. Objeto

Proporcionar un documento básico como herramienta o medio de comunicación clara, uniforme y estándar para el levantamiento del proceso y subprocesos, en un marco óptimo de tiempos, actividades y de recursos.

Otorgar un manual de proceso efectivo para la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional para que desarrolle sus actividades de forma eficaz, eficiente y oportuna mediante la aplicación y guía de los contenidos plasmados en el presente documento, los cuales se encuentran desarrollados en base a la correcta aplicación de los subprocesos internos y externos.

c. Alcance

La Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional se enfoca el bienestar de los trabajadores y colaboradores de la Universidad Nacional de Loja, la misma que inicia sus labores bajo el subdirector de seguridad y salud ocupacional. La subdirección cuenta con dos aéreas como seguridad industrial y salud ocupacional de manera que el macro proceso que se detallará es el sistema de gestión de salud ocupacional con el proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores, además los subprocesos se dividen en: exámenes de inicio, examen periódico, atención médica y examen de salida.

Misión

Contribuir al desarrollo social, cultural y económico a través de la formación continua con programas de alta calidad para responder a las demandas y necesidades integrales del individuo, de las empresas, instituciones, de la sociedad y del país.

Visión

Ser un referente de excelencia académica en la formación del talento humano para su competitividad con una proyección nacional e internacional.

d. Limites

Dado el caso de que se requiera acudir a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional para llevar a cabo el proceso de vigilancia de salud de los trabajadores y colaboradores, el desarrollo de los subprocesos se llevará de acuerdo al pedido solicitado, ya sea el requerimiento de examen de inicio, examen periódico, atención médica y examen de salida. Este proceso será llevado por el personal médico de salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, donde se emitirá un informe de la situación de salud actual del paciente y dar un respectivo control de vigilancia y cuidado en los tiempos establecidos para cada caso.

e. Políticas

Las políticas institucionales que contribuirán al fortalecimiento de los procesos de planificación institucional y, de la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019-2023 con coherencia interna y correspondencia externa, son:

- Se fortalecerá la articulación de la investigación con la docencia y la vinculación con la sociedad, como medio para generar impacto en la oferta de servicios de la UNL y el aporte a la solución integral de los problemas del entorno y el posicionamiento del quehacer institucional.
- Se afianzarán procesos integrales y permanentes de planificación, seguimiento, acompañamiento y evaluación, institucionalizando políticas, estructuras, procedimientos, tecnologías y herramientas de planificación integral en los niveles: estratégico de largo plazo, programático de mediano plazo y/ operativo de corto plazo.
- Se promoverá en toda la planta directiva y los estamentos universitarios, el desarrollo de capacidades con el propósito de que los procesos administrativos y financieros se articulen e implementen de conformidad a la planificación institucional.
- Se internalizará el enfoque de gestión institucional centrado en el estudiante, por lo que todos los actores y estamentos enfatizarán sus propuestas, proyectos y acciones hacia el logro de este propósito, siendo la regla el involucramiento del estudiante en todo el ciclo y proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.
- Se promoverá, con preferencia en la Región Sur del Ecuador, la Vinculación con la Sociedad procurando con pertinencia y responsabilidad social, mediante la

difusión de los conocimientos producidos para beneficio y aprovechamiento de la sociedad del entorno más inmediato, sin perder la perspectiva de crecimiento hacia una Universidad de avanzada en términos de aportes científicos al contexto nacional y mundial.

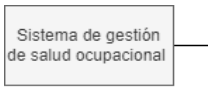
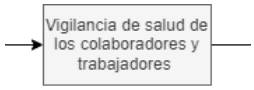
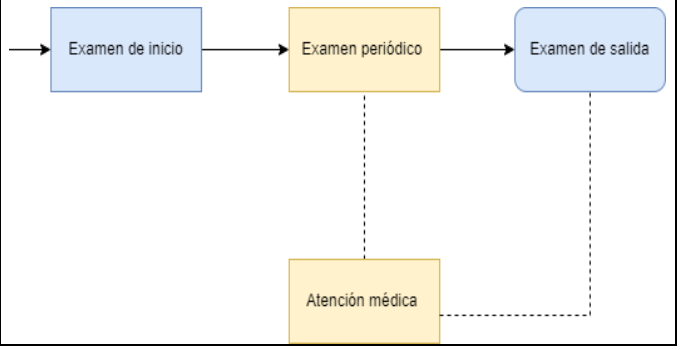
- Se optimizará y modernizará la infraestructura física y tecnológica y de escenarios de aprendizaje del entorno de actuación de la Universidad, como base para el mejoramiento de la calidad de la educación y el desarrollo de los talentos humanos de la comunidad universitaria.
- Se enfatizará la inclusión de los enfoques de igualdad de género, discapacidad, interculturalidad y condición socioeconómica, en todos los estamentos universitarios como principios para la defensa de sus derechos, la disminución de las brechas de desigualdad y discriminación y, la incorporación de acciones afirmativas para este fin reflejadas en la planificación, presupuesto y gestión institucional.(*Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019-2023*, 2023)

f. Consideraciones de actualización

En el caso del proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores, prevención de riesgo el proceso debe actualizarse cuando:

- Cuando las leyes, normativas de salud cambien
- Cuando la autoridad competente así lo decida

g. Esquema general de macroproceso

Macroproceso	Proceso	Subprocesos
		

Nota: *Elaboración propia del autor*

h. Responsables

1. Rol de los Participantes

No.	Rol	Descripción
1	Subdirector de seguridad y salud ocupacional	• Asesorar, coordinar y supervisar el cumplimiento de los planes, procedimientos y normativa legal aplicable en materia de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) en la Universidad durante la ejecución de sus actividades.

		• Controlar la aplicación y cumplimiento de requerimientos legales del Sistema Integrado de Seguridad y Ambiente
2	Técnico de seguridad	• Prepara y supervisa la elaboración de proyectos basándose en la seguridad y los riesgos para los trabajadores y colaboradores con ayuda de los reglamentos, normativas, acuerdos y resoluciones. • Interviene y supervisa en la seguridad y salud de los de los docentes, administrativos trabajadores y estudiantes,
3	Personal médico	• Supervisar la salud ocupacional de los funcionarios, docentes, servidores y trabajadores públicos de la Universidad • Elabora proyectos de vigilancia y salud de los colaboradores y trabajadores. • Interviene en las diligencias medicas como las historias clínicas, registro de asistencia de atenciones, recetas médicas y exámenes

Nota: *Elaboración propia del autor*

k. Marco legal (Leyes, Reglamentos y Normas aplicables)

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

LEY ÓRGANICA DEL SERVIDOR PÚBLICO

Capítulo VIII

DE LA SALUD OCUPACIONAL

Art. 228.- De la prestación de los servicios. - Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los

recursos materiales y financieros necesarios.

Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional. - Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

a) Medicina preventiva y del trabajo

b) Higiene ocupacional

c) Seguridad ocupacional

d) Bienestar social

Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 231.- Higiene ocupacional. - El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

DECRETO EJECUTIVO 2393 DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO

Art. 2.- DEL COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO. En el numeral 2 para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás Organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

h) Propender a la investigación de las enfermedades profesionales en nuestro medio y

a la divulgación obligatoria de sus estudios.

Art. 16.- DE LOS SERVICIOS MÉDICOS DE LA EMPRESA. - Los empleadores deberán dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 425 (436) del Código del Trabajo y su Reglamento. Los servicios médicos de la empresa propenderán a la mutua colaboración con los servicios de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Art. 47. EMPRESAS CON SERVICIO MÉDICO. - En las empresas obligadas a constituir Servicio Médico autónomo o mancomunado, será éste el encargado de prestar los primeros auxilios a los trabajadores que lo requieran, por accidente o enfermedad, durante su permanencia en el centro de trabajo, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Servicio Médico de la Empresa.

Art. 48. TRASLADO DE ACCIDENTADOS Y ENFERMOS. - Prestados los primeros auxilios se procederá, en los casos necesarios, al rápido y correcto traslado del accidentado o enfermo al centro asistencial, en que deba proseguirse el tratamiento. Para ello, el empresario, en el respectivo lugar de trabajo, facilitará los recursos necesarios para el traslado del enfermo o accidentado, en forma inmediata, al respectivo centro hospitalario. Además, se colocará en lugar visible, sea en las oficinas o en el local del botiquín de urgencia del centro, una relación detallada de las direcciones y teléfonos de la unidad asistencial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que corresponda y de otros hospitales cercanos.

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS MEDICOS DE LAS EMPRESAS 1404

Art. 1.- El Servicio Médico de Empresa, que se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo.

Art. 3.- Para llegar a una efectiva protección de la salud, el Servicio Médico de Empresas cumplirá las funciones de prevención y Fomento de la Salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieran ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa.

Art. 11.- Los médicos de empresa a más de cumplir las funciones generales, señaladas en el Art. 3 del presente Reglamento, cumplirán además con las que se agrupan bajo los subtítulos siguientes:

1.- HIGIENE DEL TRABAJO:

a) Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales en los sitios de trabajo, con el fin de obtener y conservar los valores óptimos posibles de ventilación, iluminación, temperatura y humedad;

b) Estudio de la fijación de los límites para una prevención efectiva de los riesgos de intoxicaciones y enfermedades ocasionadas por: ruido, vibraciones, trepidaciones, radiación, exposición a solventes y materiales líquidos, sólidos o vapores, humos, polvos, y nieblas tóxicas o peligrosas producidas o utilizadas en el trabajo;

c) Análisis y clasificación de puestos de trabajo, para seleccionar el personal, en base a la valoración de los requerimientos psicofisiológicos de las tareas a desempeñarse, y en relación con los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;

d) Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios generales, tales como: comedores, servicios higiénicos, suministros de agua potable y otros en los sitios de trabajo;

e) Vigilancia de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 41 de Código del Trabajo, controlando, además, que la alimentación sea hecha a base de los mínimos requerimientos distéticos y calóricos.

f) Colaboración en el control de la contaminación ambiental en concordancia con la Ley respectiva;

g) Presentación de la información periódica de las actividades realizadas, a los organismos de supervisión y control.

2.- ESTADO DE SALUD DEL TRABAJADOR:

a) Apertura de la ficha médica ocupacional al momento de ingreso de los trabajadores a la empresa, mediante el formulario que al efecto proporcionará el IESS;

b) Examen médico preventivo anual de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los trabajadores;

c) Examen especial en los casos de trabajadores cuyas labores involucren alto riesgo para la salud, el que se realizará semestralmente o a intervalos más cortos según la necesidad;

d) Atención médico-quirúrgica de nivel primario y de urgencia;

e) Transferencia de pacientes a Unidades Médicas del IESS, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico;

f) Mantenimiento del nivel de inmunidad por medio de la vacunación a los trabajadores y sus familiares, con mayor razón en tratándose de epidemias.

3.- RIESGOS DEL TRABAJO:

Además de las funciones indicadas, el médico de empresa cumplirá con las siguientes:

a) Integrar el Comité de Higiene y Seguridad de la Empresa y asesorar en los casos en que no cuente con un técnico especializado en esta materia;

b) Colaborar con el Departamento de Seguridad de la empresa en la investigación de los accidentes de trabajo;

c) Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la empresa.

d) Llevar la estadística de todos los accidentes producidos, según el formulario del IESS, a falta de un Departamento de Seguridad en la empresa.

4.- DE LA EDUCACION HIGIENICO-SANITARIA DE LOS TRABAJADORES:

a) Divulgar los conocimientos indispensables para la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo;

b) Organizar programas de educación para la salud en base a conferencias, charlas, concursos, recreaciones, y actividades deportivas destinadas a mantener la formación preventiva de la salud y seguridad mediante cualquier recurso educativo y publicitario;

c) Colaborar con las autoridades de salud en las campañas de educación preventiva y solicitar asesoramiento de estas Instituciones si fuere necesario;

5.- DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN FAVOR DE LA PRODUCTIVIDAD:

a) Asesorar a la empresa en la distribución racional de los trabajadores y empleados según los puestos de trabajo y la aptitud del personal;

b) Elaborar la estadística de ausentismo al trabajo, por motivos de enfermedad común, profesional, accidentes u otros motivos y sugerir las medidas aconsejadas para evitar estos riesgos;

c) Controlar el trabajo de mujeres, menores de edad y personas disminuidas física y/o psíquicamente y contribuir a su readaptación laboral y social;

d) Clasificación y determinación de tareas para los trabajadores mencionados en el literal anterior.

CAPITULO VI

De las Obligaciones del Médico y Personal Paramédico

Art. 13.- El médico tiene la obligación de llevar y mantener un archivo clínico-estadístico, de todas las actividades concernientes a su trabajo: ficha médica y reocupacional, historia clínica única y además registros que señalen las autoridades competentes.

INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;

b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de

planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;

c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;

d) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;

e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;

f) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;

g) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;

h) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;

i) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada, puedan acceder a las áreas de alto riesgo;

j) Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y establecer un servicio de salud en el trabajo; y,

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo

caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.

Artículo 14.- Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de preempleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.

Artículo 22.- Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

NORMATIVA APLICABLE A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (513)

REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

Artículo 4.- Prestaciones Básicas.- De conformidad con la ley, la protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo otorga derecho a las siguientes prestaciones básicas:

a) Servicios de prevención de Riesgos Laborales.

b) Servicios médico asistenciales, incluidos los servicios de prótesis y ortopedia a través del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

c) Subsidio por incapacidad, cuando el riesgo ocasione impedimento temporal para trabajar;

d) Indemnización por pérdida de capacidad profesional o laboral, según la importancia de la lesión cuando el riesgo ocasione incapacidad permanente parcial que no justifique el otorgamiento de una pensión de incapacidad laboral

e) Pensión de incapacidad laboral;

f) Pensión de montepío, cuando el riesgo hubiese ocasionado el fallecimiento del afiliado;

g) Y aquellas que lo determine la normativa vigente en la materia

Capítulo II

De las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales

Artículo 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo OIT, así como las que determinare la CVIRP para lo cual se deberá comprobar la relación causa – efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad crónica resultante en el asegurado, a base del

informe técnico del SGRT.

Artículo 7.- Criterios de diagnóstico para calificar Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Para efectos de la concesión de las prestaciones del Seguro General de Riesgos del Trabajo, se consideran enfermedades profesionales u ocupacionales las que cumplan con los siguientes criterios:

a) Criterio clínico: Presencia de signos y síntomas que tiene el afiliado relacionado con la posible Enfermedad Profesional en estudio.

b) Criterio ocupacional: Es el estudio de la exposición laboral para determinar la relación causa- efecto y el nivel de riesgo de las actividades realizadas por el Afiliado, la cual se incluirá en el análisis de puesto de trabajo realizado por el profesional técnico en Seguridad y Salud en el Trabajo del Seguro General Riesgos del Trabajo a requerimiento del médico ocupacional de este Seguro a partir de un diagnóstico.

c) Criterio higiénico-epidemiológico: El criterio higiénico se establece acorde a los resultados obtenidos de los métodos técnicos utilizados para la evaluación del factor de riesgo aparente, causante de la enfermedad. Para documentar la exposición se podrán utilizar resultados basados en estudios o mediciones previas. El criterio epidemiológico determinará la presencia de casos similares en la Empresa, puesto de trabajo o exposiciones al factor de riesgo motivo de estudio (morbilidad por puesto de trabajo) o si es el primer caso en la Empresa se corroborará mediante estudios epidemiológicos científicamente sustentados que describan la existencia de una relación causa-efecto.

d) Criterio de Laboratorio: Incluyen los exámenes complementarios: laboratorio clínico, toxicológico, anatomo-patológico, imagenológico, neurofisiológico entre otros, que determinen la presencia y severidad de la enfermedad en estudio.

e) Criterio Médico-Legal: Se fundamenta en la normativa legal vigente que corrobore que la Enfermedad en estudio se trata de una Enfermedad Profesional.

Capítulo IX

Del Aviso de Accidente Del Trabajo o de Enfermedad Profesional u Ocupacional y la Calificación

Artículo 43.- Formularios de Aviso. - Los formularios de aviso de accidente de trabajo, o de enfermedad profesional u ocupacional, disponibles en el portal web del IESS, deberán enviarse a través del sistema informático. Conjuntamente con el formulario de aviso se podrá presentar los documentos habilitantes para la calificación del siniestro, o se los puede incorporar al proceso dentro de los diez días laborables siguientes a la presentación del aviso. Cuando el empleador no presentare el aviso del accidente de trabajo o enfermedad profesional u ocupacional dentro del término, podrá hacerlo el trabajador, los familiares o terceras personas a través del portal web y tendrá suficiente validez para efectos del trámite.

La falta de presentación de los documentos habilitantes dentro del término señalado en el presente Reglamento, así como la presentación del aviso de accidente de trabajo o de enfermedad profesional u ocupacional por parte de familiares o terceras personas, no exime al empleador de la responsabilidad patronal a que hubiere lugar.

Artículo 44.- Término para la Presentación del Aviso del Accidente de Trabajo.- El empleador está obligado a presentar al Seguro General de Riesgos el formulario de aviso del accidente de trabajo, de conformidad con el artículo inmediato anterior, en el término de diez (10) días contados desde la fecha del siniestro.

Artículo 45.- Término para la Presentación del Aviso de Enfermedad Profesional u Ocupacional. - En los casos en que se advierta indicios de una enfermedad profesional u ocupacional, el empleador comunicará al Seguro General de Riesgos del Trabajo, mediante el aviso de enfermedad profesional u ocupacional, en el término de diez (10) días, contados desde la fecha de realizado el Diagnóstico Médico Presuntivo Inicial por parte del médico de la empresa o de las unidades de salud. Cuando el diagnóstico lo realice el médico tratante del afiliado, el trabajador entregará dicho diagnóstico al empleador, fecha a partir de la cual se contará el término señalado en el inciso anterior.

i. Entradas verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Peticiones verbales de servicio de salud ocupacional	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Anexo # ficha historial clínica
NA	Requerimiento del historial clínico del trabajador	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Anexo # ficha historial clínico
NA	Permiso de funcionamiento	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Anexo # certificado de aptitud

Nota. *Elaboración* propia del autor.

j. Proceso descriptivo

El presente manual se desarrolló como una base para guiar la ejecución de actividades llevadas a cabo dentro del Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja mediante la esquematización de los subprocesos internos y externos que se llevan a cabo en el mismo. De este modo, se abarcaron los subprocesos

internos correspondientes examen de inicio, examen periódico, atención médica y examen de salida, y, los subprocesos externos correspondientes investigación de incidentes y accidentes, así como sus correspondientes normativas, responsables, actividades, entradas, salidas, fuentes de verificación, trámites y sus plantillas, y diagramas de flujo.

Como parte del proceso de titulación académico llevado a cabo a través de la estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, periodo octubre 2021 – marzo 2022, proporcionan esta guía anhelando aportar al desarrollo institucional a través de una gestión por procesos eficaz, eficiente y oportuna. A continuación, se describirá los subprocesos del proceso.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	***Vigilancia de salud de colaboradores y trabajadores***					
1.1	Examen de inicio	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60-180 minutos	Anual	Si
1.2	Examen periódico	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60-180 minutos	Anual	Si
1.3	Atención médica	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60 minutos	Anual	Si
1.4	Examen de salida	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60-180 minutos	Anual	Si

Nota: Elaboración propia del autor

k. Salidas Verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia

NA	Informes de salud de cada trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Matriz de exámenes	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Listado de grupos de atención prioritaria	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Fichas médicas	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud

Nota: Elaboración propia del autor

I. Consideraciones adicionales

Se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional de Loja realizar las gestiones pertinentes para que la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional sea conocido su laboral y que permita llevar los trámites de manera más eficiente y oportuna

Como parte de las consideraciones necesarias para comprender esta guía, a continuación, se detallan todos los términos necesarios para facilitar la comprensión.

Vigilancia: es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno.

Protección: es ayudar a una persona o una cosa a que se encuentre en buen estado

Accidente: cuando pasa algo imprevisto de riesgo o altera la marcha norma, causando daños a las personas o cosas

Incidentes: es lo transcurre en un asunto como es tomar agua o entre otras.

Epidemiológico: es el estudio de salud de las poblaciones humanas.

Trabajador: la persona que se obliga la prestación del servicio o ejecución de la obra.

Servicio público: todas las personas que en cualquier forma presten un servicio en un sector público para satisfacer las necesidades de la población.

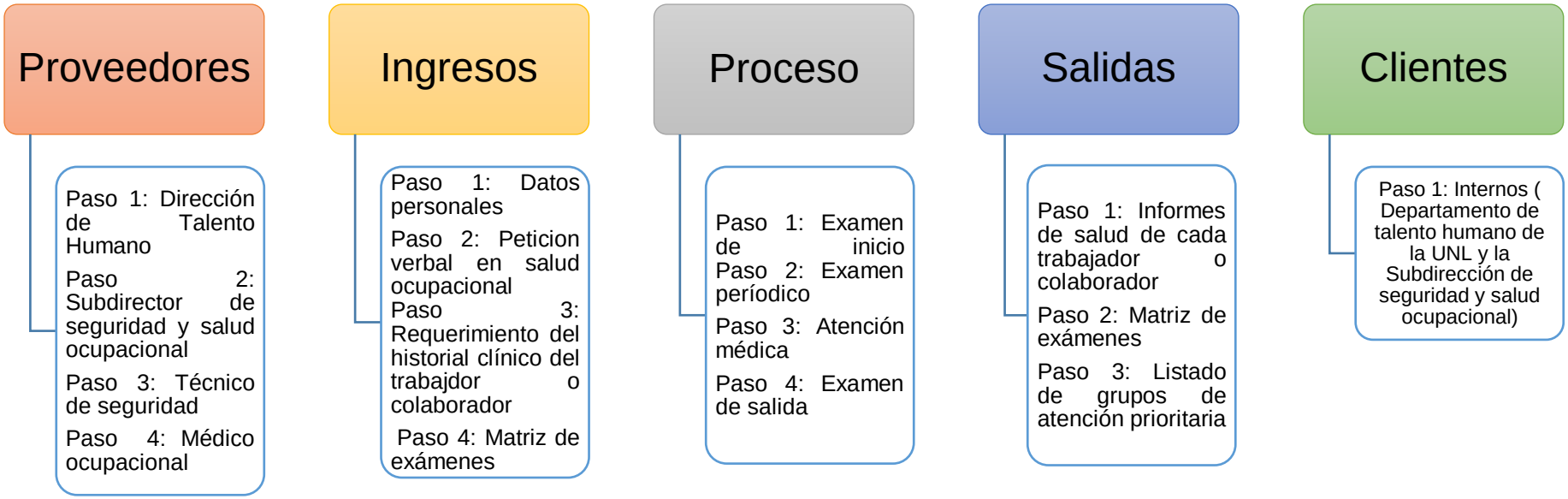
Prevención de riesgo: es la protección de la salud de los trabajadores o colaboradores que lleva un conjunto de las actividades o medidas adoptadas con el fin de evitar o disminuir riesgos laborales.

Historias clínicas ocupacionales: es un documento confidencial y obligatorio de carácter técnico y legal que registra las condiciones de salud de una persona.

Recetas médicas: documento médico legal que autoriza la utilización de farmacéutico.

Exámenes médicos: se realiza para averiguar el estado de salud de las personas con la finalidad de controlar o diagnosticas una enfermedad

Diagrama SIPOC de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores



Nota. *Elaboración* propia del autor.

m. Registro de información del proceso

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
Vigilancia de salud de los trabajadores y colaboradores	Proceso	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital / físico	Permanente	Dirección de Talento Humano/ Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional
Historias clínicas	Estado de salud del trabajador o colaborador	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Informe de salida del trabajador o colaborador	El estado de salida	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Registro historial clínico	Formular los diagnostico	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

n. Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Registro de los trabajadores o colaboradores de la Universidad Nacional de Loja
Descripción	Comprobar y verificar la cantidad de los trabajadores o colaboradores que acuden salud ocupacional
Forma de cálculo	**Registro de vigilancia de salud** = Cantidad de los trabajadores o colaboradores que tienen su historia clínica/ total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Desempeño de vigilancia de salud de los trabajadores o colaboradores de la Universidad Nacional de Loja.
Descripción	Verificar el desempeño de vigilancia de salud de los trabajadores o colaboradores de la Universidad Nacional de Loja.
Forma de cálculo	**Desempeño de vigilancia de salud**= número de trabajadores o colaboradores que tienen enfermedades laborales / total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Tiempo empleado en el proceso de vigilancia de salud
Descripción	Garantizar el registro de vigilancia de salud a tiempo, de acuerdo a las necesidades del trabajador o colaborador
Forma de cálculo	**Tiempo empleado en el proceso de vigilancia de salud**= tiempo de duración de la vigilancia de salud / tiempo de atención de los trabajadores o colaboradores en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Satisfacción de los trabajadores o colaboradores
Descripción	Medir y garantizar la satisfacción del trabajador o colaborador en el proceso de vigilancia de salud
Forma de cálculo	**Satisfacción del trabajador o colaborador**= total de los trabajadores o colaboradores satisfechos/ total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

o. Estadísticas

Si aplica, pero los datos son confidenciales

- Vacunación
- Registros médicos
- Accidentes Laborales
- Accidentes de trayecto
- Incapacidad laboral
- Incapacidad permanente para trabajar

- Incapacidad temporal para trabajar
- Víctimas de acoso
- Embarazos, entre otros.

a. Objetivo

Reconocer las enfermedades de salud del postulante, previniendo probables alteraciones de la salud derivadas a la exposición de las activades laborales que establezca.

b. Limites

Dado el caso de que la Universidad Nacional de Loja requiera contrataciones de personal se debe acudir a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional para llevar a cabo el subproceso del examen de inicio se llevará de acuerdo al pedido solicitado de la Dirección de Talento Humano. Este subproceso es llevado por el personal médico de salud ocupacional de la institución, donde se emitirá un informe de la situación de salud actual del postulante para la posible contracción de su servicio.

c. Entradas verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Peticiones verbales y/o escrita de servicio de salud ocupacional	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Examen general clínico / historial ocupacional

Nota. *Elaboración* propia del autor.

a. Subproceso descriptivo

El presente manual se implementó como una base para guiar la ejecución de las actividades del subproceso interno de la Subdirección de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja mediante la esquematización del mismo. De este modo, el subproceso de examen de inicio corresponde a diagnosticar las enfermedades ocupacionales y así realizar una historial ocupacional; y, así como sus respectivos responsables, actividades, entradas, salidas, fuentes de verificación, y diagramas de flujo. A continuación, se describirá las actividades del subproceso.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	***Examen de inicio***					
1.1	Ingreso del trabajador o colaborador a la institución	Talento humano	Si aplica	60 minutos	Anual	Si
1.2	Notifica a subdirección de seguridad y salud ocupacional	Talento humano	Si aplica	10 minutos	Anual	Si
1.3	Historias clínicas ocupacionales	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60 minutos	Anual	Si
1.4	Elaboración del perfil epidemiológico	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60 minutos	Anual	Si

1.5	Registro del sistema documental de gestión de salud	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	10 minutos	Semestral	Si

Nota: Elaboración propia del autor

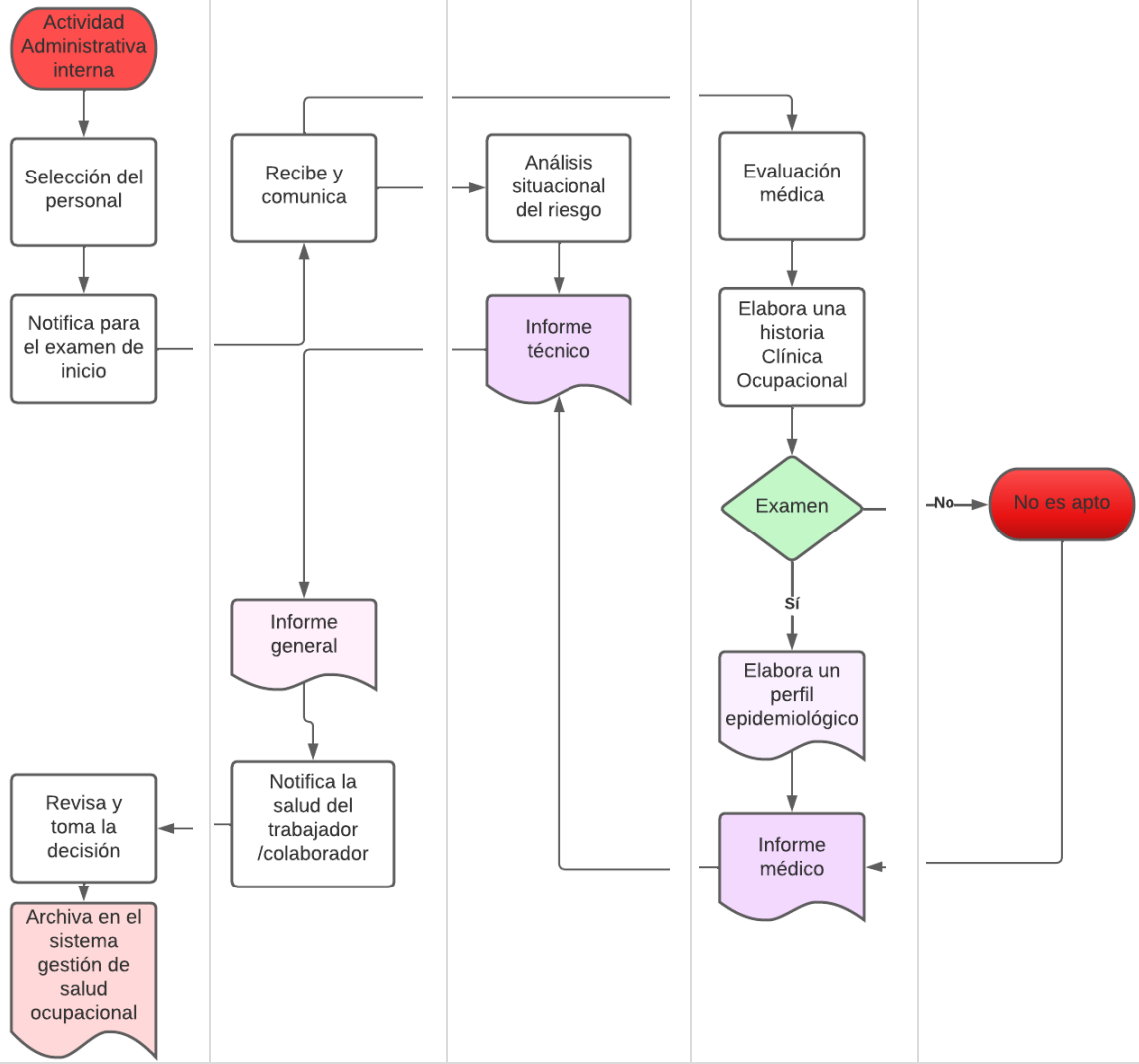
b. Salidas Verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Informes de salud de cada trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Historial ocupacional	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Fichas médicas	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Anexo # los formatos del sistema documental de gestión de salud

Nota: Elaboración propia del autor

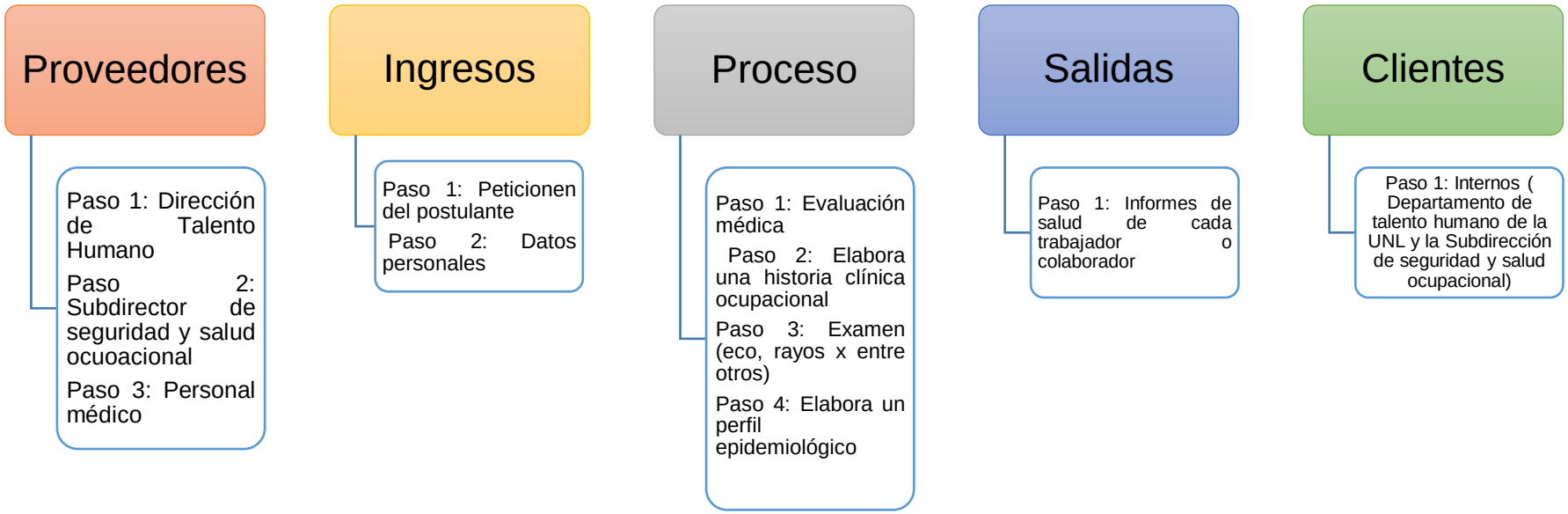
m. Diagrama de flujo

	Responsable: Personal médico		**Proceso:** Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores	**Fecha de Elaboración:**
	Órgano Administrativo: Subdirección de seguridad y salud ocupacional		**Subproceso:** Interno (Examen inicial)	**Inicio:**
	Página: 71		**Status:** Propuesta	**Fin:** Actividad Final del subproceso
Dirección de Talento Humano	***Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional***	***Técnico de seguridad***	***Personal médico***	***Trabajador/ Colaborador***



Nota. *Elaboración* propia del autor.

Diagrama SIPOC del subproceso de examen de inicio



Nota. *Elaboración* propia del autor.

p. Registro de información del subproceso

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
Historias clínicas	Estado de salud del postulante	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Informe de salud del postulante	El estado de ingreso a la institución	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

q. Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Registro de los postulantes para la contratación de la Universidad Nacional de Loja
Descripción	Comprobar y verificar la cantidad de los postulantes que acuden a salud ocupacional
Forma de cálculo	**Registro de examen de inicio**= Cantidad de los postulantes para la contratación/ total de los postulantes atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Cada vez que se requiera nuevas contrataciones la institución

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Tiempo empleado en el subproceso de emanen de inicio
Descripción	Garantizar el registro del examen de inicio, de acuerdo a los postulantes
Forma de cálculo	**Tiempo empleado en el subproceso de examen de inicio**= tiempo de duración del examen de inicio / tiempo de atención de los postulantes en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Cada vez que se requiera nuevas contrataciones la institución

Nota. *Elaboración* propia del autor.

r. Estadísticas

Si aplica, pero los datos son confidenciales

- Registros médicos ocupacionales

a. Objetivo

Prevenir las enfermedades ocupacionales o relacionadas con el trabajo, reconociendo probables alteraciones de la salud derivadas de exposición a riesgos laborales.

b. Limites

En el caso de que se requiera llevar a cabo el subproceso de examen periódico, se acude a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional, se llevará de acuerdo al pedido solicitado de medicina preventiva y del trabajo, ya sea el requerimiento de una gestión del permiso de funcionamiento del dispensario médico; generación y actualización de fichas médicas; levantamiento de inventario de certificados de aptitud médica; generación y actualización certificados de reintegro y desvinculación laboral; actualización y ejecución del programa inmunizaciones; actualización del listado grupos de atención prioritaria y vulnerabilidad; inspecciones sanitarias de seguridad y salud laboral; elaboración de registros de estadística de ausentismo laboral por enfermedad; y, elaboración de perfiles epidemiológicos. Estas actividades serán llevadas por el personal médico de salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, donde se emitirá un informe de la situación de salud actual del paciente y dar un respectivo control de vigilancia y cuidado en los tiempos establecidos para cada caso.

c. Entradas verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Peticiones verbales de servicio de salud ocupacional	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Ficha historial clínica
NA	Requerimiento del historial clínico del trabajador	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Ficha historial clínico
NA	Permiso de funcionamiento del dispensario médico	Subdirector y Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Certificado de aptitud

NA	Elaboración de perfiles epidemiológicos	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Exámenes médicos

Nota. *Elaboración* propia del autor.

d. Subproceso descriptivo

El presente manual se implementó como una base para guiar la ejecución de las actividades del subproceso interno de la Subdirección de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja mediante la esquematización del mismo. De este modo, el subproceso de examen periódico correspondientes medicina preventiva y del trabajo, elaboración del perfil epidemiológico anual; y, así como sus respectivos responsables, actividades, entradas, salidas, fuentes de verificación, y diagramas de flujo**.** A continuación, se describirá los pasos del subproceso.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1.	***Exámenes periódicos***					
1.1	Programación de salud de acuerdo al riesgo laboral	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.2	Revisar el registro de los trabajadores y colaboradores que llevan un año y mas	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
2.3	Registro de asistencia de atenciones médicas del trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
2.4	Exámenes	Personal	Si	30	Anual	Si

	(RX, ECO, etc.)	médico de salud ocupacional	aplica	minutos		
2.5	Indicaciones respectivas para el cuidado de salud	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si

Nota: Elaboración propia del autor

e. Salidas Verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Informes de salud de cada trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Matriz de exámenes	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Listado de grupos de atención prioritaria	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Fichas médicas	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Informes de vacunación/ carnets	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud

Nota: Elaboración propia del autor

Diagrama de flujo

	Responsable: Personal médico	**Proceso:** Vigilancia de los colaboradores y trabajadores	**Fecha de Elaboración:**
	Órgano Administrativo: Subdirección de seguridad y salud ocupacional	**Subproceso:** Interno (Examen Periódico)	**Inicio:**
	Página: 77	**Status:** Propuesta	**Fin:** Actividad Final del subproceso

Dirección de Talento Humano	***Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional***	***Técnico de seguridad***	***Personal médico***	***Trabajador/ Colaborador***

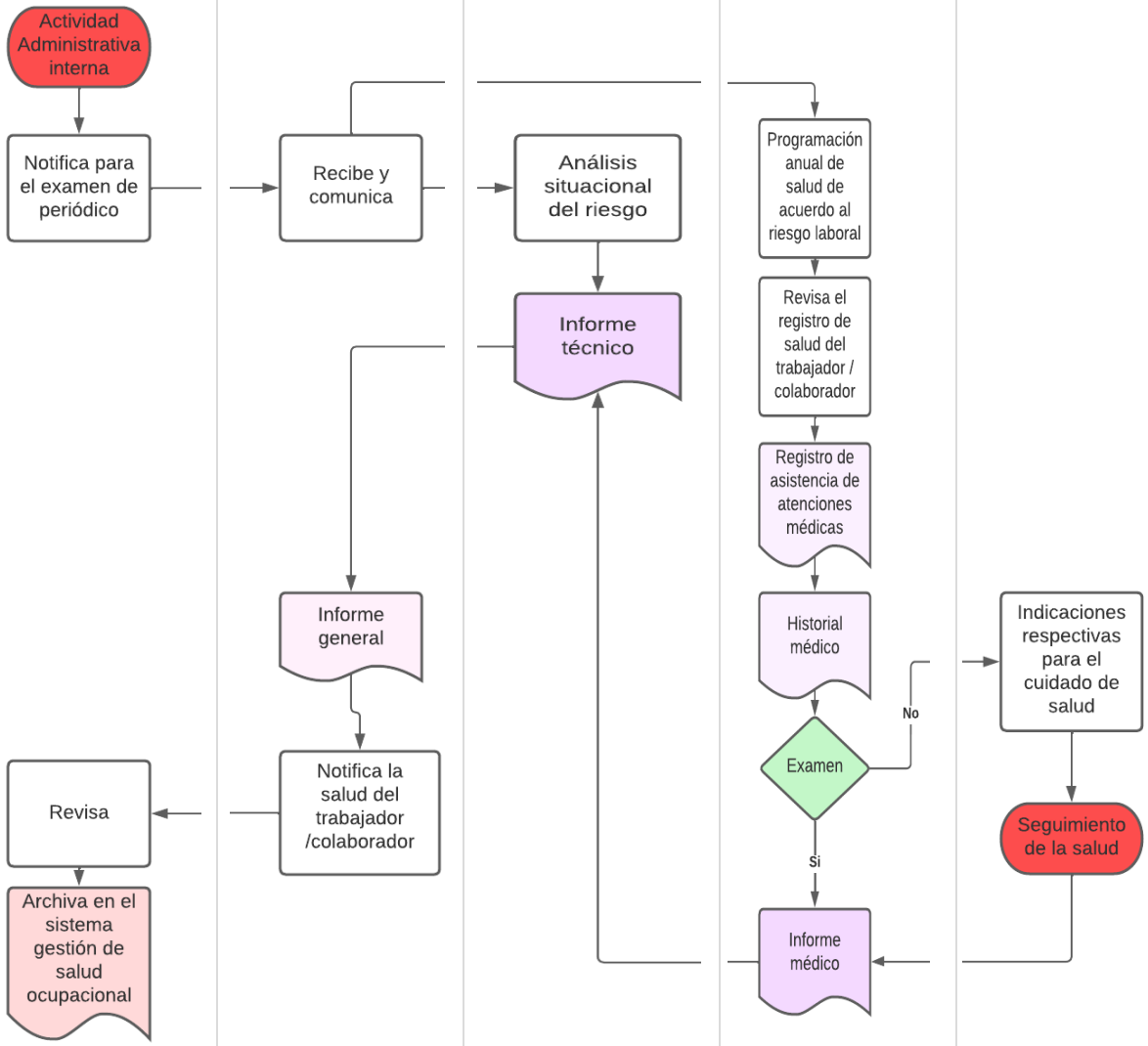
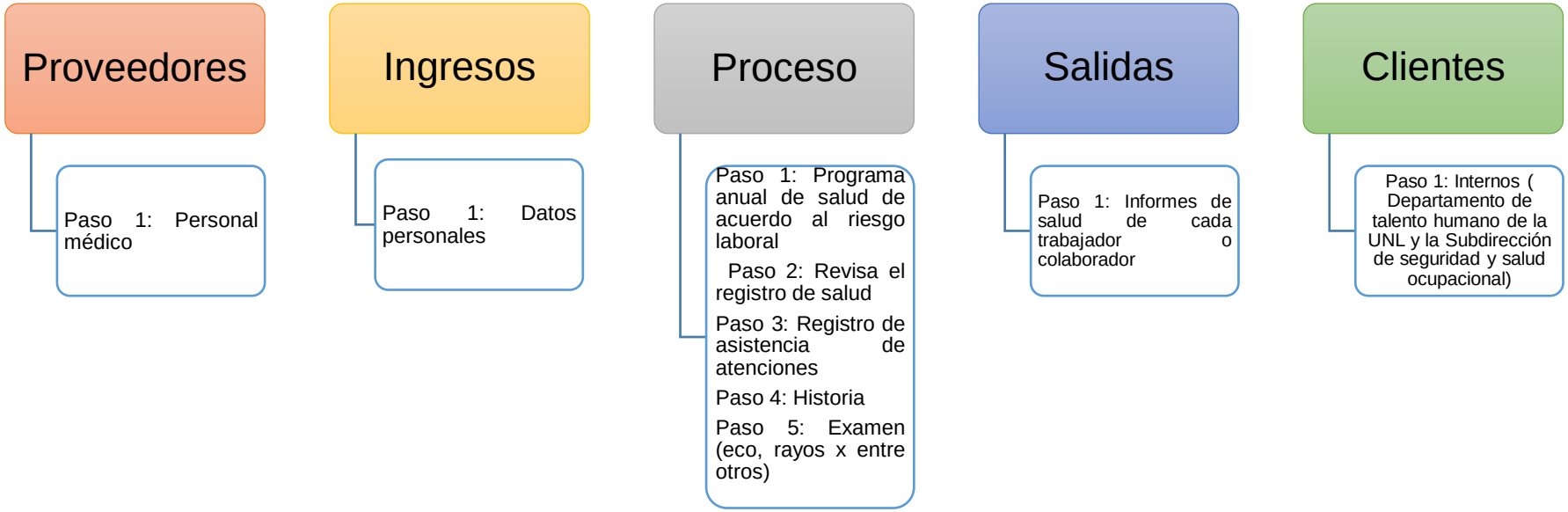


Diagrama SIPOC del subproceso de examen periódico



Nota. *Elaboración* propia del autor.

s. Registro de información del subproceso

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
Historias clínicas	Estado de salud del trabajador o colaborador	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Informe de salud del trabajador o colaborador	El estado de salud	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Registro historial clínico	Formular los diagnostico	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Informe de vacunación y carnets	Vacunación carnets	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

t. Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Registro de los trabajadores o colaboradores de la Universidad Nacional de Loja
Descripción	Comprobar y verificar la cantidad de los trabajadores o colaboradores que acuden salud ocupacional
Forma de cálculo	**Registro de examen periódico** = Cantidad de los trabajadores o colaboradores que tienen su historia clínica/ total trabajadores o colaboradores atendidos en la Unidad de Subdirección y Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Desempeño de medicina preventiva y el trabajo de la Universidad Nacional de Loja.
Descripción	Verificar el desempeño de medicina preventiva y el trabajo de la Universidad Nacional de Loja.
Forma de cálculo	**Desempeño de examen periódico**= número de trabajadores o colaboradores que tienen enfermedades laborales / total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Tiempo empleado en el subproceso de examen periódico
Descripción	Garantizar el registro de medicina preventiva y el trabajo, de acuerdo a las necesidades del trabajador o colaborador
Forma de cálculo	**Tiempo empleado en el subproceso de examen periódico**= tiempo de duración de la medicina preventiva y el trabajo / tiempo de atención de los trabajadores o colaboradores en la Unidad de Subdirección y Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Satisfacción de los trabajadores o colaboradores
Descripción	Medir y garantizar la satisfacción del trabajador o colaborador en el proceso de vigilancia de salud
Forma de cálculo	**Satisfacción del trabajador o colaborador**= total de los trabajadores o colaboradores satisfechos/ total trabajadores o colaboradores atendidos en la Unidad de Subdirección y Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

u. Estadísticas

Si aplica, pero los datos son confidenciales

- Vacunación
- Registros médicos
- Accidentes Laborales
- Accidentes de trayecto
- Incapacidad laboral
- Incapacidad permanente para trabajar
- Incapacidad temporal para trabajar
- Víctimas de acoso
- Embarazos, entre otros.

a. Objetivo

Brindar atención médica, mediante el otorgamiento de servicios médicos y exámenes a los pacientes que por su condición lo requieran y de esta manera coadyuvar a preservar o restaurar su estado de salud

b. Limites

En el caso que se requiera atención médica se debe acudir directamente a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional, el desarrollo de este subproceso se realiza debido a los problemas de salud del paciente. Este subproceso es llevado por el personal médico de salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja donde se emitirá un respectivo control de vigilancia y cuidado en los tiempos establecidos para cada caso; y, un informe de la situación de salud actual del paciente

c. Entradas verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Peticiones verbales de servicio de salud ocupacional	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Ficha historial clínica
NA	Exámenes médicos generales	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Examen médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

d. Subproceso descriptivo

La presente guía se implementó para la ejecución de las actividades del subproceso interno de la Subdirección de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja mediante la esquematización del mismo. De este modo, el subproceso de atención médica correspondientes evaluaciones médicas, vigilancia y control de salud; y, así como sus respectivos responsables, actividades, entradas, salidas, fuentes de verificación, y diagramas de flujo**.** A continuación, se describirá los pasos del subproceso.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1.	***Atención médica***					
1.1	Examina	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.2	Registro clínico	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	15 minutos	Anual	Si
1.3.	Exámenes (eco, rayos x, entre otras.	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.4	Vigilancia de la salud del colaborador / trabajador	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.5	Informe de salud del colaborador / trabajador	Personal médico de salud ocupacional	Si	30 minutos	Anual	Si

Nota: Elaboración propia del autor

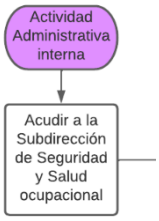
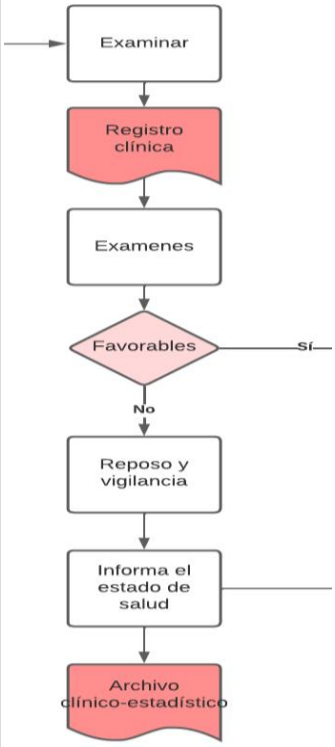
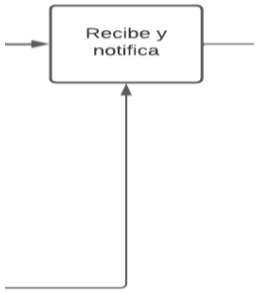
e. Salidas Verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Informes de salud de cada trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud
NA	Vigilancia y el control de salud del paciente	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de

				gestión de salud
NA	Fichas médicas	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud

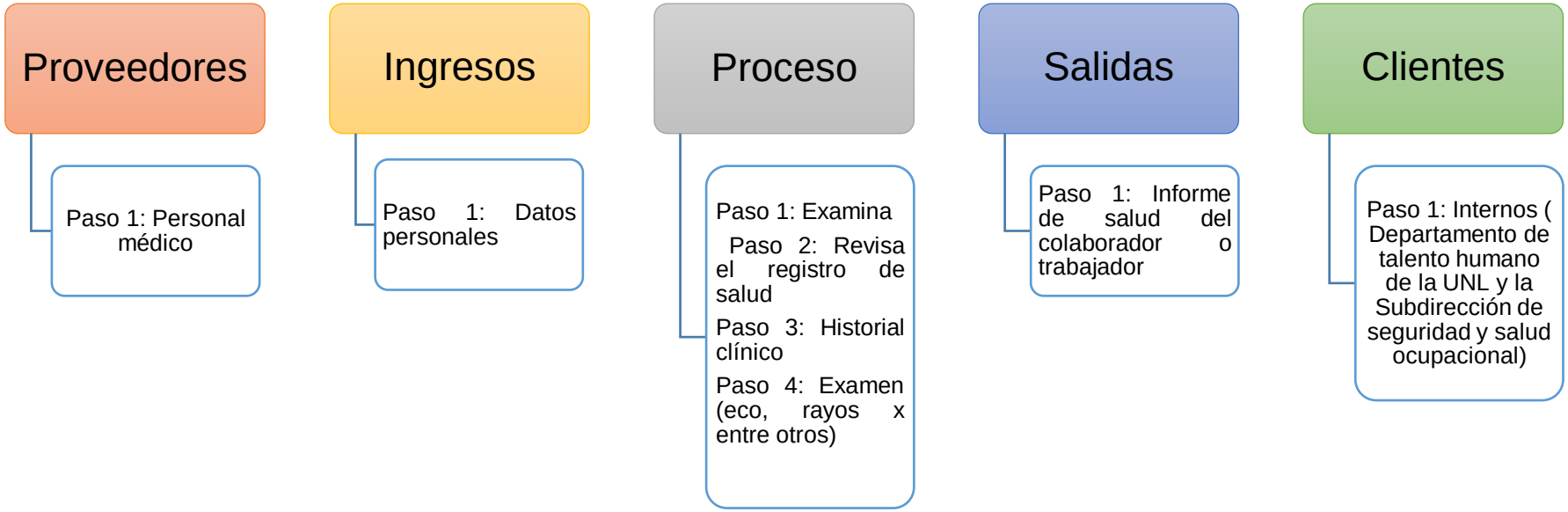
Nota: Elaboración propia del autor

Diagrama de flujo

	Responsable: Personal médico	**Proceso:** Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores	**Fecha de Elaboración:**
	Órgano Administrativo: Subdirección de seguridad y salud ocupacional	**Subproceso:** Interna (atención medica)	**Inicio:**
	Página: 84	**Status:** Propuesta	**Fin:** Actividad Final del subproceso
Trabajador/colaborador	**Personal médico**	**Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional**	**Dirección de Talento Humano**
			

Nota: Elaboración propia del autor

Diagrama SIPOC de atención médica



Nota. *Elaboración* propia del autor.

v. Registro de información del subproceso

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
Historias clínicas	Estado de salud del trabajador o colaborador	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Informe de salud del trabajador o colaborador	El estado de salida	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Registro historial clínico	Formular los diagnostico	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

w. Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Registro de los trabajadores o colaboradores de la Universidad Nacional de Loja
Descripción	Comprobar y verificar la cantidad de los trabajadores o colaboradores que acuden salud ocupacional
Forma de cálculo	**Registro de atención médica** = Cantidad de los trabajadores o colaboradores que tienen su historia clínica/ total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Desempeño de atención médica del colaborador o trabajador la Universidad Nacional de Loja.
Descripción	Verificar el desempeño de atención médica del colaborador o trabajador de la Universidad Nacional de Loja.
Forma de cálculo	**Desempeño de atención médica**= número de trabajadores o colaboradores que tienen enfermedades laborales / total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de

	Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Tiempo empleado en la atención médica
Descripción	Garantizar el registro de atención médica a tiempo, de acuerdo a las necesidades del trabajador o colaborador
Forma de cálculo	**Tiempo empleado en el subproceso de atención médica**= tiempo de duración de la vigilancia de salud / tiempo de atención de los trabajadores o colaboradores en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Satisfacción de la atención médica
Descripción	Medir y garantizar la satisfacción del trabajador o colaborador en el subproceso de atención médica
Forma de cálculo	**Satisfacción del trabajador o colaborador**= total de los trabajadores o colaboradores satisfechos/ total trabajadores o colaboradores atendidos en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Semestral

Nota. *Elaboración* propia del autor.

x. Estadísticas

Si aplica, pero los datos son confidenciales

- Registros médicos
- Embarazos,
- Enfermedades catastróficas entre otros.

a. Objetivo

Evaluar el estado de salud del trabajador o colaborador al momento de finalizar su servicio laboral con la entidad

b. Limites

En el caso que culminara el servicio laboral del colaborador o trabajador se acude a la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional para el desarrollo del subproceso de examen de salida con la finalidad de emitir un informe de salud actual de cómo se encuentra el colaborador o trabajador al momento de su salida de la institución, este subproceso es llevado a cabo por el personal médico de salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

c. Entradas verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Peticiones verbales y /o escrita de salida o culminación de su función laboral	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Ficha historial clínica
NA	Requerimiento del historial clínico del trabajador o colaborador actualmente	Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	Interno	Ficha historial clínico/ exámenes médicos general

Nota. *Elaboración* propia del autor.

d. Subproceso descriptivo

La presente guía se implementó para la ejecución de las actividades del subproceso interno de la Subdirección de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja mediante la esquematización del mismo. De este modo, el subproceso examen de salida proporcionados a la finalización de la función laboral del colaborador o trabajador ya sea por jubilación, termino de contrato o renuncia; y, así como sus respectivos responsables, actividades, entradas, salidas, fuentes de verificación, y diagramas de flujo**.** A continuación, se describirá las actividades del subproceso.

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informátic	Tiempo estimad	Frecuencia	¿Agrega Valor?

			o	o (Min)		
1.	***Examen salida (renuncia, término del contrato o jubilación)***					
1.1	Notificación a la subdirección de seguridad y salud ocupacional del retiro del trabajador o colaborador	Talento humano	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.2	Revisión de las historias clínicas del trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	60 minutos	Anual	Si
1.3	Valorar al trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.4	Informar el estado de salud del trabajador o colaborador	Personal médico de salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.5	Legalización del informe del estado de salud del trabajador o colaborador	Subdirector de seguridad y salud ocupacional	Si aplica	30 minutos	Anual	Si
1.6	Verificación del informe	Talento humano	Si aplica	30 minutos	Anual	Si

	del estado de salud del trabajador o colaborador					

Nota: Elaboración propia del autor

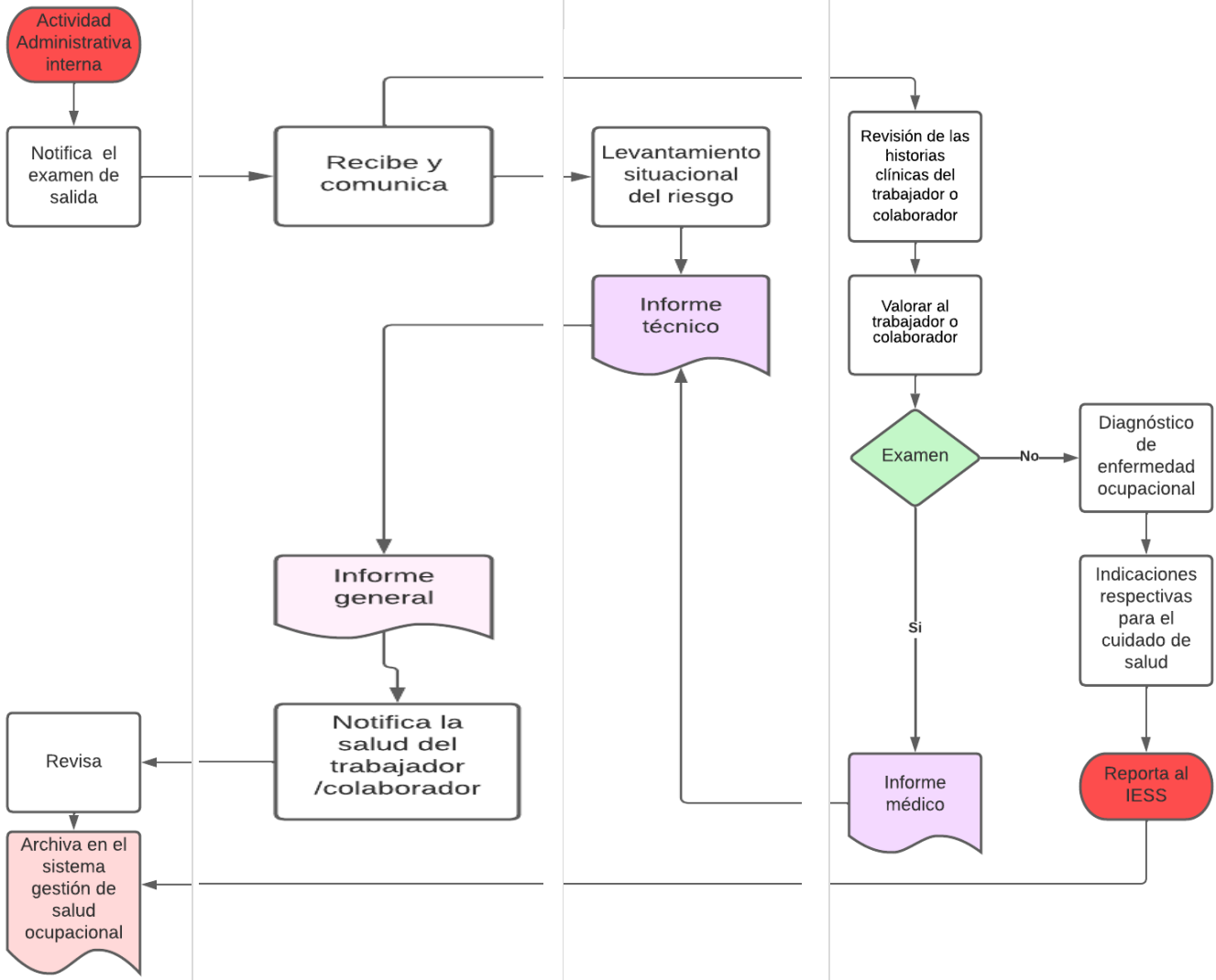
e. Salidas Verificables

Código	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen	Referencia
NA	Informe de salud para la salida del colaborador o trabajador	Personal médico de salud ocupacional	Interno	Formatos del sistema documental de gestión de salud

Nota: Elaboración propia del autor

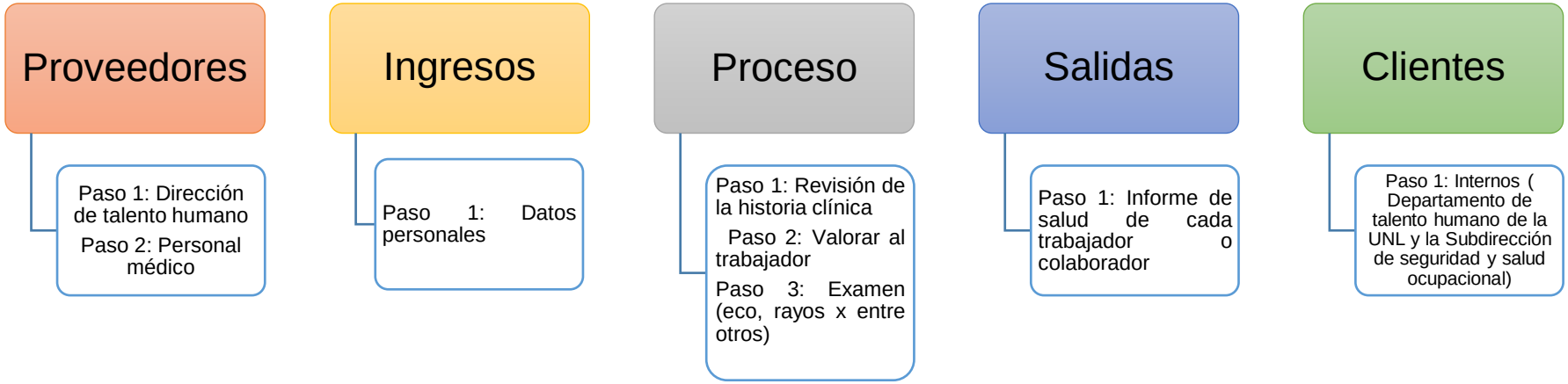
Diagrama de flujo

	Responsable: Personal médico	**Proceso:** Vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores	**Fecha de Elaboración:**
	Órgano Administrativo: Subdirección de seguridad y salud ocupacional	**Proceso:** Interno (Examen salida)	**Inicio:**
	Página: 91	**Status:** Propuesta	**Fin:** Actividad Final del Subproceso
Dirección de Talento Humano	**Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional**	**Técnico de seguridad**	**Personal médico**



Nota: Elaboración propia del autor

Diagrama SIPOC del subproceso de examen de salida



Nota. *Elaboración* propia del autor.

y. Registro de información del subproceso

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)
Historias clínicas	Estado de salud del trabajador o colaborador	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico
Informe de salida del trabajador o colaborador	El estado de salida	Cronológico/ por fecha/ alfabéticos	Digital/fisco	Permanente	Personal médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

z. Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Registro de la salida (jubilación, termino de contrato o renuncia) del colaborador o trabajador de la Universidad Nacional de Loja
Descripción	Comprobar y verificar la cantidad del trabajador o colaborador que sale de la institución
Forma de cálculo	**Registro de examen de salida** = Cantidad de los trabajadores o colaboradores que sale de institución/ total trabajadores o colaboradores laboran en la Universidad Nacional de Loja
Período de medición:	Cuando exista jubilación, termino de contrato, renuncia

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Característica	Descripción
Nombre	Tiempo empleado en el subproceso de examen de salida
Descripción	Garantizar el registro de examen de salida, de acuerdo a las dificultades de salud que haya presentado en su función laboral el colaborador o trabajador
Forma de cálculo	**Tiempo empleado en el subproceso de examen de salida**= tiempo de duración del examen de salida / tiempo de atención de los trabajadores o colaboradores en la Subdirección de Salud ocupacional
Período de medición:	Cuando exista jubilación, termino de contrato, renuncia

Nota. *Elaboración* propia del autor.

aa. Estadísticas Si aplica, pero los datos son confidenciales • Registros médicos • Jubilación, termino de contrato o renuncia

6.3.- Socialización de la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos formulados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

Para el cumplimiento de este objetivo fue necesario el diagnostico situacional y el manual del proceso y subprocesos de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores. La socialización de la propuesta del manual de proceso se realizó por vía virtual a través aplicación de Zoom, con los actores involucrados del proceso de vigilancia de salud ocupacional y los subprocesos de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional; con la finalidad que la Subdirección tenga una guía clara, uniforme y estándar para la ejecución del proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores, con un marco óptimo de administración de costos , recursos y tiempo y en conformidad con la normativa legal correspondiente; y, con el objeto de facilitar su cumplimiento a toda la comunidad universitaria. Por último, el responsable del proceso (Personal médico de la Subdirección de Seguridad y Salud ocupacional) validó y aprobó el contenido de la propuesta. Esta socialización es evidenciada por fotos que se encuentran el Anexo 9 (Formato de solicitud para la socialización del manual); y, solicitud y acta de socialización en el anexo 10, anexo 11 (evidencias de socialización). A continuación, el informe de registro de asistencia para la validez y socialización de la propuesta investigativa

Tabla 3.- *Registro de asistencia de la socialización*

CARGO
❖ Subdirector de Seguridad y Salud Ocupacional
❖ Técnico de seguridad industrial
❖ Personal médico

Nota. *Elaboración* propia del autor.

Cabe mencionar que durante la reunión hubo observaciones de menor importancia donde se la solvento al instante y por lo cual no fue necesario realizar otra reunión.

7. Discusión

Una vez concluida y cumplido con los objetivos planteados del presente proyecto de investigación, cuyo propósito fue la "*FORMULACIÓN DEL PROCESO Y SUBPROCESOS DE APOYO DE SALUD OCUPACIONAL PARA LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, AÑO 2021",* sincronizadamente se procede de manera coordinada la argumentación respectiva con cada uno de los objetivos planteados basándose en los instrumentos de recolección de información , el análisis de resultados y la revisión de la teoría encaminada gestión de calidad enfocada a la nueva gestión pública y por resultados que permitieron el desarrollo de la propuesta investigativa se pudo deducir lo siguiente:

Para realizar el "*Diagnóstico situacional del proceso y subprocesos de apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja*". De los resultados obtenidos del objetivo específico uno, mediante varias visitas *in situ* en la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional, fue importante definir la metodología de levantamiento de información, mediante la revisión bibliográfica y la materia planificación estratégica de la carrera de administración pública se determinó como herramienta de estudio el análisis situacional FODA, siendo un mecanismo de determinación de ambiente interno y externo del proceso, garantizando el reconocimiento de aspectos positivos y negativos que tiene en su entorno el proceso vigente de salud ocupacional, para que a su vez sea favorable, tal y como lo manifiesta el resultado del diagnóstico situacional, este proceso representa una base fundamental para la comunidad universitaria, tomando en consideración la teoría de la gestión de calidad basada en procesos, (Alzueta, 2012) se basa "para que una actividad proporcione unos resultados favorables es fundamental una planificación estratégica, sin ella los objetivos y metas marcados son mucho más difíciles de lograr, e incluso aunque se consigan, los resultados obtenidos siempre serán mejores si existe una estrategia organizacional y una adecuada distribución en todos los ámbitos de las instituciones, tales como suministro de materiales, capital, instalaciones o recursos humanos" (pág. 33). Cabe señalar que la gestión de calidad por proceso encamina a los requisitos y directrices permitiendo llevar a cabo el despliegue de la política y la estrategia de la organización mediante la identificación, dentro de la estructura de proceso establecida y así lograr con los resultados deseados.

Por otra parte, en cuanto a su desarrollo, del proceso vigente se cimienta en la *Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo,* por lo cual es altamente legal y no se encuentra sujeta a modificaciones. Finalmente, la elaboración de este diagnóstico situacional cumplió con la variable de eficiencia, determinando que el proceso no representaba cuellos de botella o problemas relevantes que impidieran su ejecución, sino que

necesitaba el apoyo de un manual que permitiera su sistematización para incrementar el grado de eficiencia y eficacia a la hora de su ejecución. Así lograr el primer factor de una correcta Gestión dentro de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

Continuando con el desarrollo del siguiente objetivo se procedió a la "**Elaboración de un manual de proceso y subprocesos de Apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja"**, como resultado se detectó un macroproceso llamado sistema de gestión de salud ocupacional, en lo cual el proceso de apoyo de Vigilancia de Salud de los colaboradores y trabajadores se desprende subprocesos como examen inicio, examen periódico (atención médica) y examen de salidas, además, se pudo constatar que no se encontraba un medio pertinente como el manual de proceso para garantizar el acorte de tiempo y espacio al momento de ejecutarlo. En base a lo anterior, y a partir de los resultados obtenidos en el contexto del diagnóstico situacional y la elaboración del manual es importante reconocer que la información recopilada dentro del levantamiento del proceso se vincula de manera directa con los enfoques de la nueva gestión pública por resultados, es decir, otorga la justificación teórica y metodológica. En lo que respecta a la teórica del manual el proyecto de Integración de saberes (PIS) "Gestión pública por resultados en el contexto ecuatoriano", se centra en el desarrollo de proceso que les permiten a las organizaciones públicas otorgar servicios más eficientes, eficaces y de calidad.

Por lo que se toma en cuenta la gestión de calidad como un proceso "se ejecutan recursos y actividades para obtener los resultados deseados con una mayor eficiencia. Lo cual hay que identificar los procesos clave en la organización que afectan a varias funciones y hacer de ellos el objeto de nuestra actividad y mejora. Es importante definir responsables con visión global, que vean la repercusión de los procesos en los departamentos y sus relaciones, propongan mejoras, establezcan indicadores" (Alzueta, 2012, pág. 55). Se procedió a seguir con el cumplimiento del segundo objetivo, de elaborar un manual de proceso y subprocesos en salud ocupacional.

Mediante el desarrollo del proceso apoyado en la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, se pudo recopilar todos los elementos necesarios para la diagramación, los medios pertinentes para la formulación, los responsables, entradas, actividades, salidas, registros de información y sus anexos. Fue un trabajo que consistió en reunir toda la información del objetivo uno y actuando de acuerdo a la Gestión de calidad de procesos con la Nueva Gestión Pública para "facilitar a las organizaciones públicas, la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor, a fin de optimizarlo y asegurando la máxima eficacia, eficiencia y calidad de su desempeño, la consecución de los objetivos y la mejora continua de sus instituciones" (Pérez Sisa &

Campo Sesè, 2019).

Con respecto a la comparación conceptual de la estructura del manual del proceso como resultado se obtuvo una guía de mejora eliminando las actividades menos relevantes o repetitivas del proceso y dicha falencia se logró corregir gracias a un trabajo en conjunto la Subdirección de seguridad y salud ocupacional y el investigador.

Posteriormente y tras el proceso de Vigilancia de salud, se logró determinar que los responsables que intervenían de manera directa en este proceso dentro de la institución eran tres, como se había manifestado previamente, estos son: subdirector, técnico de seguridad y personal médico.

La importancia de la estandarización de los subprocesos y el proceso permitió plantear un como una alternativa de solución que persigue la eficiencia y eficacia en la ejecución de un proceso o trabajo para alcanzar con el propósito que se requiere. Así mismo, en cuanto a los subprocesos, la norma planteaba tres para el desarrollo del proceso que son examen de inicio, examen periódico, atención médica y examen de salida conllevando cada una cierta actividad, las cuales incluían una serie de comunicaciones, verificaciones y aprobaciones, mismas que se detallan en el manual.

Finalmente, se procedió con la elaboración del manual, para lo cual se diagramo el proceso antes mencionado mediante el apoyo de la herramienta Diagrams.net para el diagrama SIPOC cumpliendo con la variable de eficacia, otorgando por fin una base sólida de sistematización del proceso que permitió el cumplimiento de este factor necesario para una correcta Gestión de Calidad.

Finalmente se procedió a realizar la "***Socialización de la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos formulados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja"*** con los actores involucrados en el proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores, lo que permitió evidenciar de forma objetiva el manual de procesos y los subprocesos para el mejoramiento del servicio salud ocupacional. Además, el manual será una guía clara y precisa ayudando el mejoramiento eficaz del proceso y obtener mayor calidad en los servicios para comunidad universitaria. Cabe destacar la importancia de dar a conocer los resultados obtenidos con la finalidad de dar una posible solución o toma de decisiones para los actores claves en los procesos.

Dando cumplimiento a los tres objetivos específicos finalmente se puede decir que el objetivo general que es "Formular el proceso y los subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la Gestión por Resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021", a través de los resultados obtenidos, se pudo cumplir con el desarrollo de esta investigación, en lo cual se implementó una propuesta de mejora dentro de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de un manual del

proceso vigente de salud ocupacional, a través de las normativas con el propósito de una guía que agilice y tecnifique el proceso de apoyo para la reducción de costos, de tiempo y de calidad.

8. Conclusiones

Luego de analizar los resultados de la investigación se puede concluir que:

- El diagnóstico situacional permitió identificar la problemática en la subdirección de salud ocupacional mediante el análisis FODA, se identifica las debilidades y amenazas del proceso vigente de salud ocupacional y que es necesario una guía de esquematización y sistematización para optimizar tiempos y espacios. Asimismo, se pudo evidenciar las fortalezas y oportunidades del proceso ya que el trabajo en equipo es el principal factor para cumplir con las normativas vigentes institucional.
- La propuesta de un manual para la Subdirección de salud ocupacional, está diseñada con base al proceso de vigilancia de salud de los colaboradores y trabajadores siendo una guía eficiente y eficaz para lograr cumplir con la misión, visión y objetivos de la Subdirección y de la Universidad Nacional de Loja y mejorar los servicios la comunidad universitaria de manera eficiente y eficaz.
- Finalmente, se concluye que todos los actores responsables que intervienen en el proceso de vigilancia de salud de los colaboradores o trabajadores conocen la propuesta diseñada para la sistematización del mismo y las actividades que tienen que cumplir para la ejecución del proceso.

9. Recomendaciones

Con base a la investigación realizada se recomienda:

- Realizar un diagnóstico situacional cada periodo de administración de cada uno de los procesos que se lleve a cabo en la Universidad Nacional de Loja para identificar necesidades y evoluciones del proceso de salud ocupacional para una correcta verificación con fin de dar cumplimiento a las actividades con base a lo que determina la normativa legal y técnica vigente de institucional.
- Se recomienda que la Subdirección de Salud Ocupacional tome en consideración la propuesta del manual del proceso y subprocesos diseñado a través del trabajo de integración curricular, para el desarrollo del proceso con la finalidad de optimizar recursos y tiempo, así mismo, debería ser monitoreado constantemente lo que permitirá que las actividades se realicen de forma eficiente y eficaces; ya que, al permitir la realización de actividades que no forman partes del proceso seria ralentizar el mismo.
- Mantener los flujogramas monitoreados periódicamente para nuevas adaptaciones o actualizaciones del proceso en la Subdirección de salud ocupacional con base a las normativas actualizadas, así se asegurará una mejora continua salvaguardando la eficacia, eficiencia y calidad del servicio; de la misma manera se sugiere realizar controles a los indicadores planteados en el manual.

10. Bibliografía

Alvarez, B. Y. (2007). *Importancia de la implementación del manual de procesos y procedimientos para el logro de los objetivos de las escuelas populares del deporte pertenecientes al instituto de deportes y recreacion de Medellín, Inder.* Medellin.

Alzueta, J. I. (2012). Sistemas de Gestión de Calidad .

Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de administracion: Teoría general y proceso administrativo.* México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Andrés, G. P. (2017). Reingeniería de procesos. 11.

Araujo, M. M., Montalvo, J. D., & Soto, B. F. (2015). La Gestion por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones .

Arias, A. (2020). *Calidad de los servicios y satisfacion del usuario.* Madrid.

Asens, S. S., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. (2017). Principios de gestion de la calidad rn ISO 9001.

Atahualpa, C. E., Cumbal, C. H., Cueva, G. R., & Carrera, R. M. (2018). Sistema de Gestion de calidad. Guayaquil.

Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2015). *Indicadores del desempeño en el sector publico.* Santiago de Chile: Naciones Unidas .

Bustamante, D. D., Artista, Y. M., Valle, Y. M., & Chambergo, P. T. (2018). *Administracion de la calidad total .* Lima-Perú.

Cadenas Lobo, I. (2018). *Mapas conceptuales y la estructuración del saber. Una experiencia en el área de educación para el trabajo.* Venezuela.

Camacho, M. G. (2016). *Teoría de Administración Pública.* Mexico.

Camelo, A. (16 de febrero de 2017). Obtenido de https://www.colppy.com/blog-colppy/diagnostico-foda-una-herramienta-basica-gestion/

Castellnou, R. (29 de octubre de 2021). *La necesidad de la gestión por procesos*. Obtenido de https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos

Castillo, M. C. (2016). *Examen de Auditoria Integral al Proceso de Notificacion Valija del Servicio de Rentas Internas Cuenca 2012.* Cuenca.

Castro, N. L. (2017). *Manual de procesos y procedimientos .*

Chiaventato, I. (2007). En I. a. administración. México : Elsevier Editora Ltda.

Cruz, J. M. (2020). Modelo diagnostico empresarial: caso "Fábrica de café y chocolate El Agrario" San Vicente de Chucuri, Santander.

Cuenca, A. B. (11 de abril de 2020). Obtenido de blog.valitrenta.com/?p=214

Cuevas, H. R. (2018). La gestion por procesos como tecnica para el exito de las organizaciones. *Revista Cientifica 'Visión de Futuro*.

Davila, D. V. (2016). La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia

organizacional de la Universidad Técnica de Machala TESIS Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias. Machala.

Delgado, A. I. (2015). Elaboración de un manual de procedimientos de Seguridad e Higiene del trabajo para el control de los factores de riesgo de las actividades de construccion de obras civiles en la empresa FAGA de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil.

Delgado, C. A., & Ramos, C. J. (2018). *Propuesta de un plan estrategico y diseño de un manual de procedimientos para la unidad de administracion de recursos humanos del ministerio de salud.* Guayaquil.

Diamond, S. (1983). Como preparar manuales administrativos. Mexico.

Dirección de Tecnologías de la Información . (2021). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de https://unl.edu.ec/noticia/unl-cumple-161-anos#:~:text=Es%20la%20primera%20universidad%20de,regi%C3%B3n%20sur%20y%20del%20pa%C3%ADs.

Dirección de Tecnologías de la Información . (2021). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de https://unl.edu.ec/noticia/unl-cumple-161-anos#:~:text=Es%20la%20primera%20universidad%20de,regi%C3%B3n%20sur%20y%20del%20pa%C3%ADs.

Duque, O. Y. (2018). *Procesos Administrativos.* Bogota.

ECUADOR, A. N. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador .* Montecristi.

EL MINISTRO DE TRABAJO Y BIENESTAR SOCIAL. (2012). *Reglamento de los servicios medicos de las empresas.* Quito.

Estrada, F. M. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública . *Scielo*, 18.

Fernandez, W. A. (2021). ¿Cuál es la importancia de la salud ocupacional en las empresas? 9.

Fortun, M. (2019). Administración Pública.

Garcia Guiliany, J. E., & Duran, S. E. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*.

Garcia, O. (2016). La administracion por objetivos . Cali- Colombia.

Gómez, A. (2020). Ishikawa y su filosofía de calidad. *ESCAT*, 1.

Gómez, G. (2015). Manual de procedimietos; que es . objetivos. estructura y su clasificacion frente al control interno.

Gonzales, J. J. (2015). *Gestion Publica y Governance.* Mexico .

Grande, L. F. (2020). *La definición de salus.* Colombia.

Hernández, L. A. (2016). *Manual para la diagramación de procesos.*

Hernandez, M. A. (2015). El diagnostico educativo, una importante herramienta para elevar la

calidad de la educacion en manos de los docentes .

Huancani, W. R. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas.* Bolivia.

Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnostico situacional de la empresa. *Espacios* .

IESS. (2010). *Normativa aplicable a la seguridad y salud en el trabajo .* Ecuador .

Ley organica de Transparencia y Acesso a la información Pública. (2019). UNL.

Lopez, M. A. (2014). Proceso Administrativo. 25-30.

Lozada, Á. D., & Burgos, J. E. (23 de Septiembre de 2016). *IDEAS* . Obtenido de ideas.repec.org/a/erv/observ/y2016i22314.html

Macias, M. E. (2017). *Marco teórico de la calidad, base para la caracterización .* Bogota.

Macías, M. E. (2020). *Marco teórico de la calidad, base para la caracterización de los sistemas de gestión de la calidad de empresas de Ibagué.* Perú.

Macneil, C. (17 de mayo de 2022). *Que es un diagrama SIPOC*. Obtenido de https://asana.com/es/resources/sipoc-diagram

Mallar, M. A. (2010). La gestion por procesos; un enfoque de gestion eficiente. 6-8.

Martins, M. E. (2017). Casa de Ciencia.

Medina, M. (2017). Diagnostico situacional para el ejercicio de medicina basada en evidencias en residentes de pediatria de un hospital escuela.

Molina, A. d. (06 de octubre de 2016). *conexion-esan*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/calidad-total-y-reingenieria-de-procesos-opuestos-o-complementarios#:~:text=Reingenier%C3%ADa%3A%20es%20la%20revisi%C3%B3n%20fundamental,dar%20pasos%20gigantescos%20en%20rendimiento.

Molina, I. C. (2015). El manual organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Ambato.

Montalvo, R. B. (2014). Salud ocupacional y y riesgos laborales . Argentina.

Morales, L. A., & Sosa, F. G. (2019). Aspectos generales del conocimiento simbólico y diagramático: el caso de los diagramas de Venn. *Andamios*.

Mucientes, S. S. (2016). *Constitucion de la Republica de Hungria.*

Nuñez, S. A., & Guerrero, R. R. (2020). Diagrama de flujo.

Organización Internacional. (2015). NORMA ISO 9001. ESPAÑA.

Orozco, L. C. (2015). La calidad en la gestion como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México.

Orozco, S. E. (2015). *Proceso administrativo y gestion empresarial en corpoabas jinotega en el period 2010-2013.* Nicaragua.

Ospina Duque, R. (2010). La reingeniería de procesos: una herramienta gerencial para la innovación y mejora de la calidad en las organizaciones. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 95.

Otero, C. C., & Bustinza, P. H. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo del Conocimiento*, 1-21.

Peñaherrera, D. C. (2007). *Administracion publica ecuatoriana .* Quito.

Pérez Sisa, F. G., & Campo Sesè, Y. C. (2019). *Universidad Israel*. Obtenido de http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2085

Peréz, O. (13 de Julio de 2021). *¿Qué es la gestión de talento humano?* Obtenido de https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia

Pineda, L. C. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realizar el potencial administrativo. Bogota.

Pinza, L. A. (2016). Elaboración de un manual de funciones del centro médico Aprofe-Loja. Loja.

Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo.* Bogota.

Ponce Talancón, H. (2017). La matriz FODA: una alternatica para realizar diagnóstico y determinar estrategias de intervención en las organizaciones .

Preschern, P. (2011). Hacia un enfoque de gestion por resultados en el sector publico. Colombia.

Quiroa, M. (2020). El ciclo de Deming.

Rivero, J. M., & Palomino, A. E. (2016). Implantación de sistemas de la calidad. La norma ISO 9001:2015. Lima: Fundacion Confemetal.

Rojas, J. L. (2012). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.

Romero, A. L. (13 de mayo de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/reingenieria-gestion-calidad/

Sanz, J. B., Calvo, M. A., & Carrasco, R. (2009). Guia para una gestion basada en procesos . Sevilla: Andaluz de Tecnología,2009.

Seclén, G. D., & Miramira, W. C. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *industrial Data*.

Serech Enríquez, E. (2005). Clasificación de las Estrategías de diagnosticar un probelma en una Empresa Distribuidora. Guatemala .

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001. (15 de Mayo de 2016). Obtenido de https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/

Soledispa, X. E., Artemidoro, C., & Santistevan, K. L. (2020). La nueva gestion publica: retos y oportunidades .

Tamayo, E. G. (2020). *La Gestión por Resultados en la Gerencia Pública.* Colombia.

Tananta, C. A., & Bardales, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina*.

Terrazas, V. A. (2019). La importancia del diagnostico situacional como herramienta para la prevencion de riesgos .

UNL. (2019). *PLAN ÉSTRATEGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL .* Loja.

UNL. (2020). REGLAMENTO ORGANICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. 4.

Valendia, J. H., & Pinilla, N. A. (2013). De la salud ocupacional a la gestion de la seguridad y salud en el trabajo: mas que semantica, una transformacion del sistema general de riesgos laborales .

Valentin, G., & Marta, T. (2020). *La construcción del concepto de salud.* España.

Velez, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la Gestion Pública. Bogota.

Vera, J. Y. (2016). Diseño de un manual de distribución de funciones para el area de limpieza de la ESPAM . Calceta .

Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organizacion . *38*.

Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organizacion .

Villalaz, L. P. (2019). *Raices, puntos de vista y modelo "estandar" de la estrategia.* Colombia.

Villaneda, F. A. (2017). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.* Mexico.

Zambrano, M. A., & Rosado, M. C. (2021). *Propuesta de un manual de procedimientos para el departamento de talento humano de la emmap-ep.* Manabi.

11. Anexos

O.E. 1. Realizar un diagnóstico situacional del proceso y subprocesos de Apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja

Anexo 1: Fotos de la situación actual del departamento

Fotografía tomada por: Viviana Coronel

Fotografía tomada por: Viviana Coronel

Anexo 2. Formato de la ficha de observación para validación

GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DE SALUD OCUPACIONAL PARA LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Nombres y Apellidos del observador: _____
Fecha: _____
Hora de inicio: _____
Hora de finalización: _____
Escenario (Departamento/Unidad): _____

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

FORMULACIÓN DEL PROCESO Y SUBPROCESOS DE APOYO DE SALUD OCUPACION PARA LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, AÑO 2021.

OBJETIVO DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

VERIFICAR DE FORMA DIRECTA LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CON LA FINALIDAD SI EXISTE UN MANUAL DE PROCESO Y SUBPROCESOS DE APOYO EN SALUD OCUPACIONAL

OE 1 : Levantamiento de información del diagnóstico situacional del proceso y subprocesos.								
OE 2: Levantamiento de información del proceso y subprocesos.								
N°	**ACTIVIDAD**	**SI**	**NO**	**DIA**	**FECHA**	**HORA**	**DESDE**	**HASTA**
1	Los tramites que recibe este departamento son en forma física y digital							
2	Las actividades que realizan son de forma ordenada							
3	Es fácil localizar el departamento para el servicio a la comunidad universitaria							
4	Cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones							

5	Existe coordinación entre los funcionarios							
6	Cuenta con equipos computacionales adecuados para el desempeño de sus funciones							
7	El departamento cuenta con los materiales adecuados para el desarrollo de sus funciones							
8	Mantiene archivos físicos en el departamento							
9	Mantiene misión, visión, políticas institucionales y organigrama							
10	Tiempo de demora el desarrollo del trámite en digital							
11	Tiempo de demora el desarrollo del trámite en físico							
12	Hay atención presencial en el departamento							
13	Están distribuidas en áreas los actores que elaboran dentro de la Unidad							
14	La señalética implementada está acorde para la prevención de riesgo en la unidad							
15	La comunidad universitaria utiliza las normas bioseguridad							
OBSERVACION:								

Anexo 3: Levantamiento de información del proceso de "Vigilancia en salud de los colaboradores y trabajadores"

N°	*CRITERIOS A OBSERVAR*	*SI*	*NO*
1	El proceso se encuentra plasmado en la normativa	X	
2	El proceso define bien a sus responsables	X	
3	El proceso establece de forma correcta los roles	X	
4	Las entradas (inputs) del proceso se encuentran claramente definidas	X	
5	El formato y la simbología son claras y tienen secuencias para su aplicación	X	
6	El proceso cuenta con todos los anexos o recursos de apoyo correspondientes	X	
7	Los responsables de esas entradas se encuentran bien definidos	X	
8	Los responsables del subproceso /actividades se encuentran bien definidos	X	
9	Las salidas del proceso se encuentran claramente definidas	X	
10	Los responsables de esas salidas se encuentran bien definidos	X	
11	Las decisiones del proceso se encuentran claramente definidas	X	
12	Los responsables de las decisiones se encuentran bien definidos	X	
13	El proceso cuenta con un registro coherente y claro de información		X

Fuente: Subdirección de seguridad y salud ocupacional
Elaborado: Coronel P. Viviana S.

O.E.2.- Elaborar un manual de proceso y subprocesos de Apoyo en la gestión por resultados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja

Anexo 4. Entrevista de levantamiento de información del proceso

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FALCUTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Guía de levantamiento del proceso de apoyo de Salud Ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del proceso y subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual motivo por la cual se aplica la presente entrevista con la finalidad de que la información que pueda proporcionar sirva para poder efectuar el diagnostico situacional y formulación del proceso mencionado anteriormente.

Fecha de realización:

……

1. Datos del entrevistador	
1.1 Nombres y apellidos:	
1.2 Formación académica:	
2. Datos del entrevistado	
2.1 Nombres y apellidos:	
2.2 Formación académica:	
2.3 Institución en la que labora:	
2.4 Cargo institucional:	
3. Presentación y propósito	Reciba un caluroso y cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública, Viviana Selene Coronel Palacios, los motivos de la presente entrevista son los siguientes que a continuación se detallaran: • Efectuar un análisis interno y externo del proceso de apoyo de Salud Ocupacional en la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional,

	permitiendo como resultado la elaboración de un Manual del proceso. • Analizar los subprocesos, tareas, responsabilidad, entradas, salidas, requerimientos del proceso Planificación de Salud Ocupacional, permitiendo como resultado la elaboración de un Manual del proceso y subprocesos de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional enfocada al proceso antes mencionado.
4. Indicaciones generales	• Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto. • Se puede generar mas interrogantes en el transcurso de la entrevista. • No existe un tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.

CUERPO O DESARROLLO

Objetivo específico 2	
Elaborar un Manual de proceso y subprocesos de apoyo en la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.	
Propósito	
Analizar los subprocesos, tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del proceso de apoyo de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, permitiendo como resultado la elaboración de un Manual de proceso de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.	
Preguntas generales referentes a la U.U.M.M. V	
Pregunta 1	¿Cuál es el procedimiento del fomento y protección?
Pregunta 2	¿Cuál es el procedimiento de la elaboración del perfil epidemiológico?
Pregunta 3	¿Cuál es el procedimiento de la vacunación?
Pregunta 4	¿Cuál es el procedimiento de la investigación del incidente y accidentes?
Pregunta 5	¿Cuál es el procedimiento de vigilancia y cuidado?
Pregunta 6	¿Cuál es la petición para los exámenes médicos?
Pregunta 7	¿Cuál es el formato del registro historial clínica?

3. Desarrollo del Proceso

3.1 Entradas verificables (insumos que se requieren para iniciar el desarrollo de un proceso / procedimiento

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

3.2 Actividades (Describir los pasos secuencias del procedimiento)

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1				Ane		
2						
3						

3.3 Salidas verificables (Productos generados por el procedimiento)

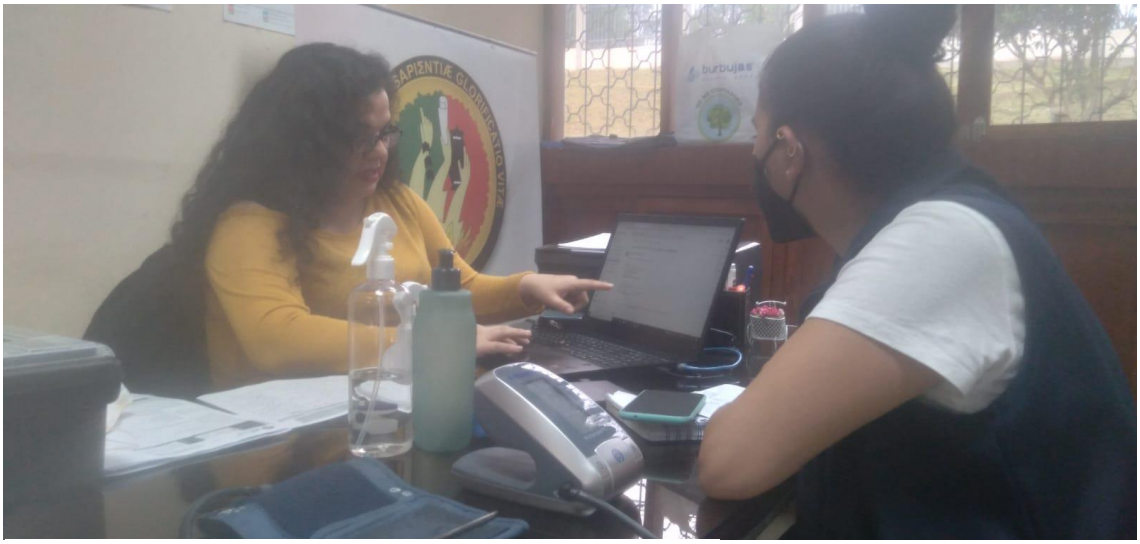
No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

4. Registro de Información del Proceso (Indicar el archivo en donde se guarda la información generada por el procedimiento)

Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)

5. Anexos (Adjuntar todos los formatos / formularios necesarios que se utilicen o generen en el procedimiento. Ej. Formato de petición / oficio / factura / solicitud de viáticos / permisos.

Anexo 5: Fotos del levantamiento de información



Fotografía tomada por: Viviana Coronel

Fotografía tomada por: Viviana Coronel

Fotografía tomada por: Viviana Coronel

Fotografía tomada por: Viviana Coronel

Anexo 6: Formato para la elaboración del manual

CÓDIGO:		**Fecha de vigencia:**
PROCESO:		**Propietario del proceso:**
Objetivo:		**Status:**
Macroproceso:	**Responsable:**	**Página: x de y**

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE

Versión: 1.1

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Servidor / Órgano Administrativo Fecha:	Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha:	Servidor / Órgano Administrativo Fecha:

Registro de edición de documento

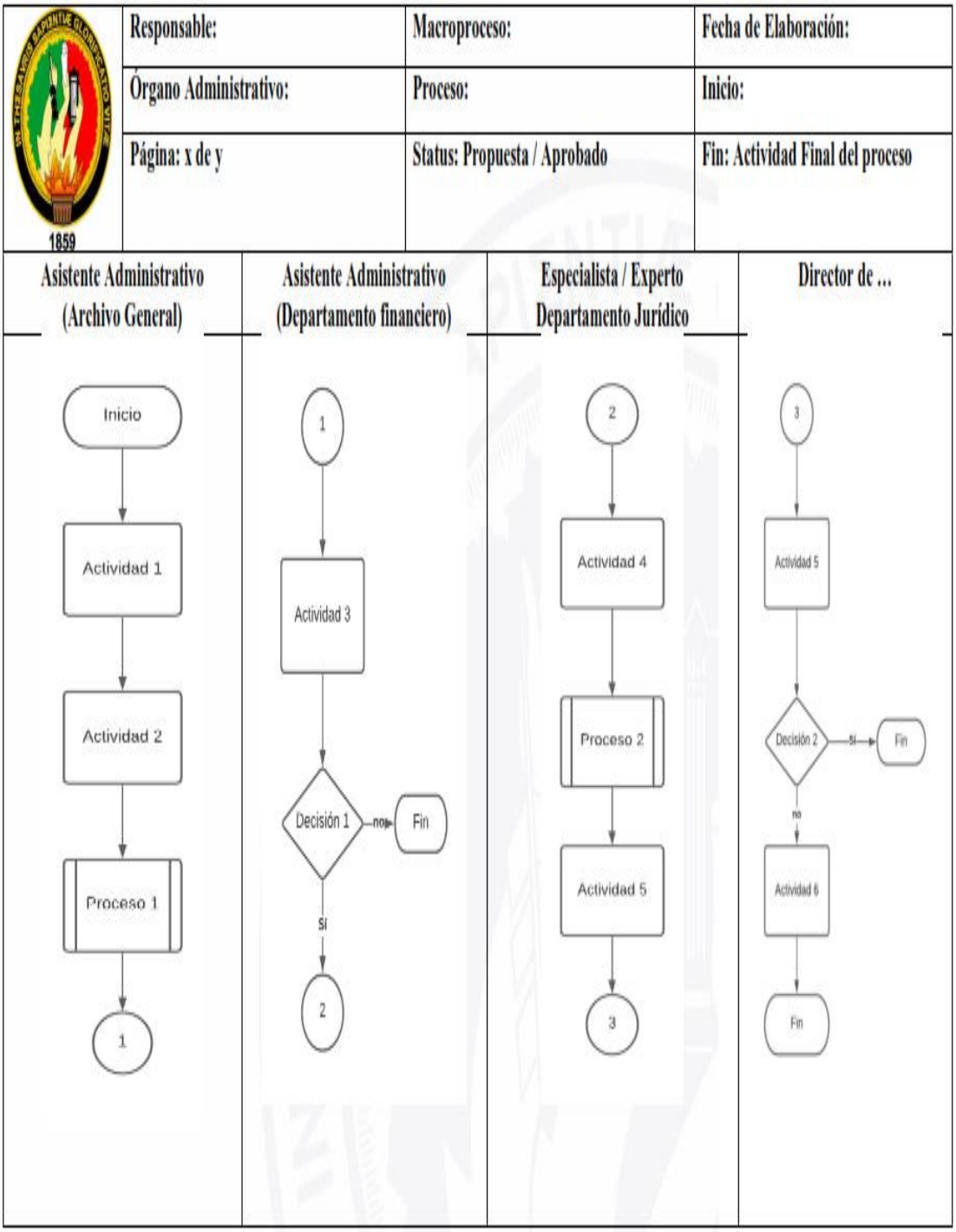
Versión	**Fecha de vigencia**	**Registro de cambios**	
		Detalle	**No. De páginas modificadas**
1.1	dd-mm-aaaa	Versión inicial	todas

Fuente: Tomada de Metodología para el levantamiento del proceso UNL

Proceso:	**Órgano Administrativo**	**Página: x de y**
Código:	**Responsable:**	

Fuente: Tomada de Metodología para el levantamiento del proceso UNL

Anexo 7: Modelo de la diagramación



Fuente: Tomada de Metodología para el levantamiento del proceso UNL

Anexo 8: Anexos del manual

FORMATO 1: Historia clínica

HISTORIA CLÍNICA										
N° Historia Clínica	Fecha y Hora	Datos generales								
								Lugar de trabajo		
		Nombres:				Apellidos:		Facultad	Carrera	
		Sexo:				Edad		Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento	
		Estado civil				Tipo de sangre		Dirección		
Antecedentes personales		Antecedentes patológicos	Quirúrgicos	Laborales	Uso de terapias alternativas	Entre otras	Antecedentes familiares		Alergias a medicamentos	
							Si	No	Si	No
Motivo de la consulta										

Tiempo de enfermedad
Enfermedad o problema actual
Revisión actual de órganos y sistemas
Signos Vitales

Fecha														
Presión arterial														
Pulso x min														
Temperatura °C														

Examen Físicos

Diagnóstico	**CIE**	**PRE**	**DEF**	**Pre= Presuntivo Def= Definitivo**		**CIE**	**PRE**	**DEF**
1				**3**				
2				**4**				

Planes de Diagnósticos, Terapéuticos y Educacionales

Fecha para control		**Hora de fin**		**Médico**		**Firma**	

Fuente: Ministerio de salud publica
Elaborado: Coronel Palacios Viviana Selene

O.E.3.- Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos formulados en Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

Anexo 9: Formato solicitud para la socialización del manual

Loja, 08 de febrero de 2022

Lic. Mgs Diego Falconí Espinoza

Subdirector de la Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional de la UNL

De mi consideración. _

Por medio de la presente reciba un cordial saludo de parte de las tenistas de octavo ciclo "A" de la Carrera de Administración Pública.

El motivo de la presente comunicación es con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida un espacio para el logro y cumplimiento de socializar la propuesta del manual de proceso y subprocesos de Seguridad y Salud Ocupacional a fin de cumplir con el cronograma planteado en nuestro proyecto de investigación curricular.

Fecha: 09 de febrero de 2022

Hora: 15:30

Zoom ID: https://cedia.zoom.us/j/9554037874

Así mismo solicitamos en esta reunión virtual la presencia de los actores que intervienen en el proceso de Seguridad y Salud Ocupacional.

Atentamente;

Ing. María Raquel Alvarado López, Mgs

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –

DIRECTOR DE TESIS

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072 -54 7929
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",
Casilla letra "S", Sector La Argelia · Loja - Ecuador

Anexo 10: Acta de socialización

ACTA DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA DEL MANUAL DEL PROCESO Y SUBPROCESOS DE SALUD OCUPACIONAL "VIGILANCIA DE SALUD DE LOS COLABORADORES Y TRABAJADORES" DE LA SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Reunión para la socialización de la propuesta Manual del proceso y subprocesos de apoyo en la gestión por resultados en salud ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

Fecha: miércoles 09 de febrero del 2022

Hora: 15:30 pm

Lugar: Zoom

Tema: Socialización de la propuesta "Manual del proceso y subprocesos de apoyo en la gestión por resultados en salud ocupacional.

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN

Nombres y Apellidos	Cargo
Viviana Selene Coronel Palacios	Estudiante de la Carrera de Administración Pública

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

- Socializar la propuesta del manual de procesos como parte del desarrollo del proyecto de integración curricular, en la cual se reflejen los medios de verificación de cada una de las actividades que se ejecutan en estos subprocesos y garanticen la transparencia, la eficiencia y eficacia de estos.
- Abrir un espacio de preguntas y recomendaciones por parte de los integrantes de la coordinación.

ORDEN DEL DÍA

- Saludo por parte de la estudiante Srta. Viviana Selene Coronel Palacios.
- Exposición de la propuesta del Manual del proceso y subprocesos.
- Recomendaciones por parte de los de los integrantes de la subdirección y asistentes de la reunión.

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072 -54 7929
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",
Casilla letra "S", Sector La Argelia · Loja - Ecuador

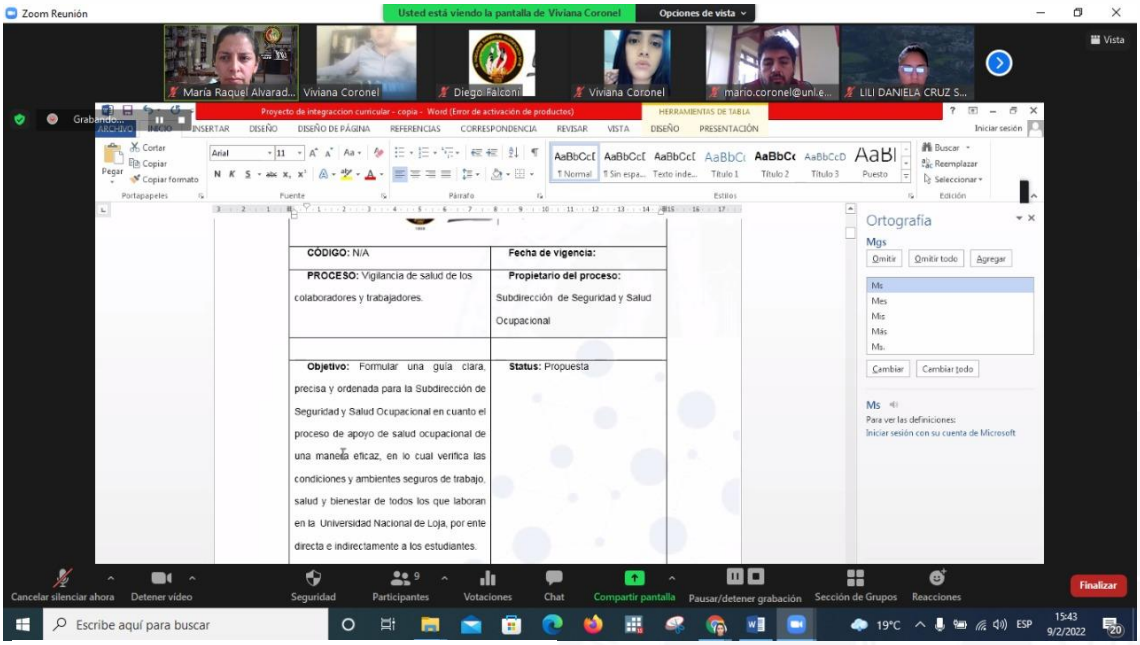
La reunión programa a las 15:30 pm del miércoles 09 de febrero del 2022 se inicia con el saludo por parte de la estudiante Srta. Viviana Selene Coronel Palacios, quien a continuación procede a exponer y presentar la propuesta denominada “Manual del proceso y subprocesos de salud ocupacional” para la Gestión por Resultados de la Universidad Nacional de Loja.

En el lapso de la exposición los presentes realizaran las sugerencias y recomendaciones pertinentes para mejorar la propuesta planteada. Para finalizar la estudiante agradece a todos presentes por su asistencia y por el apoyo brindado en la elaboración del manual y da por terminada la reunión.

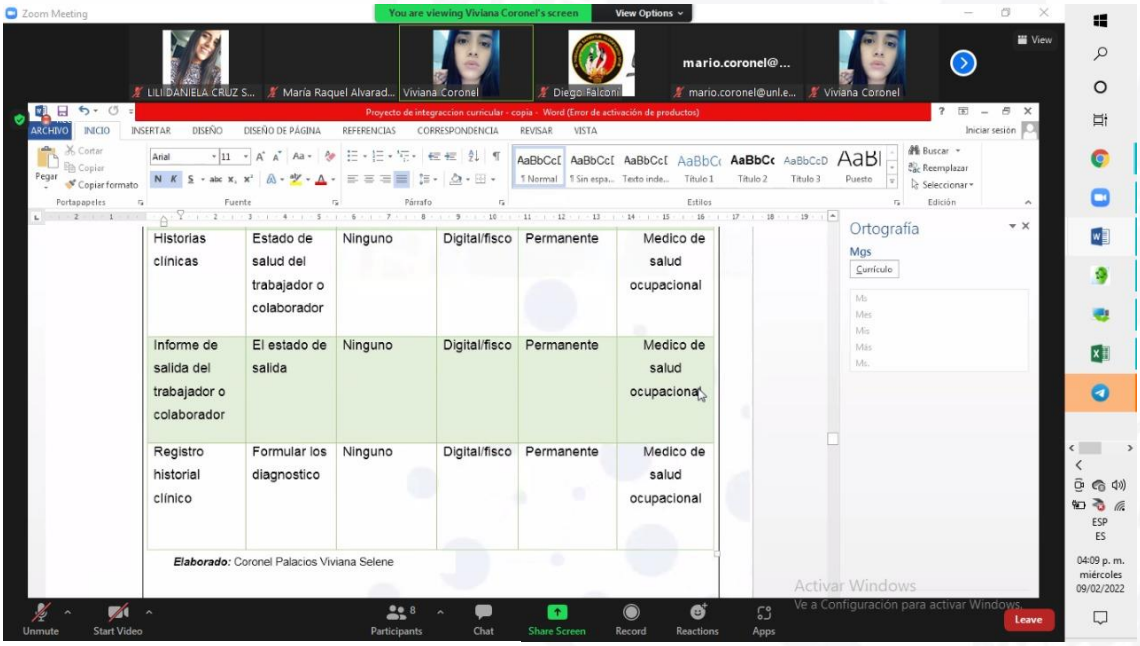
PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN
ACTORES CLAVES PARA EL PROCESO
Subdirector de seguridad y salud ocupacional
Técnico de seguridad industrial
Personal médico
ACTORES PARA LA TITULACIÓN
Directora del trabajo de integración curricular

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072 -54 7929
Ciudad Universitaria “Guillermo Falconí Espinosa”,
Casilla letra “S”, Sector La Argelia · Loja - Ecuador

Anexo 11: Fotos de la socialización

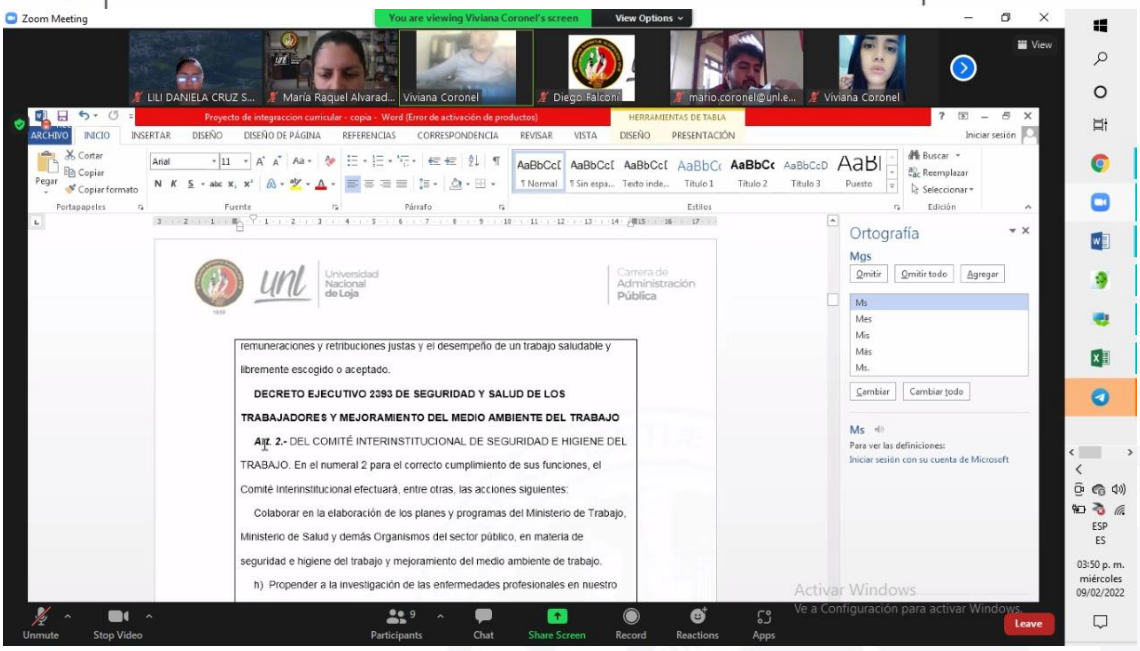


Captura por: Viviana Coronel



Captura por: Viviana Coronel

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072 -54 7929
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",
Casilla letra "S", Sector La Argelia · Loja - Ecuador



Captura por: Viviana Coronel

Anexo 12: Entrevista semiestructurada de los objetivos propuestos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FALCUTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE APOYO DE SALUD OCUPACIONAL PARA LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

INTRODUCCIÓN:

La presente la entrevista tiene como propósito llevar a cabo un levantamiento de información de diagnóstico situacional, con la finalidad la formulación del proceso y subprocesos de apoyo en Salud Ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

Fecha de realización:	

Datos del entrevistador:	
Nombre y Apellidos:	Viviana Selene Coronel Palacios
Formación Académica:	Tercer Nivel (Estudiante)

Datos del entrevistado:	
Nombres y Apellidos:	
Formación Académica:	

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
072 -54 7929
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa",
Casilla letra "S", Sector La Argelia · Loja - Ecuador

*R*eciba un cordial saludo del/a estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública los motivos de la presente entrevista son los siguientes tiene como propósito: efectuar un análisis interno y externo del proceso de apoyo de Salud Ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional permitiendo como resultado la elaboración de un diagnóstico situacional del proceso, por otra parte analizar los subprocesos, tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del proceso de Salud Ocupacional.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DE PREGUNTAS ABIERTAS

OE1:	Realizar un diagnóstico situacional del proceso y subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

1. **¿Cuál es la función que usted cumple dentro de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**
2. **¿Por qué considera que usted es el indicado para ocupar este puesto de trabajo?**
3. **¿Qué tiempo lleva a cargo de las funciones que usted desempeña en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**
4. **¿Cuántas personas laboran dentro de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**
5. **¿Cómo está estructurada la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**
6. **¿Las personas con las que usted labora le apoyan para el cumplimiento de todas las actividades planteadas dentro del proceso y subprocesos?**
7. **¿Usted cree que otros departamentos realizan las mismas funciones que esta Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**
8. **¿Cuál es el objetivo o propósito de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**

9. **¿El área en la que labora cumple con todos los equipos tecnológicos necesarios para brindar un servicio eficiente a toda la comunidad universitaria?**

10. **¿Considera que los resultados de las actividades muestran efectividad, eficiencia y eficacia entorno al cumplimento de las mismas?**

11. **¿Cuáles son los problemas que usted ha podido identificar en este proceso?**

12. **¿Cree importante que anteriormente se debió realizar un diagnóstico situacional con el fin de dar solución a las diferentes problemáticas encontradas?**

OE2:	Elaborar un manual de proceso y subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la gestión por resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

1. **¿Cuáles son los medios de verificación que garanticen el cumplimiento de los servicios brindados de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**

2. **¿Participa constantemente en la planificación del proceso y subprocesos, aportando ideas con el fin de mejorar los servicios de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**

3. **¿Cuáles son los insumos necesarios para iniciar el desarrollo del proceso?**

4. **¿Qué procesos y subprocesos están vigentes en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**

5. **¿Bajo qué normativas legales se regulan los procesos y subprocesos de la Unidad de utilización, mantenimiento y movilización de vehículos?**

6. **En el contexto del análisis interno, ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades presentes en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**

7. **En el contexto del análisis externo, ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas presentes en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional?**

OE3:	Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso y subprocesos de apoyo de Salud Ocupacional para la gestión por resultados formulados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja.

1. **¿Considera que la propuesta de implementar un manual de proceso y subprocesos lograría brindar soluciones con la finalidad de otorgar servicios de calidad a toda la comunidad universitaria?**

Anexo 10: Entrevista a los actores

ENTREVISTA			
PREGUNTAS	**ENTREVISTA 1**	**ENTREVISTA 2**	**ENTREVISTA 3**
1. **¿Cómo está estructurada la Unidad de seguridad y salud ocupacional?**	Seguridad industrial y salud ocupacional	Seguridad industrial y salud ocupacional	Seguridad industrial y salud ocupacional
2. **¿Las personas con las que usted labora le apoyan para el cumplimiento de todas las actividades planteadas dentro del**	Si somos un gran equipo	Si nos apoyamos mutuamente, nos dividimos muy bien con las actividades	Si todas en totalidad

proceso y subprocesos?			
3. ¿Usted cree que otros departamentos realizan las mismas funciones que esta Unidad de seguridad y salud ocupacional?	Si por falta de conocimientos de la subdirección y comunicación	No, ya que no lo pudieran hacer - al nivel de competencias o responsabilidades no pueden, el tema de seguridad es un tema en donde necesitas tener una acreditación es decir no cualquiera puede ser técnico de seguridad, lo que nosotros pretendemos desde nuestra gestión es precisamente darle a nuestros compañeros. El departamento es pequeño para saber que la universidad tiene una cantidad de personal lo cual es físicamente imposible gestionar o estándares de cada uno de los	Si por falta de comunicación

		departamentos o trabajadores entonces lo que nosotros pretendemos es darles a nuestros compañeros asesoramiento y que nos faciliten el trabajo, de las condiciones de sus actos, procesos, procedimientos y que en identifiquen los riesgos	
4. ¿Cuál es el objetivo o propósito de la Unidad de seguridad y salud ocupacional?	Verificar las condiciones y ambientes seguros de trabajo, salud y bienestar de todos los que laboran en la universidad nacional de Loja	La sub dirección no fue creada solo para evitar accidentes laborales o no solo para cumplir con una normativa, es de exigencia si pero no solo es la necesidad de cumpla sino de generar empatía con las personas con los trabajadores Pretendemos crear conciencia, y cultura	Vigilar la salud de los colaborados y trabajadores que intervienen con el eje central o el eje transversal

5. **¿El área en la que labora cumple con todos los equipos tecnológicos necesarios para brindar un servicio eficiente a toda la comunidad universitaria?**	Sí, pero al momento están actualizando los equipos ya que algunos son obsoletos	Si de pronto nos falta un temita que es poco complicado dentro de los equipos de medición, tenemos lo que muchas de las instituciones no las tienen, tenemos software especializados y se me facilita el trabajo que puede durar hasta días	Sí, pero falta equipos médicos
6. **¿Considera que los resultados de las actividades muestran efectividad, eficiencia y eficacia entorno al cumplimento de las mismas?**	Si	Si muestran efectividad y eficiencia ya que se cuenta con todos los equipos	Si como son las historias clínicas ocupacionales, registro de asistencia de atenciones médicas, rectas médicas, exámenes

7. **¿Cuáles son los problemas que usted ha podido identificar en este proceso?**	Si duplicidad de funciones	Es el tema del proceso para generar el proceso de compra de EPP	Falta de comunicación en los departamentos

Fuente: Subdirección de seguridad y salud ocupacional
Elaborado: Coronel P. Viviana S.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

INSTITUTO DE IDIOMAS

Mgs. Marlon Richard Armijos R.
DOCENTE DEL IDI UNL.

C E RT I F I CA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen de tesis titulada "Formulación del Proceso y los Subprocesos de Apoyo de Salud Ocupacional para la Gestión por Resultados en la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Loja, año 2021", autoría de Viviana Selene Coronel Palacios con Cl: 1105910465, de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja.
Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 11 de julio del 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA INSTITUTO DE IDIOMAS SECRETARIA LOJA - ECUADOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA TRADUCCIONES INSTITUTO DE IDIOMAS

Mgs. Marlon R. Armijos R.
104072481
1031-2017-1905329
DOCENTE DEL IDI UNL.