



1859

UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Formulación del Subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud”
para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional De Loja, año
2022.**

**Trabajo de Integración Curricular previo
a la obtención del título de Licenciada en
Administración Pública**

AUTOR:

Genesis Amanda Vaca López

DIRECTORA:

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

Loja-Ecuador

2023



Loja, 11 de agosto del 2022

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del trabajo de Integración Curricular Titulado: **“Formulación del Subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, Año 2022”**, de autoría de la estudiante Genesis Amanda Vaca López, previa a la obtención del grado y título de Licenciada 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.

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Autoría

Yo, **Genesis Amanda Vaca López**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Cédula de identidad: 1314007582

Fecha: 18 de enero de 2023

Correo electrónico: genesis.vaca@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0992021802



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Carta de autorización por parte del autor para la consulta de producción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Genesis Amanda Vaca López**, declaro ser autora del trabajo de Integración Curricular denominado: **“Formulación del Subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud” para la Gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja, Año 2022”**, 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 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 dieciocho días del mes de enero del dos mil veintitrés.

Firma: _____

Autor: Genesis Amanda Vaca López

Cédula: 1314007582

Dirección: Isidro ayora y Mejía

Celular: 0992021802

Correo electrónico: genesis.vaca@unl.edu.ec

DATOS COPLEMENTARIOS:

Directora Trabajo de Integración Curricular: Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno
Mg. Sc



Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Dedicatoria

Quiero dedicar mi trabajo de investigación en primera instancia a Dios, por haberme dado la fuerza y las habilidades necesarias para poder culminar mis estudios, por llenarme de buena salud para poder cumplir uno de muchos logros propuestos.

A mis padres Rober y Maribel, a quienes amo profundamente por ser la motivación de mi día a día, y a cada uno de aquellas personas que estuvieron junto a mí en el progreso de mi carrera.

A mis docentes por las sabias enseñanzas inculcadas en toda mi etapa de formación universitaria, por ese granito de arena que aportaron en mí.

Genesis Amanda Vaca López



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme haber cumplido una de muchas metas que me he propuesto en la vida, agradezco a mis padres por su apoyo moral y económico por haberme brindado la oportunidad de especializarme, por ser mi pilar fundamental de superación de cada día, agradezco por sus sabios consejos y por sus enseñanzas que me fueron inculcadas en mi niñez, por esas palabras de aliento que nunca me faltaron en aquellos momentos de desesperación.

A mis hermanos y demás familiares, amigos y personas importantes en mi vida, aquellas personas que siempre estuvieron dándome ánimos y apoyándome en los obstáculos que se me fueron presentadas de los cuales he aprendido que no debemos rendirnos fácilmente.

A mi directora Diana Larreátegui por brindarme todo su conocimiento y su apoyo en el desarrollo de mi trabajo de titulación, a mis demás profesores por la enseñanza inculcada en cada paso que di, a la Universidad Nacional de Loja por haberme dado la oportunidad de formar parte de ella.

Mi más sincero agradecimiento al personal de la Dirección de Bienestar Universitario, por haberme brindado su cálida acogida y apoyo constante en la información que era de requerimiento en la elaboración y culminación de mi trabajo investigativo.

Genesis Amanda Vaca López



Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Ilustraciones.....	xii
Índice de Anexos.....	xii

Cuerpo de Tesis

1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1 Gestión de la calidad.....	6
4.1.1 Antecedentes del tema.....	6
4.1.2 Principios de la Gestión de la Calidad.....	8
4.1.3 Importancia de la calidad en el sector público.....	10
4.1.4 Modelo de la calidad.....	10
4.2 La nueva Gestión Pública.....	10
4.2.1 Antecedentes tomados para el caso de estudio.....	11
4.3 Marco referencial.....	13
4.3.1 Descripción de la Universidad Nacional de Loja.....	13
4.3.2 Reseña histórica.....	13
4.3.3 Misión.....	15
4.3.4 Visión.....	15
4.3.5 Valores Institucionales.....	15



4.3.6	Procesos de la Universidad Nacional de Loja.....	15
4.4	Marco conceptual	17
4.4.1	Diagnóstico.....	17
4.4.2	Diagnostico Situacional.....	18
4.4.3	Diagnóstico Situacional FODA.....	18
4.5	Dirección de Bienestar Universitario.....	19
4.5.1	Algunas atribuciones y responsabilidades:.....	19
4.6	El Sistema de Salud	20
4.6.1	Importancia de la Salud en la Educación Superior.....	21
4.7	Gestión por Resultados	21
4.7.1	Gestión	21
4.7.2	La Gestión en el Sector Público o Gestión Pública.....	22
4.7.3	Enfoques de la Gestión por Resultados.....	23
4.7.4	Enfoque de instrumento de Gestión	25
4.8	Procesos.....	25
4.8.1	Gestión por procesos	25
4.8.2	Clasificación de los tipos de procesos.....	26
4.9	La Administración de los procesos	26
4.9.1	Los procesos en la organización.....	26
4.9.2	Elementos de los Procesos	27
4.9.3	Importancia de los Procesos	28
4.10	Manual.....	28
4.10.1	Clasificación de los Manuales.....	28
4.10.2	Manual de Procesos.....	29
4.10.3	Estructura de un manual de procesos	29
4.10.4	Diagramación de un proceso o Flujoograma.....	30
4.11	Socialización.....	31
5.	Metodología.....	32
5.1	Según su naturaleza de datos e información.....	32
5.1.1	Investigación-Acción.....	32
5.1.2	Según su alcance o nivel de profundidad	33



5.2	Diseño o tipo de investigación según técnica de Análisis	33
5.2.1	Investigación Documental o Bibliográfica.....	33
5.3	Según el tipo de inferencia.....	33
5.3.1	Método Sintético	33
5.4	Procedimientos	34
5.4.1	Población o Universo	34
5.4.2	Unidad de Análisis	34
5.5	Técnicas e instrumentos de Investigación	34
5.5.1	Entrevista.....	34
5.5.2	Observación Directa.....	35
5.5.3	Grupo Focal.....	35
5.6	Software.....	35
6.	Resultados	36
6.1	Objetivo General. Formular el Subproceso Agregador de Valor de “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja.	36
6.2	Objetivo Específico 1. Diagnosticar la situación actual del subproceso agregador de valor de “Sistema de Salud” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.....	36
6.2.1	Estructura Descriptiva del Subproceso Sistema de Salud.....	43
6.2.2	Normativas legales del subproceso	44
6.2.3	Recomendaciones en base a los cuellos de botellas encontrados.....	45
6.2.4	Matriz del Ambiente interno y externo del subproceso Sistema de Salud.....	45
6.2.5	Atenciones brindadas en el área de salud.....	46
6.2.6	Flujogramas mediante normativas.....	48
6.3	Objetivo Específico 2. Elaborar un Manual del subproceso agregador de valor de “Sistema de Salud” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.	57
6.3.1	Manual del subproceso Sistema de Salud	57
6.4	Objetivo Específico 3. Socialización de la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso “Sistema de Salud”.	96



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

6.4.1	Invitación.....	96
6.4.2	Materiales utilizados	96
6.4.3	Áreas involucradas en la socialización.....	97
6.4.4	Socialización	97
7.	Discusión	98
8.	Conclusiones	102
9.	Recomendaciones	103
10.	Bibliografía	104
11.	Anexos	110





Índice de Tablas

Tabla 1. Procesos en las organizaciones	27
Tabla 2. Sugerencias, expectativas y recomendaciones abordadas durante la socialización ...	97

Índice de Figuras

Figura 1. Trilogía de Juran para la Calidad	6
Figura 2. Ciclo PDCA	7
Figura 3. Principios de la Gestión de la Calidad	9
Figura 4. Modelo de horizontal	10
Figura 5. Procesos generadores de contribución o agregadores de valor UNL	16
Figura 6. Matriz FODA	19
Figura 7. Enfoque de la gestión pública según los actores que participan en ella	22
Figura 8. Representación del enfoque sistémico	23
Figura 9. Representación del enfoque Macroproceso	24
Figura 10. Representación del enfoque de gestión	25
Figura 11. Tipos de procesos	26
Figura 12. Elementos de un Proceso	27
Figura 13. Simbología de los Diagramas de Flujo	31
Figura 14. Diagnostico situacional FODA: Estructura Descriptiva de la Dirección de Bienestar Universitario	38
Figura 15. Diagnóstico situacional FODA: Ecosistema General de subprocesos del Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario	40
Figura 16. Diagnóstico Situacional FODA: Matriz del ambiente interno y externo de la Dirección de Bienestar Universitario	42
Figura 17. Estructura descriptiva del subproceso Sistema de Salud	43
Figura 18. Medios de verificación Sistema de salud	44
Figura 19. Cuellos de botella del Sistema de Salud	44
Figura 20. Diagnostico Situacional FODA: Matriz del Ambiente interno y externo del subproceso Sistema de Salud	45
Figura 21. Gráfico de atenciones brindadas	46
Figura 22. Manual del subproceso del Sistema de Salud	57



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Índice de Ilustraciones

Ilustración 2. Organigrama estructural de la Universidad Nacional	14
Ilustración 3. Mapa conceptual del modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja ..	16
Ilustración 4. Proceso de la atención médica	37
Ilustración 5. Flujograma según la Normativa	48
Ilustración 6. Flujograma de agendación de citas médicas según la normativa.....	49
Ilustración 7. Flujograma validado de: Atención Médica mediante la manera empírica.....	51
Ilustración 8. Flujograma validado de: Atención de Odontología	52
Ilustración 9. Flujograma validado de: Atención de Psicología Clínica	53
Ilustración 10. Flujograma validado de: Atención de Laboratorio Clínico.....	54
Ilustración 11. Flujograma validado de: Atención de farmacia	55

Índice de Anexos

Anexo 1. Mapa conceptual de tipologías de la investigación	110
Anexo 2. Levantamiento de información del subproceso	111
Anexo 3. Matriz del grupo focal	113
Anexo 4. Formato página frontal del manual de proceso	114
Anexo 5. Formato para la elaboración del documento.....	115
Anexo 6. Guía de entrevista aplicada a actores claves.....	116
Anexo 7. Ficha de observación aplicada al subproceso	120
Anexo 8. Registro de tutorías	122
Anexo 9. Levantamiento de información del subproceso Sistema de Salud	122
Anexo 10. Entrevista a los encargados de la Dirección de B.U y el Sistema de salud	123
Anexo 11. Entrevista a actores internos	123
Anexo 12. Invitación a actores involucrados	125
Anexo 13. Asistencia de la socialización realizada.....	125
Anexo 14. Socialización de la propuesta.....	126
Anexo 15. Material didáctico utilizado para la socialización	127
Anexo 16. Certificado Abstrac	127



1. Título

Formulación del subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, Año 2022





2. Resumen

El trabajo de investigación tiene como propósito la elaboración del manual de procesos el cual permitirá establecer el correcto lineamiento para el desempeño del personal que labora en la sección del Sistema de Salud en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, estableciendo actividades a efectuarse dentro de la misma. Este trabajo se concentra especialmente en la incidencia directa de toda la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores) la aplicación del manual contribuirá un mayor aporte en las atenciones que son brindadas en el departamento de salud de la Dirección de Bienestar Universitario, de esta manera, se logrará un servicio predecible y confiable que mejore la atención de todos los usuarios al momento de acceder a estos servicios. El departamento de salud cuenta con las atenciones de médico, odontología, psicología clínica y farmacia. Para la realización del trabajo investigativo se implementaron distintas técnicas de investigación, entre la cuales se procedió a realizar una entrevista a los actores claves del sistema de salud así, como a la comunidad universitaria, además, de la observación directa del investigador la cual se encargó de demostrar los problemas de manera directa, así mismo, se realizó un diagnóstico situacional de la dirección para identificar los problemas existentes dentro de la misma a través de esta se pudo evidenciar como fluyen en el cumplimiento de las actividades a realizar. En base a lo descrito se permite contar con un fortalecimiento en el cumplimiento de las actividades y las directrices que se derivan dentro del departamento de salud para de tal manera lograr un estable funcionamiento del mismo. De manera adicional, la implementación de un manual permitirá mantener el orden de los registros de manera actualizada efectuando los procedimientos a ser ejecutados en el área antes mencionada.

Palabras clave: salud, manual de procesos, diagnóstico, actividades, usuarios, gestión.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

2.1. Abstract

The purpose of the research work is the elaboration of a process manual that will allow instituting the correct guidelines for the performance of the personnel working in the Health System section of the University Welfare Office of the National University of Loja (UNL), establishing activities to be carried out within the same. This work is especially focused on the direct impact on the entire university community (students, teachers, administrative staff, and workers). The application of the manual will contribute to a greater contribution to the care provided in the health section, thus achieving a predictable and reliable service that will improve the attention of all users when accessing these services. The health department has medical, dental, clinical psychology, and pharmacy services. For the realization of the research work, different research techniques were implemented, among which we proceeded to interview the key actors of the health system as well as the university community, in addition to the direct observation of the researcher who was in charge of evidencing the problems directly, likewise, a situational diagnosis of the direction was made to identify the existing problems within the same, through this it could be evidenced how they flow in the fulfillment of the activities to be carried out. Based on what has already been described, it is possible to strengthen the completion of the activities and the guidelines derived within the health section to achieve a stable operation. In addition, the implementation of a manual will allow for maintaining the order of the records in an updated way by carrying out the procedures to be executed in the aforementioned area.

Keywords: health, process manual, diagnosis, activities, users, management.



3. Introducción

La gestión por procesos se ha ido revelando como una herramienta de mejora en la gestión, esta es llevada a cabo en los diferentes tipos de departamentos y en la organización en general, las actividades o el conjunto de actividades que se entrelazan entre sí utilizan el control de los recursos para hacer las transformaciones de los elementos de entradas en elementos de salidas o resultados. Para de esta manera poder lograr calidad en la prestación y utilización de los servicios otorgados por las organizaciones y de este modo generar procesos eficaces y eficientes.

El sistema de salud dentro de la educación superior ha sido implementado hace varios años, de modo que es un derecho fundamental la salud de la comunidad universitaria, para conseguir el correcto funcionamiento de este sistema, es necesario contar con un manual de procesos que se encuentre en la capacidad de medir y controlar las actividades a ejercer dentro del mismo, y que estas generen impactos positivos en la comunidad universitaria.

Contar con un manual de procesos establecido en el sistema de salud incide especialmente en el control de las tareas y procedimientos derivados a cada uno de los integrantes que conforman el área de salud, de este modo, se establecen las responsabilidades para cada uno de ellos, generando la prestación de servicios útiles y de calidad para con ello alcanzar la eficiencia y eficacia de todos los servicios ofrecidos en la institución.

En el presente trabajo de investigación se despliegan cuatro objetivos:

Como objetivo general se estipula formular el Subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, este objetivo parte de la idea donde nace la investigación, donde nos preguntamos qué es lo que deseo investigar, qué quiero demostrar, a dónde se desea llegar, por ende, se limita al campo investigativo para después pasar a ser ya formulado.

Como segundo punto se tiene el objetivo uno el cual consiste en realizar un diagnóstico el mismo que permitió determinar la situación del sistema de salud cómo se encuentra estructurado, cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y sus amenazas, encontrar las posibles falencias que se presentan ahí como al igual que en otras direcciones o instituciones organizacionales y por medio de este poder proponer mejoras o soluciones en bienestar de la comunidad universitaria.

Seguidamente se establece el objetivo dos teniendo en cuenta que, ayudará a elaborar un manual de proceso del sistema de salud, como ya se lo ha estudiado en las teorías planteadas por los diferentes autores, es un documento de gran importancia por medio de este se detallan las actividades que se realizan y las cuales deben seguir un orden y lineamientos para que los



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

servicios ofertados en la sección salud sean ágiles y eficientes, además un manual ayuda a los usuarios a entender de manera clara dónde inicia una actividad y dónde termina y cuál es el proceso que es necesario para poder realizarla.

Por último, socializar la propuesta, esta hace referencia a la socialización del manual el cual es presentando en el Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario en donde sus responsables realizan las distintas observaciones, las mismas que sirven como mejora del proceso.



4. Marco teórico

4.1 Gestión de la calidad

4.1.1 Antecedentes del tema

La calidad es un tema con un amplio desarrollo creciente, en la actualidad se mantiene el nivel de calidad ya sea en la realización o la prestación de un producto o servicio. El concepto de calidad se lo da dependiendo a las diferentes áreas de las organizaciones que se las esté trabajando, mediante ello se procede a detallar las distintas definiciones establecidas por los siguientes actores.

Para el autor (Juran, 2002) la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial.

Cabe mencionar que Juran menciona a la trilogía de la Gestión de la Calidad, la misma que se basa en tres aspectos los cuales se mencionan a continuación:

Figura 1. Trilogía de Juran para la Calidad



Nota: La presente representación se basa bajo el criterio del autor ya mencionado, puesto que en su teoría considera fundamental los tres aspectos mencionados. Fuente: Elaboración propia del autor.

La Calidad total es considerada de este modo porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de las organizaciones, además de involucrar y compromete a todas personas que conforman una organización. La Calidad total se concentra en conseguir que las cosas se realicen bien se incorpora al sistema, no es ocurrencia tardía y los llamados niveles de calidad aceptables se vuelven cada día más inaceptables, (Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH., 2002).

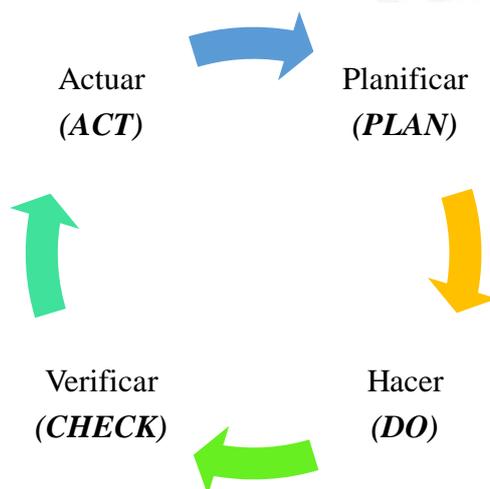
Hoy en día se conoce a mayor profundidad el concepto de calidad. Entre uno de los maestros de la calidad total encontramos al autor Edward Deming pues, el considera en su teoría a la calidad como una filosofía de gestión, la misma que se encarga del desarrollo de las actividades, así como de proporcionar los lineamientos para las personas o el grupo de personas que se encargan de accionar a estas actividades.

Deming tomó la propuesta de la herramienta conocida como el ciclo “PDCA” cabe hacer mención que la idea original de este ciclo también llamado “Shewart” fue propuesto por el filósofo pensador Walter Shewhart, conocido como el padre del Control estadístico de la calidad en los años 30. Con el fin de generar factibilidad dentro de las organizaciones.

El ciclo “PDCA” se caracteriza por sus abreviaturas:

- **Planificar.** – Este consiste en preparar antes de actuar es decir como se lo hará, por qué y para qué.
- **Hacer.** – Por medio de este se procede a realizar lo que ya ha sido planificado con anterioridad.
- **Verificar.** – Se encarga se verificar y hacer validos los resultados obtenidos y si estos son los correctos.
- **Actuar.** – Estandariza los resultados ya obtenidos y si estos son satisfactorios y se encarga de determinar si se necesita realizar ajustes, o es preciso implementar un nuevo ciclo.

Figura 2.Ciclo PDCA



Nota. El siguiente gráfico a continuación establece el ciclo PDCA, o como también conocido el ciclo “Shewart” el cual es indispensable para el correcto funcionamiento de las actividades a realizar dentro de las organizaciones. Fuente. Elaboración propia del autor. Tomado de (Shewhart, 1981)

De la misma manera, el autor Philip Crosby es un pensador que desarrolló el tema de la calidad en años muy recientes. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección su función es que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa u organización (Experto GestioPolis.com, 2001).

Ante lo ya mencionado por los distintos autores, se la logrado determinar la importancia que tiene la calidad dentro de las organizaciones, pues como se lo menciona, en las citas mencionadas la gestión de la calidad se genera en el momento en que se brinda o se realiza un determinado servicio, por medio de este las personas pueden evaluar su grado de satisfacción, cabe mencionar que Crosby en su teoría menciona:

“La calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad – todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez”.

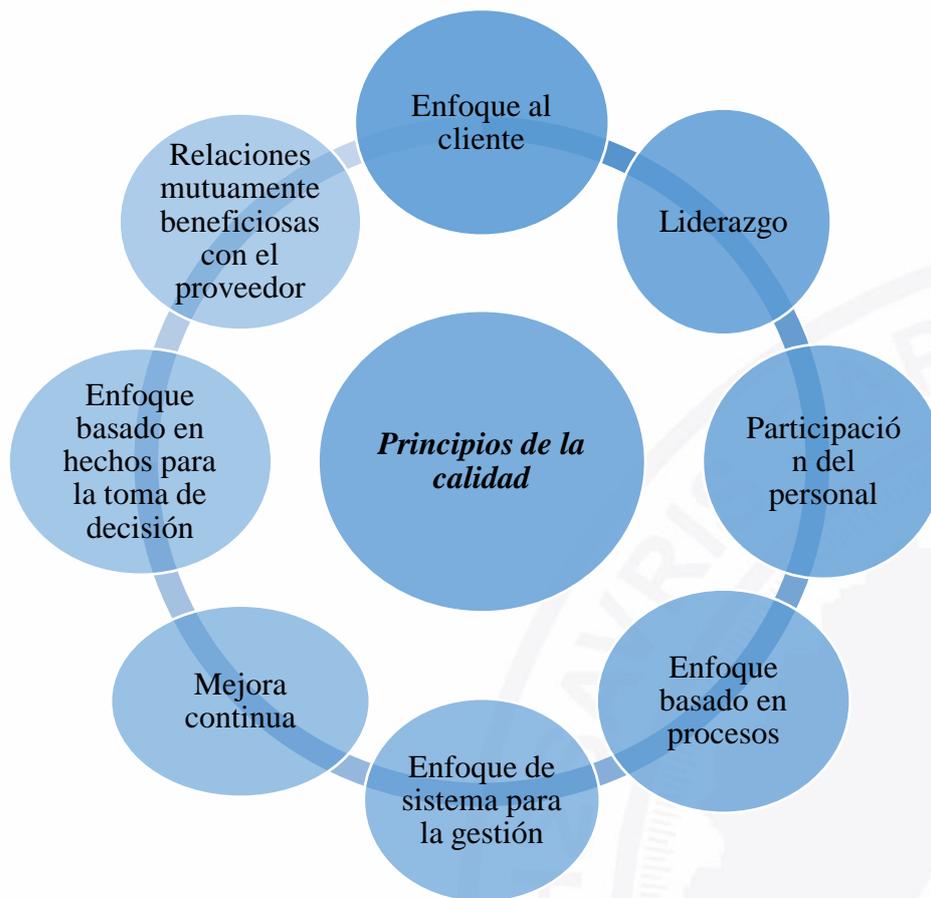
Que quiere decir Crosby, que a mayor inversión en cosas insuficientes se produce un alto desperdicio de recursos, basta con brindar un buen servicio un servicio de calidad que genere beneficio para las organizaciones, así como para los usuarios que la conforman.

4.1.2 Principios de la Gestión de la Calidad

El buen funcionamiento de una organización requiere que se gestione y controle de manera sistemática y transparente. El éxito se puede lograr implementando y manteniendo un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente su desempeño teniendo en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización incluye la gestión de la calidad, entre otras disciplinas de gestión.

A continuación, se presentan ocho principios que son fundamentales en la gestión de calidad, aquellos pueden ser utilizados por la alta dirección para conducir a la organización hacia un mejor desempeño.

Figura 3. Principios de la Gestión de la Calidad



Nota. Los ocho principios de gestión de la calidad presentados en la siguiente figura constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000

Como ya se presentó en la ilustración anterior la norma ISO 9000, nos enseña los ocho principios que son empleados dentro de la gestión de la calidad, sin embargo, de los principios mencionados se ha decidido tomar el principio del enfoque basado en procesos.

- **Enfoque basado en procesos.** - Es el encargado de mejorar el esfuerzo general, la productividad, la calidad, la reducción de costos y otros elementos o métricas importantes dentro de las organizaciones. Es por ello, que el enfoque de proceso considera a la organización como un sistema que conecta muchos de los subsistemas que la componen, permitiendo la identificación de procesos y su análisis con el fin de evaluar los procesos que necesitan ser mejorados, garantizando pronósticos y desempeños de mayor efectividad y eficiencia.

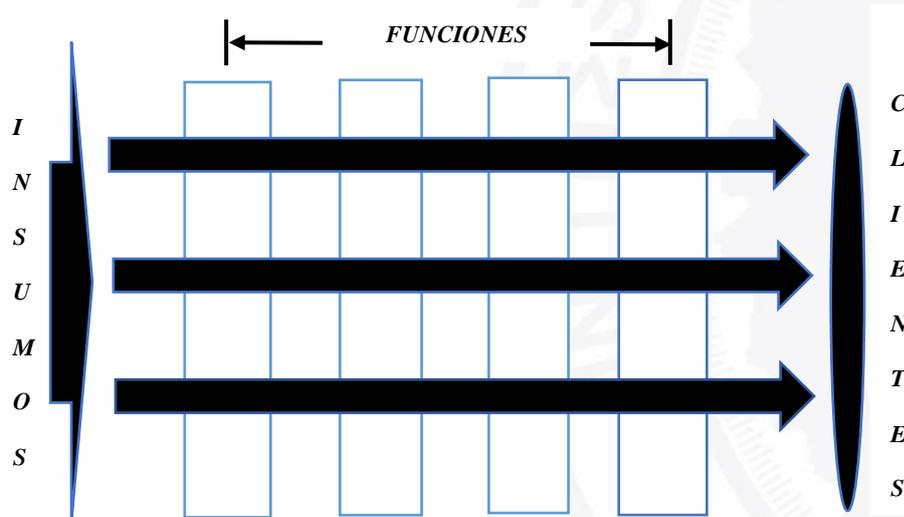
4.1.3 Importancia de la calidad en el sector público

La administración pública sigue funcionando en su modelo tradicional, en ocasiones es caracterizada por la falta de coherencia en la búsqueda de metas u objetivos, horizontes de planificación a corto plazo, políticas de trabajo orientadas al individuo, cambios frecuentes en la forma de realizar las actividades, bajos niveles de eficiencia y altos costos operativos. Por lo tanto, la administración pública debe reconsiderar su posicionamiento para la gestión. La calidad presta más atención a la satisfacción del cliente a los ciudadanos como usuarios finales de los servicios e infraestructura proporcionada por entidades públicas.

La implantación del sistema de gestión Calidad (SGC), como filosofía de la mejora continua permite a las organizaciones aumentar su eficiencia y eficacia, reducir sus costos operativos, liberando así recursos presupuestarios instructivos y limitar a otras áreas prioritarias de este enfoque.

4.1.4 Modelo de la calidad

Figura 4. Modelo de horizontal



Fuente: Tomado de (Pérez Durán & Pérez Sánchez, 2019, pág. 4)

El presente modelo logrado por los japoneses motivó a muchos investigadores a estudiar lo que se hacía en Japón y de estos estudios se derivó un concepto de enfoque a procesos que se difundió rápidamente. Este enfoque considera que las empresas funcionan en torno a unos pocos procesos que están en contacto directo con los clientes y generan los resultados importantes (Pérez Durán & Pérez Sánchez, 2019).

4.2 La nueva Gestión Pública

La NGP o como sus derivados la establecen (*New Public Management*) está creando una teoría de las organizaciones que no le da la suficiente importancia a la discusión de la

justicia para ser un enfoque que busque mejorar los gobiernos en todo el mundo. La suposición puede expresarse de esta manera: en la medida en la que la eficiencia sea el impulsor de las organizaciones públicas y la meritocracia y el sector público orientado a resultados sean los principales valores organizacionales, se estarán proporcionando todos los elementos necesarios para crear un gobierno bueno, racional y moral (Arellano & Cabrero, 2005).

La Nueva Gestión Pública es la encargada de modificar a la administración pública, la administración pública, participa como prestadora de servicios para los ciudadanos, esta no podrá librarse de la responsabilidad de prestar servicios eficientes y efectivos dentro de la economía, sin embargo, tampoco mostrará una orientación hacia la generación de utilidades.

4.2.1 Antecedentes tomados para el caso de estudio

Para la elaboración del trabajo de Integración Curricular se ha tomado en consideración los siguientes casos investigativos.

En primera instancia como principal antecedente para el caso de estudio se procedió a tomar el trabajo de graduación titulado “Formulación del proceso de apoyo de contratación de personal administrativo y académico para la gestión por resultados en la Dirección de Talento

Humano de la Universidad Nacional de Loja, Año 2021” por medio del cual se logró determinar la importancia de la Gestión por Resultados pues, permite a las instituciones públicas fijar los estándares de éxito y definir la forma de medición analizando en qué medida se han alcanzado los resultados. De tal motivo es importante ya que, hace énfasis en los resultados alcanzados por los procesos con el objetivo de analizarlos y optimizarlos para de esta manera asegurar la máxima eficiencia, eficacia y efectividad, generando la mejora continua de las organizaciones (Vásquez Riofrio, 2022).

El diseño organizacional ayuda en la comprensión de los elementos que conforman a una organización, de este depende la especialización y la coordinación de las autoridades encargadas del orden, la planificación, la dirección y el control a ejercer sobre las organizaciones, seguidamente un diagnóstico organizacional ayuda a los trabajadores a seguir un lineamiento, el mismo que sirva para desempeñar todas las actividades que les competen y de tal modo, se logre un resultado de cumplimiento de los objetivos propuestos, es así como lo menciona Serech Enríquez (2005) en su trabajo de graduación denominado

“Elaboración e implementación del manual de procedimientos para el control de inventario en una empresa distribuidora” (pág. 28).

De la misma manera tenemos como un segundo antecedente un manual de procedimientos es un herramienta útil ya que ayuda a conocer el funcionamiento de las diferentes dependencias de los departamentos u organizaciones, es decir engloba a la descripción detallada de las actividades, tareas o requerimientos que estén a disposición en la ejecución de cada responsable encargado, además, un manual es importantes puesto que permite definir las etapas o pasos que deben de cumplirse que las misma deben de ser ejecutadas de una manera ordenada es así, como lo derivo Agualongo Sánchez (2015) en su proyecto de titulación Manual de procedimientos para los supermercados “MI CASERITA” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua (pág. 3).

Mediante lo concluido por Tomalá Balón (2015) determina a la Gestión por resultado como el termino de valor público, el cual quiere decir que son los cambios que el estado realiza en resultado de las necesidades sociales emitidas por los ciudadanos de la misma manera, estipula que estos cambios pueden ser observables y medibles, orientados a los fines de control y la toma de decisiones de las administraciones generando una gestión eficiente de los recursos enfocados al bienestar social. Es así como la gestión por resultado se vincula a la gestión de resultados de las organizaciones, hay que tener en cuenta que no solo se encarga de dirigir o administrar, también interviene en la planificación y en el control como ya ha sido mencionado con anterioridad todo esto con el propósito del beneficio de las organizaciones (pág. 13).

El sistema de salud dentro del estado ecuatoriano es caracterizado con un sistema de seguridad social financiado, encargado de la atención primaria de la salud renovada, el cual garantiza que se brinde la atención adecuada a las personas y a la comunidad en general a fin que se logre satisfacer las necesidades de salud de los ciudadanos ante lo mencionado por la autoras Arias Andrea, Armijos Digna y Naranjo Mónica (2014) en su trabajo de tesis “Calidad de atención brindada a los usuarios del subcentro de salud san Pedro del Cebollar por el equipo de salud Cuenca, 2014 (pág. 25).



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

4.3 Marco referencial

4.3.1 Descripción de la Universidad Nacional de Loja

4.3.2 Reseña histórica

La Universidad Nacional de Loja se inscribe en el marco del Gobierno Federal de Loja, y éste es el espíritu de los lojanos que buscan el trabajo productivo, el cultivo de las artes, la artesanía, la ciencia (Fundación de la Universidad Nacional de Loja, 2009, págs. 6-7).

Es una institución de Educación Superior, laica, autónoma con derecho público, posee personería jurídica, sin fines de lucro, con alta calidad académica y humanística la misma que ofrece formación en los distintos niveles; técnico, técnico superior, profesional o de tercer nivel, posgrados o cuarto nivel, realiza investigación sobre los problemas del entorno, con calidad pertinencia y equidad con el fin de coadyuvar al desarrollo sustentable de la región y del país, interactuando con la comunidad, generando propuestas alternativas con responsabilidad social reconociendo y promoviendo la diversidad cultural y étnica y la sabiduría popular, apoyándose en el avance científico y tecnológico, en procura de mejorar la calidad de vida del pueblo ecuatoriano.

La Universidad Nacional de Loja (UNL), fundada el 31 de diciembre de 1859, desde su fundación a la fecha, 161 años de vida institucional y servicio en la formación del nuevo profesional del sur del país, ha logrado mantener un equilibrio, orden y paz en el campus universitario está constituida a través de cinco facultades las cuales son: Agropecuaria, Jurídica, Energía y de salud incluida la educación a distancia. Hoy en día la UNL cuenta con 45 carreras de grado (en modalidad presencial) y 8 carreras en la modalidad a distancia. Ingeniería Automotriz, Agronegocios, Artes Visuales, e Ingeniería en Electricidad son carreras nuevas.



UNL

Universidad Nacional de Loja

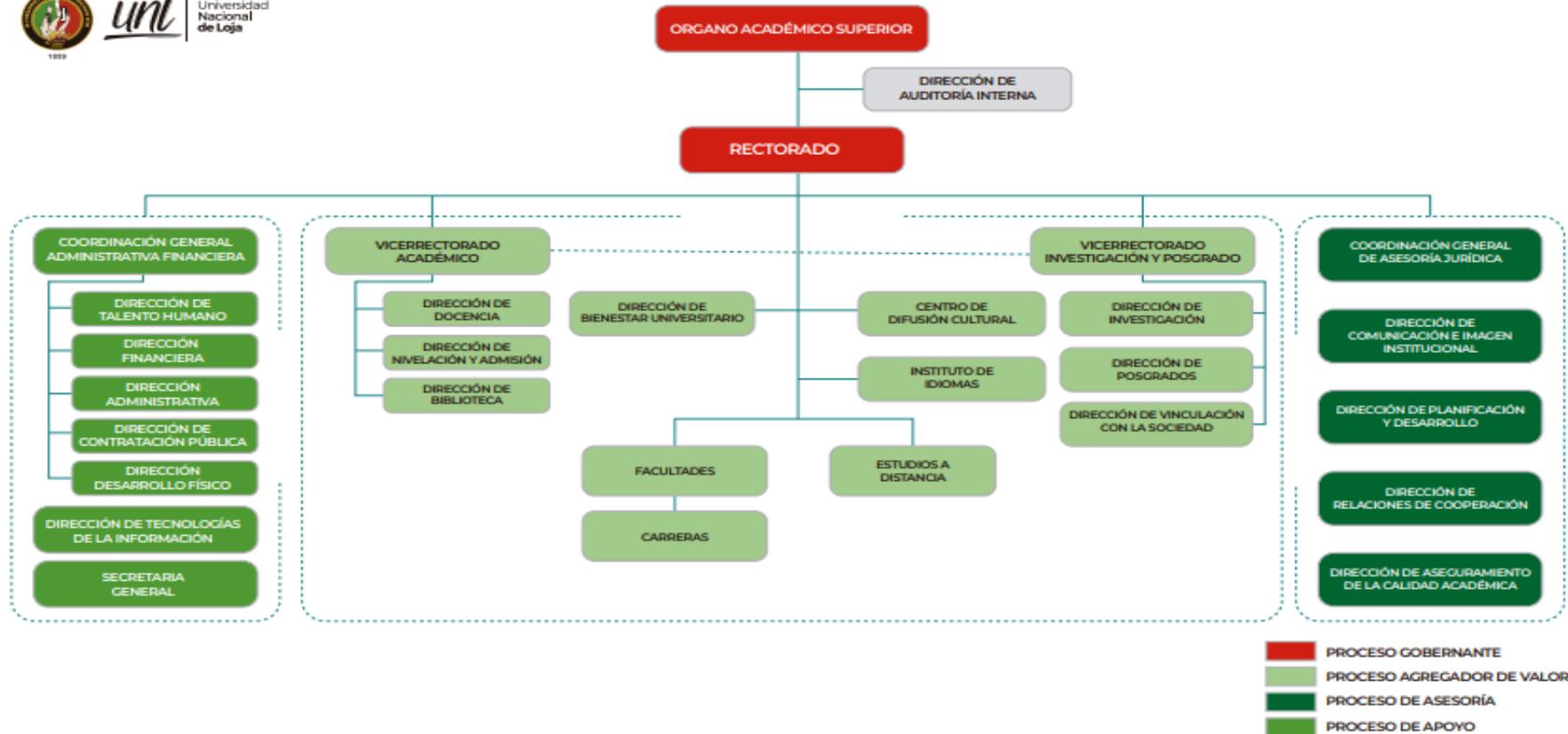
Carrera de Administración Pública

Ilustración 1. Organigrama estructural de la Universidad Nacional



UNL

Universidad Nacional de Loja



Nota. La presente estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja se enfoca en base a la misión institucional, filosofía para la administración y gestión de los procesos mismos que corresponden a los niveles gobernante, agregadores de valor y habilitante para la asesoría, el apoyo administrativo y de servicios con el propósito de garantizar un correcto ordenamiento orgánico. (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), 2019-2023).



1859 4.3.3 Misión

Es misión de la Universidad Nacional de Loja, la formación académica y profesional con sólidas bases científicas y técnicas, pertinencia social y valores, la gestión y aplicación de los 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. (Universidad Nacional de Loja, 2021).

4.3.4 Visión

La Universidad Nacional de Loja al 2030 lidera y desarrollo, con pertinencia, responsabilidad social y de manera articulada; la formación del talento 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. (Universidad Nacional de Loja, 2021).

4.3.5 Valores Institucionales

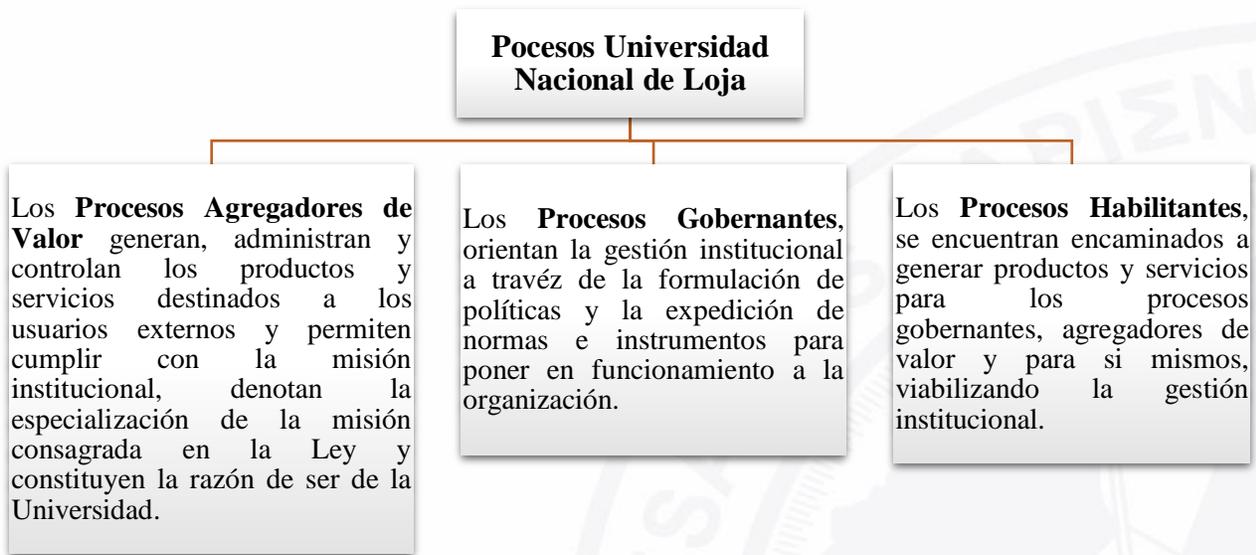
- ❖ **El accionar** de la gestión institucional se sustenta en la internalización y puesta en práctica de los siguientes valores:
- ❖ **Responsabilidad** de toda la comunidad universitaria para actuar con respeto y tomar decisiones en pro de nuestra alma mater.
- ❖ **Solidaridad** entre cada uno de los integrantes de la Universidad Nacional de Loja para de esta manera buscar el bien común, la igualdad y la fraternidad.
- ❖ **Honestidad** el actuar conforme a nuestros pensamientos y sentimientos, siendo consecuentes con nuestras acciones
- ❖ **Transparencia** en la gestión pública al democratizar el libre acceso a la información.

4.3.6 Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Lo estipulado en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja en su Art. 5, en los literales a, b y c se define lo siguiente: de los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan se clasifican en

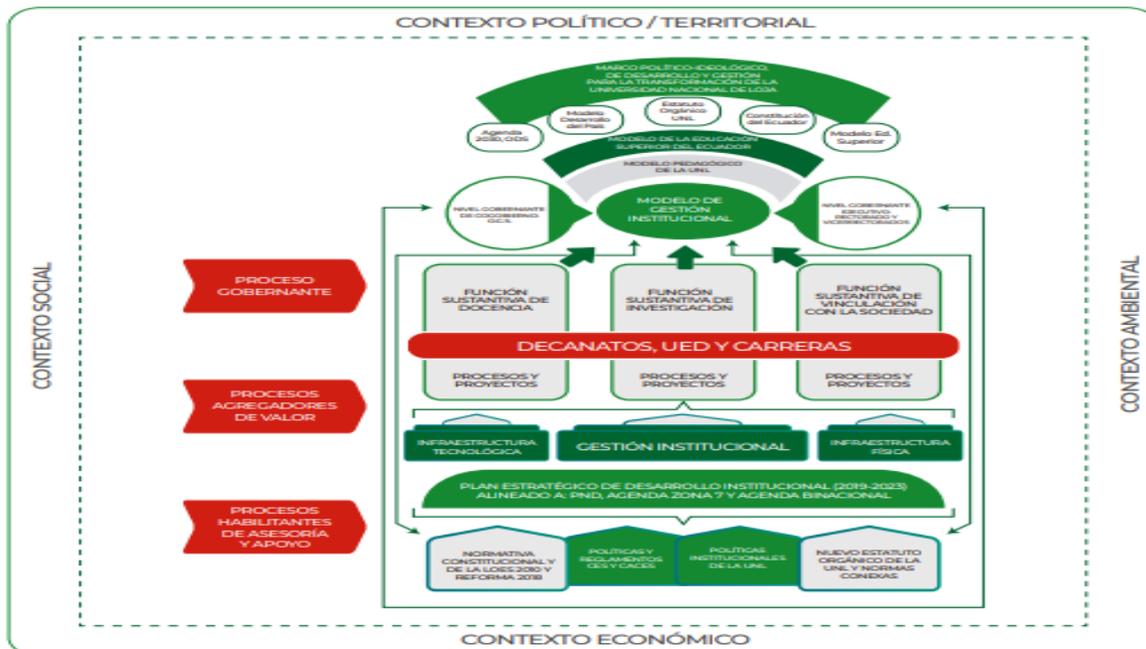
1859 función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. (Universidad Nacional de Loja, 2021).

Figura 5. Procesos generadores de contribución o agregadores de valor UNL



Nota. Tomado de (Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, 2022). Fuente. Elaboración propia del autor

Ilustración 2. Mapa conceptual del modelo de gestión de la Universidad Nacional de Loja



Fuente: Tomado del (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), 2019-2023).

4.4 Marco conceptual

A fin de facilitar la correcta comprensión de los significados utilizados en el presente trabajo de Integración Curricular, a continuación, se presenta un breve marco conceptual.

4.4.1 Diagnóstico

Un diagnóstico es considerado un proceso que se encarga de averiguar cómo funciona la asociación en un momento actual y de obtener la información necesaria para diseñar intervenciones de cambio en caso de ser requeridas (Trigueros Estrada , 2014, pág. 7).

La aplicación de un diagnóstico le sirve al profesional encargado del desarrollo organizacional, de la misma manera para poder lograr determinar los problemas y juntos colaborar de manera coordinada en la toma de medidas a partir del diagnóstico.

El diagnóstico es considerado el punto de partida previo al estudio de cualquier planificación o proyecto, este consiste en la recopilación de la mayor información posible que pueda ser obtenida en el territorio de estudio, radica en el análisis del cumplimiento de actividades y su correcto funcionamiento, por medio de un diagnóstico es posible sugerir y proponer cambios que sean necesarios de realizar y de este modo obtener resultados que sean previsibles para la población.

Por consiguiente, tras el diagnóstico aplicado en la dirección de Bienestar Universitario, se pudieron destacar ciertos problemas presentados, de la misma manera, se lo puedo evidenciar en el departamento de sistema de salud, la existencia de estos genera una mala satisfacción en los usuarios, tal como lo explica el autor ya antes mencionado

El diagnóstico ya realizado sirvió para conocer y tener una perspectiva de la realidad de los problemas en el departamento de salud, las relaciones existentes entre los actores sociales permiten definir los problemas y las potencialidades, para de este modo diseñar estrategias, establecer alternativas y definir las acciones a tomar. Entre los métodos diseñados para realizar un diagnóstico se encuentra la entrevista a actores claves, en base a que es una herramienta de fácil estructuración y aplicación ya que consiste en indagar a mayor profundidad el rol de las personas, esta nos permite decidir que se desea lograr o a donde se desea llegar, así mismo esta es una información de enfoque especial que permite profundizar de mejor manera el diagnóstico.



4.4.2 *Diagnostico Situacional*

El Diagnóstico Situacional, determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible (Remuzgo , 2005, pág. 2).

Cabe recalcar que un diagnóstico situacional precisa la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta. Por otro lado, es una herramienta de suma importancia para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional. Además, por medio de la aplicación de un diagnóstico se puede evidenciar las posibles causas o falencias que se presentan en los departamentos de las organizaciones.

El departamento del Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, dentro de sus áreas que conforman a la misma establecen las distintas funciones a ejercer, es por ello que a menudo surgen los problemas en la dirección, de este modo, se considera oportuno la aplicación de los diagnósticos puesto que por medio de este se determinan los problemas o falencia, para de un modo conjuntamente con los responsables poder determinar soluciones.

4.4.3 *Diagnóstico Situacional FODA*

Para (Ponce Talancón , 2006). 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. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (pág. 2).

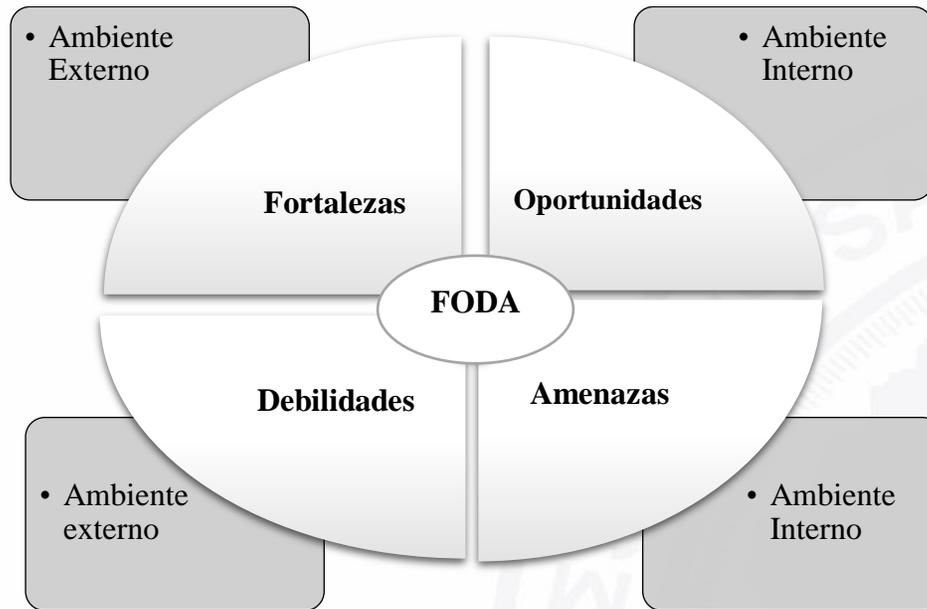
El diagnostico situacional puede ser estudiado y evaluado a través de cuatro factores muy importantes, mismos que conllevan a la resolución de conflictos o problemas que abordan en las instituciones tanto públicas como privadas.

El FODA como su nombre mismo lo dice (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) como es conocido por sus siglas, este nos permite llegar al correcto análisis, permite verificar los recursos con los que se cuenta para poder llegar al cumplimiento de los mismos. Un análisis FODA permite que las personas definan con claridad las actividades y por tanto las metas que se les han sido otorgadas para el cumplimiento de objetivos planeados.

El diagnóstico FODA aplicado en el departamento de Salud, contribuyo a la determinación de los problemas tanto internos como externos, entre uno de sus problemas internos se determinó la falta del servicio de laboratorio, actualmente el departamento no cuenta

con la funcionalidad del mismo, lo que provoca que no sean brindadas todos los servicios en su totalidad, del mismo modo se pudo encortar ciertos problemas lo cuales serán descritos y explicados en su debido espacio el mismo que será expuesto más adelante.

Figura 6. Matriz FODA



Nota. Es una herramienta de análisis situacional para medir el desempeño de las organizaciones
Fuente. Elaboración propia del autor

4.5 Dirección de Bienestar Universitario

La dirección de Bienestar Universitario conjuntamente con el Sistema de Salud pertenece a los procesos agregadores de valor lo cual permite reconocer el grado de funcionalidad y dependencia de la misma. A continuación, una breve descripción:

- ❖ **Misión:** La unidad de Bienestar Universitario es un grupo humano, que contribuye al desarrollo humano de la Comunidad Universitaria, y de la sociedad en general, mediante acciones de prevención, satisfacción de sus necesidades en un marco humanístico y de servicio.

Responsable: director de Bienestar Universitario

4.5.1 Algunas atribuciones y responsabilidades:

- a) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario.



- b) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Bienestar Universitario.
- c) Proporcionar a la comunidad Universitaria servicios de atención social, médica, odontológica, psicológica, legal, orientación vocacional y profesional, becas y ayudas económicas.
- d) Planificar, coordinar, gestionar y autorizar todos los aspectos relacionados con el bienestar, servicios, orientación, integración y participación de la comunidad universitaria.
- e) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de la comunidad universitaria.

4.6 El Sistema de Salud

Para los autores Costa y López (1986) lo definen como:

“La salud y la enfermedad no son acontecimientos que ocurren exclusivamente en el espacio privado de nuestra vida personal. La calidad de la vida, el cuidado y la promoción de la salud, la prevención, la rehabilitación, los problemas de salud, y la muerte misma, acontecen en el denso tejido social y ecológico en el que transcurre la historia personal.”

Sin embargo, para el autor (San Martín , 1981) (pág. 288) la caracteriza como:

“La salud y la enfermedad en sí mismas, como sucesos que les acontecen a los individuos y a las comunidades, son también sucesos ecológicos y por ello, las definiciones de salud no pueden obviar esta interdependencia.”

Ante lo mencionado por los distintos autores la salud es la construcción mental que se realiza para acercarnos al mundo que nos rodea, la salud humana se encuentra estrechamente relacionada con el medio ambiente, de ello parte la influencia de ciertos problemas medioambientales que llegan a causar complicaciones en la salud humana, es por ello que los autores ya antes mencionados hacen uso de los sucesos ecológicos mismos que son las contaminaciones del aire, agua, alimentación entre otros más, y estos dan paso a las consecuencias de los cambios climáticos por muchos de estos factores se desatan los desequilibrios en la salud de las personas.



4.6.1 *Importancia de la Salud en la Educación Superior*

Hoy en día las universidades desempeñan un papel fundamental dentro de la sociedad, mediante estas se insertan el libre desarrollo de los conocimientos éticos y profesionales de los miembros de la comunidad universitaria. Toda universidad se encuentra enfocada en cumplir con la misión de la mejora permanente de la sociedad universitaria a través del conocimiento. Es por ello que con el pasar del tiempo en las universidades se ha implementado los centros de atención de la salud conocidos como bienestar universitario, una universidad generadora de la salud es aquella que se encarga de fomentar el desarrollo y la calidad de vida de aquellos que estudian o laboran dentro de ella las acciones de la salud son un proceso que permiten desarrollar un control eminente encargado de abordar los confusos problemas sociales, económicos y sanitarios con el fin de mejorar las condiciones de vida en la salud.

4.7 Gestión por Resultados

4.7.1 Gestión

La gestión por resultado es una de las herramientas de la gestión pública moderna, cuya característica principal se basa en la mejora de los cambios de las políticas públicas teniendo como herramientas la buena planificación, presupuestación, sobre todo la gestión de proyectos, programas y una estrategia de seguimiento y evaluación las mismas que deben ser ejecutadas bajo los principios de valores como la eficiencia y la eficacia.

Para el autor (Mario Vogel, 1992), la gestión por resultado “es un modelo de gestión enfocado al desempeño y a las mejoras de los resultados, utilizando la información del desempeño para mejorar la toma de decisiones, así mismo incluye herramientas prácticas para la ejecución y la gestión de riesgos, el monitoreo y la evaluación de los resultados.

Ante lo ya mencionado por el autor Mario Vogel la Gestión por Resultado (GpR), se sitúa en el centro de la medición del desempeño de la gestión pública, por lo tanto, esta se centra en la producción pública los productos y los servicios, las entidades utilizan diferentes tipos de recursos (financieros, humanos, materiales) mismos que son designados por medio de un presupuesto para la producción de los bienes y servicios destinados a facilitar la consecución de los objetivos propuestos y la incorporación de los ciudadanos en procesos de gestión de la política pública.

1859 4.7.2 **La Gestión en el Sector Público o Gestión Pública**

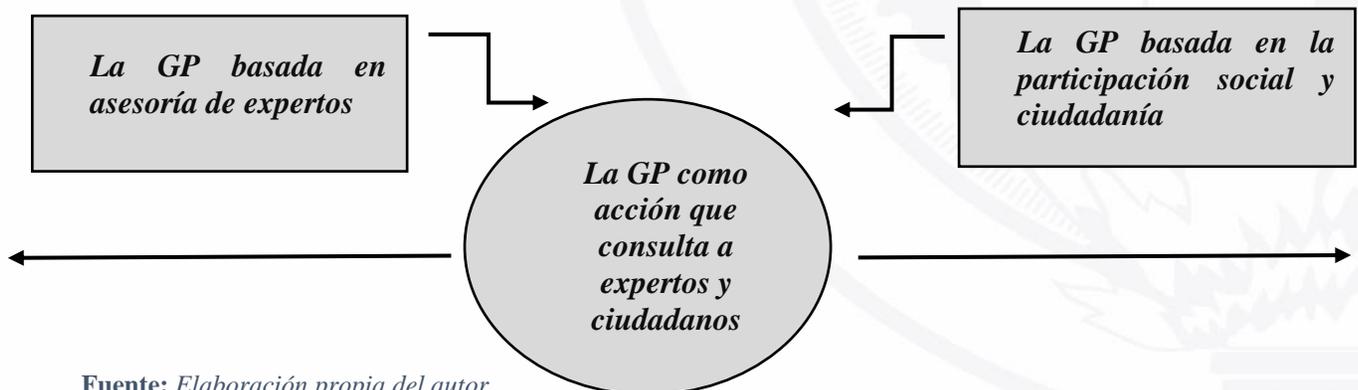
La gestión pública (GP) con el pasar de los años ha planteado un sin número de conocimientos teóricos de un modelo de gestión con enfoque en la administración pública, definiéndose como el conjunto de acciones por quienes ejercen posición y/o dirección en algún nivel de la estructura estatal, orientada a dar respuesta a necesidades y requerimientos sociales con recursos públicos que se articulan en planes, programas y acciones nacionales, territoriales y sectoriales como lo explica el autor Javier Duque (2014)

De la misma manera para el autor Hernández (2010), la gestión pública se basa según el ambito que se desenvuelve un directivo en su actuación pública este se divide en tres dimensiones:

- a) **Ápice estratégico** que debe gestionar el directivo para crear valor dentro de la entidad.
- b) La gestión del entorno político como responsable de los mecanismos de relación con políticos de mayor rango para obetener el apoyo, colaboración y recursos.
- c) La gestión operativa en donde se plasma el trabajo en la estrategia derivada de la gestión pública.

En apreciación a los diferentes puntos de vista de los autores ya mencionados podemos observar la importancia de la Gestión Pública en la aplicación de acciones hacia la participación social y ciudadana y en las organizaciones públicas, sobre todo al cumplimiento absoluto de las necesidades del bien social, tal como lo explica en el siguiente esquema.

Figura 7. Enfoque de la gestión pública según los actores que participan en ella



Fuente: Elaboración propia del autor

4.7.3 Enfoques de la Gestión por Resultados

Los enfoques de la gestión por resultados pueden mencionarse como sistemas dinámicos para el cumplimiento de objetivos para su desarrollo y que, por lo general, buscan el lucro y crecimiento; para este efecto se dota a la administración pública y privada de metodología y técnicas que permiten consistencia y coherencia entre objetivos y planes para su realización (Vélez, 2011).

Por otro lado, Makon (2000), reporta que el modelo de los recursos públicos se centra en el cumplimiento de acciones estratégicas, que se encuentran determinadas para un período de tiempo, esto nos permitirá medir la evaluación, y el desempeño de las organizaciones en relación a las políticas públicas,

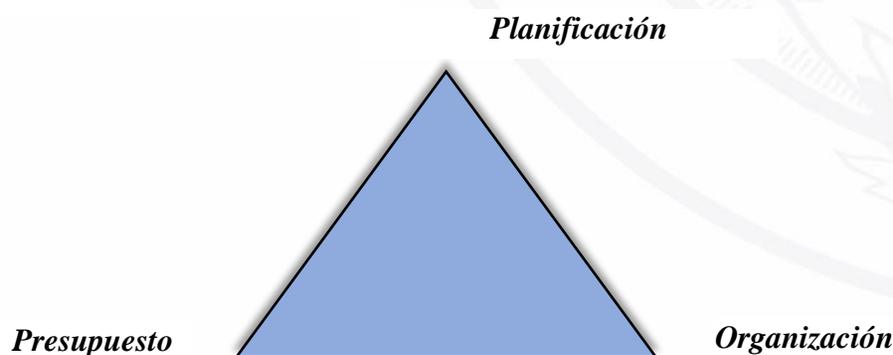
Existen tres enfoques o formas para la gestión por resultado, mismos que son complementarios entre sí:

➤ Enfoque Sistémico

El enfoque sistémico nos permite señalar que la gestión por resultado (GpR), requiere el funcionamiento articulado y conectado a tres sistemas básicos que operan de manera transversal dentro de la estructura administrativa:

- Planificación nos permitirá medir los resultados e impactos a obtener en las políticas de largo desarrollo, este puede darse en mediano, largo y corto plazo.
- Presupuesto es la asignación de los recursos reales y financieros mediante el cual se logrará abordar al plan de presupuesto asignado.
- Organización está entendida al funcionamiento de la estructura administrativa del estado y los sistemas, tanto de los recursos reales y los financieros.

Figura 8. Representación del enfoque sistémico



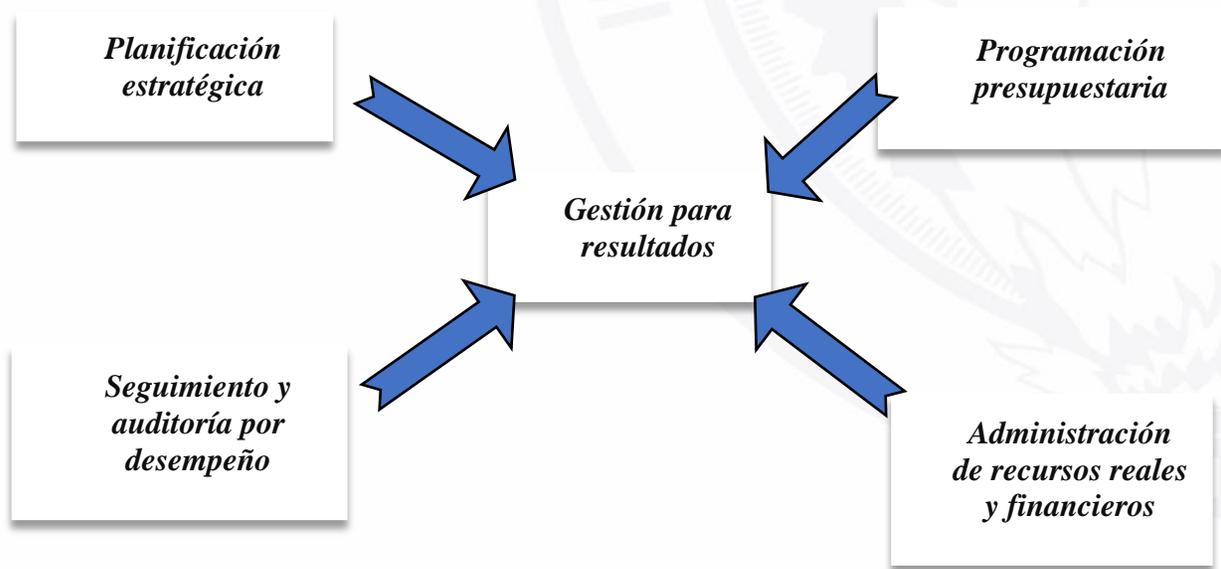
Fuente: Elaboración propia del autor

➤ **Enfoque basado en Macroprocesos**

Este enfoque basado en procesos, es una herramienta útil para la gestión por resultado, ya que deriva de un conjunto de actividades relacionadas o que interactúan entre sí, mismas que son las encargadas de transformar los elementos de entrada en resultados. De la misma manera este conjunto de procesos parte de la definición de las políticas y concluyen en el monitoreo y seguimiento, está conformado bajo cuatro macroprocesos que se detallaran a continuación.

- **Planificación Estratégica** conlleva al desarrollo de los procesos sistemáticos que se realiza en las instituciones públicas, por medio de los procesos participativos, es decir la planificación se transforma en un instrumento básico para la alta gestión.
- **Programación presupuestaria** implica lograr la etapa de formulación del presupuesto que se encuentra vinculado al cumplimiento de los objetivos.
- **Administración de recursos** reales y financieros es un aspecto considerado en la práctica y la gestión de los resultados.
- **Seguimiento, control y auditoria** por desempeño implica la instrumentación de mecanismos para la producción pública, la medición y evaluación de las políticas.

Figura 9. Representación del enfoque Macroproceso

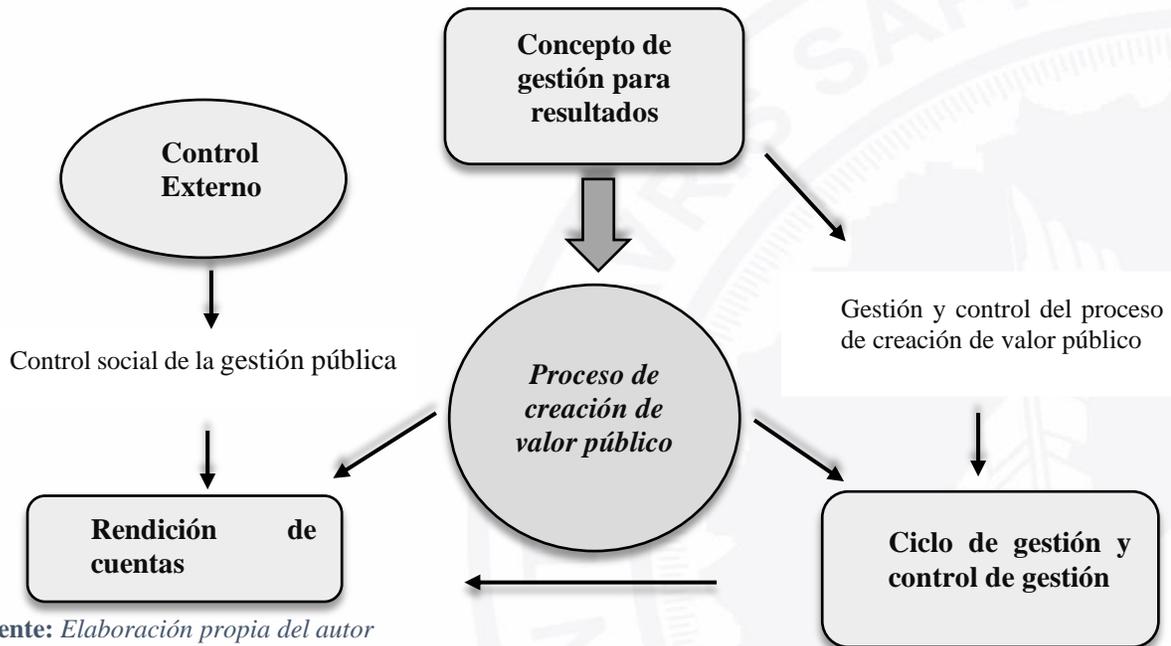


Fuente: Elaboración propia del autor

1859 **4.7.4 Enfoque de instrumento de Gestión**

La toma de decisiones de la gestión obtenida a través de resultados permite mejorar los procesos dentro de la estructura administrativa, otorgando una validez a la GPR como el instrumento que facilita y garantiza el rol de las instituciones públicas en el contexto interno y externo de la misma, en este caso el énfasis se da bajo el concepto de mejoramiento de las decisiones en base a los resultados recopilados en la gestión.

Figura 10. Representación del enfoque de gestión



Fuente: Elaboración propia del autor

4.8 Procesos

Un proceso es conocido como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan conjuntamente y convierten los elementos de entrada en resultados, para definir un proceso se debe tomar en cuenta; su misión la cual se encarga de identificar la razón de ser, el alcance o ámbito a partir de sus límites, es decir de donde empieza y donde termina, la estructura que son las actividades o tareas que lo integran y por último la asignación de recurso los cuales el proceso consume o necesita (Zaratiegui, 1999).

4.8.1 Gestión por procesos

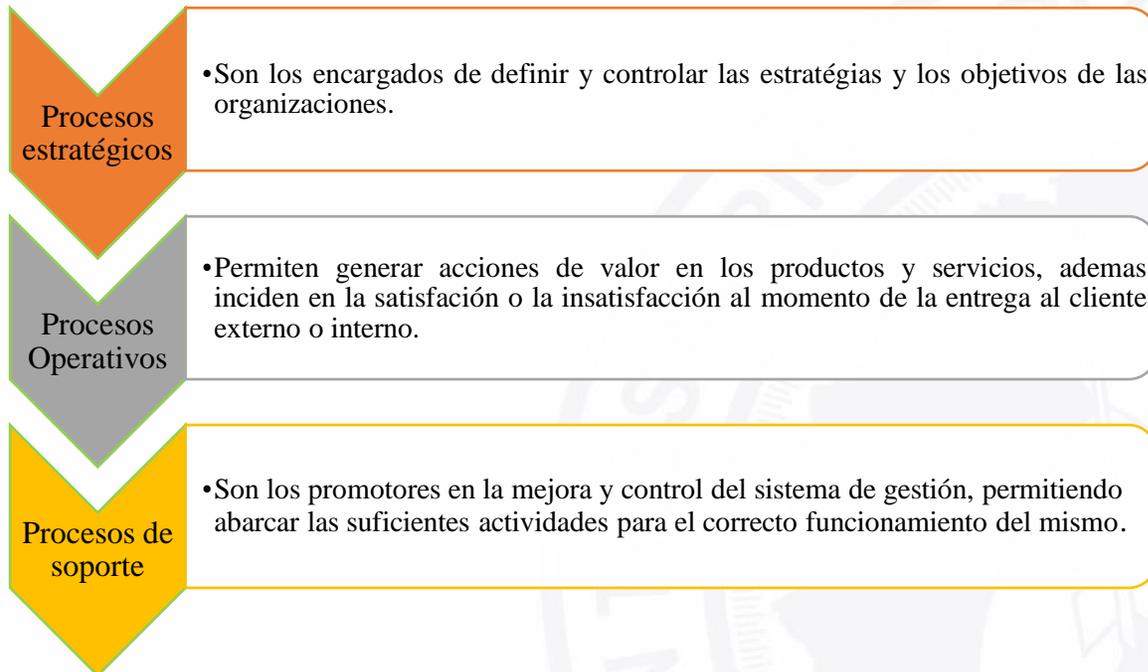
La gestión por procesos es la encargada de verificar que las organizaciones cuenten con una estructura de mayor flexibilidad, con alta capacidad de aprender y que estas sean las encargadas de generar valor al cumplimiento de los objetivos, además adquiere una forma de llevar o dirigir

1859 de manera ordenada a las organizaciones creando un valor agregado a los clientes y de la misma manera a las partes interesadas.

4.8.2 Clasificación de los tipos de procesos

Los procesos se suelen clasificar en tres tipos como son: los estratégicos, operativos y de soporte.

Figura 11. Tipos de procesos



Fuente: *Elaboración propia del Autor*

4.9 La Administración de los procesos

4.9.1 Los procesos en la organización

En las organizaciones se deben de identificar todas las actividades que se van a realizar, llevándolas de una manera ordenada, gráfica y secuencial a estas se las deriva como mapa de procesos de modo que sirve para tener una visión clara de las actividades que generan valor dando como resultado un producto o servicio, las actividades a realizar dentro de las organizaciones por lo general suelen ser horizontales y verticales, ya que consisten de dotar de estructura clara y precisa a la organización. Estos procesos deben de estar afinadamente definidos en las actividades designadas a cada miembro, mismos que deben de contar con un responsable que guíe al equipo de trabajo.

PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN	
ORGANIZACIÓN HORIZONTAL	ORGANIZACIÓN VERTICAL
Es conocida por llevar los flujos de forma relacionada dando como resultado un producto o servicio, se construyen por seguir las actividades de manera secuencial y ordenada.	Se encarga de la visualización de que los departamentos sean independientes uno de otro, esta organización mide el logro de los objetivos y de las actividades de cada departamento.

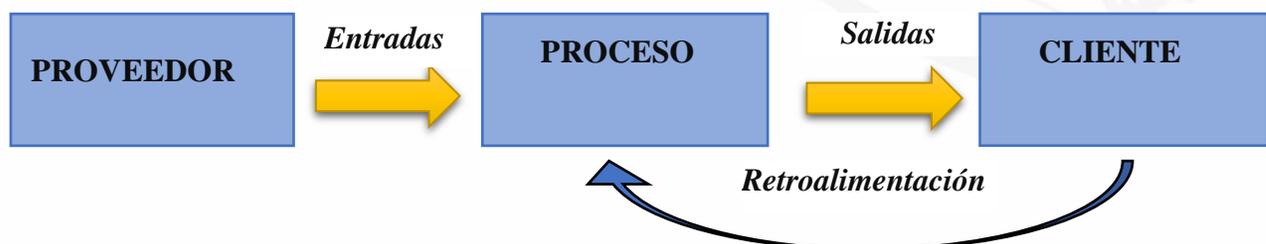
Nota. Las actividades derivan de las funciones designadas por el responsable de cada departamento esto se conoce como integración horizontal y vertical. **Fuente.** Elaboración propia del autor

4.9.2 Elementos de los Procesos

Las actividades que se realizan en cualquier organización se pueden concebir como integrantes de un proceso determinado, un proceso se define con un conjunto de actividades entrelazadas en sí, algunos elementos que estructuran un proceso son:

- **Las entradas (inputs).** Serán generados por proveedores internos y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia los clientes también externos
- **Salidas o resultados (outputs).** Cualquier transformación de valor añadido a los outputs, generaran resultados enriquecidos con el objetivo de la satisfacción al receptor del proceso.
- **Recursos.** Son todos aquellos materiales o información que el proceso llegue a necesitar.
- **Límite del proceso.** Para la gestión adecuada de los procesos sus límites deben estar bien definidos para evitar errores.
- **Sistema de control.** Implica medidas e indicadores internos del funcionamiento propio del proceso.

Figura 12. Elementos de un Proceso



Fuente: Elaboración propia del autor



1859 4.9.3 *Importancia de los Procesos*

Para Zaratiegui (1999), los procesos en la actualidad son considerados como parte fundamental de la base operativa en gran parte de las organizaciones, de modo que estas se van convirtiendo en la base estructural de las mismas. La importante característica de los procesos parte del punto en que son altamente repetitivos, su mejora exige una reflexión y planificación previa, además de la dedicación de algunos medios que fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta, mucho más abierta, menos jerárquica y mejor orientada a obtener resultados.

4.10 **Manual**

Un manual es una herramienta escrita por medio de la cual se organiza una información determinada con un fin explícito, lo que quiere decir que la información comprendida en el manual representa una utilidad para todos aquellos que lo adquieran. Siendo necesario que el contenido del mismo sea presentado de forma organizada, es decir, debe seguir un orden coherente para todos aquellos a quienes va dirigido pueden comprenderlo de manera clara y concisa.

4.10.1 *Clasificación de los Manuales*

Un manual corresponde a un conjunto de directrices que se establecen para adaptar o condicionar una conducta en específico a continuación se detallaran los siguientes;

➤ **Manual de Organización y funciones:**

Es el encargado de reunir toda información clasificada sobre legislación, antecedentes, objetivos, organigrama, estructura de los objetivos y las funciones de cada uno de los departamentos que conforman una organización.

➤ **Manual Departamental:**

Contemplan todo lo referente a las actividades que se deben realizar en las diferentes áreas departamentales de las organizaciones, por lo que son las encargadas de regular y realizar las operaciones y los roles que deben desempeñarse.

➤ **Manual de Personal:**

Son conocidos también como manuales de inducción del nuevo empleado porque contemplan las reglas de los puestos de trabajo, la información sobre las condiciones de trabajo, los servicios y sobre todo los derechos y deberes laborales.



Manual de Procedimientos u Operaciones:

Contar con un manual de procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina de los niveles jerárquicos, lo que propicia a la disminución de las fallas u omisiones e incrementa la productividad y el servicio que se esté brindado.

4.10.2 *Manual de Procesos*

Para el autor Duhalt Krauss (1990) un manual de procesos es un documento que contiene en forma ordenada y metódica información sobre organización, historia, política y procedimientos de una organización que se consideran indispensables para su ejecución. (pág. 20). Los manuales de procesos constituyen un documento técnico que contiene información relacionada con la cronología y sucesión de actividades ordenadas que permiten orientar de manera eficaz el desempeño del personal en la organización.

4.10.3 *Estructura de un manual de procesos*

De acuerdo a lo establecido en la Metodología para el levantamiento de Procesos de la Universidad Nacional de Loja, se requiere que para la elaboración de los manuales de procesos se haga uso de la estructura que será detallada a continuación (Ver anexo 4).¹

Como formato de la página frontal del manual de procesos se establece lo siguiente:

- Logotipo de la Universidad Nacional de Loja
- Nombre del proceso o subproceso
- Código del proceso o subproceso del cual tratará el manual
- Número de páginas del manual

Y para la creación del cuerpo o desarrollo del manual de procesos se detalla a continuación:

- a) Tipo de mega y macroproceso
- b) Objeto
- c) Alcance
- d) Límites
- e) Políticas

¹ Ver anexo 4. Portada del Manual de procesos



- f) Consideraciones de actualización
- g) Esquema general de macroproceso
- h) Responsables
- i) Marco legal (leyes, Reglamentos y Normas aplicables)
- j) Entradas verificables
- k) Procedimiento descriptivo
- l) Salidas verificables
- m) Consideraciones adicionales
- n) Diagrama de flujo
- o) Registros de información del proceso
- p) Indicadores
- q) Estadísticas
- r) Anexos

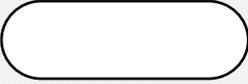
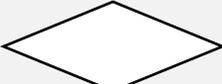
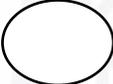
4.10.4 Diagramación de un proceso o Flujograma

Para los autores (Gilbreth & Lilian, 1921), un diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de un proceso. Cada proceso se debe representar por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de cómo se va a desarrollar el proceso.

Los símbolos gráficos del flujo de proceso se encuentran unidos entre sí con flechas que indican la dirección que tomará el flujo del proceso. El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en el desarrollo de un proceso, mostrando la relación de secuencias entre ellas brindando la fácil y rápida comprensión de cada actividad y la relación que tiene con los demás.

Ante lo ya mencionado por los autores, podemos decir que los diagramas de flujo son conocidos como una herramienta fundamental que representa de forma gráfica y sintetizada, el estado de un proceso para, así, obtener una visión que facilite la optimización de los flujogramas, de este modo hacer más eficiente y rentable las actividades de un procedimiento.

1859 Figura 13. Simbología de los Diagramas de Flujo

<i>NOMBRE</i>	<i>SÍMBOLO</i>	<i>FUNCIÓN</i>
Terminador		Regresa al inicio y fin de un programa
Entrada manual		Ingreso de datos por teclado
Entrada / Salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos
Proceso General		Permite realizar cálculos matemáticos y asignación de valores
Toma de decisiones		Símbolo de decisión, indica la comparación de valores
Salida de impresora		Es usado para mostrar datos o resultados
Líneas de conexión y dirección de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones
Conector dentro de página		Se refiere a la conexión en la misma página de diagrama
Conector Fuera de página		Se refiere a la conexión fuera de página del diagrama
Bloqueo de procedimiento		Bucle repetitivo que repite mientras se cumple una determinada condición

Nota. Para obtener la correcta elaboración de los símbolos existen reglas de Diagramación.

Fuente: Elaboración propia del autor

4.11 Socialización

La socialización debe interpretarse como un proceso de interacción, es un vínculo definido por la influencia mutua que sufren las partes enfrentadas en la relación y que gracias al influjo de una sobre la otra resultan transformadas. A fin de poder profundizar un poco más en la definición del término de interacción (Aguirre Dávila & Yáñez Canal , 2000, pág. 3).

Por otro lado, el autor Yubero, describe a la socialización como un proceso continuo que se encuentra en permanente desarrollo, la socialización adquiere patrones diversos patrones propios con el objetivo de permitir cierta independencia a la hora de adaptarnos a las expectativas de la sociedad. De hecho, puede decirse que la autorregulación es el



fundamento de la socialización, la cual no sólo requiere conciencia cognoscitiva sino también, de manera importante el control emocional.

Mediante lo expresado por los siguientes autores se puede deducir que la socialización es conocida como el determinado proceso a través del cual el o los individuos tienden a relacionarse con otros, y que los mismos adoptan diversidad de patrones de comportamiento es por ello que, por medio de la socialización se desarrollan una serie de capacidades lo cual permite conseguir una participación exitosa dentro de la sociedad.

5. Metodología

En el presente trabajo realizado se tomó en consideración la siguiente metodología misma, que ayudó en el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación.

5.1 Según su naturaleza de datos e información

El trabajo de investigación representó un enfoque cualitativo, por razón, de que se pudo determinar las actividades que son realizadas dentro del subproceso “Sistema de Salud” de la Dirección de Bienestar Universitario, se demostró los resultados para el planteamiento de la propuesta planteada por el investigador las mismas que fueron de ayuda en la estandarización y la correcta prestación de los servicios brindados en la sección de salud.

5.1.1 Investigación-Acción

Por medio de la identificación de la situación realizada por el investigador se logró detectar los problemas existente en el departamento de “Sistema de Salud” de la dirección de Bienestar Universitario, y para ello, se procedió a realizar una estrategia teórica con el propósito de brindar mejoras en la sección salud, por medio de la observación, valoración y el análisis de acciones enfocadas en la formulación y aplicación de un completo Diagnóstico Situacional en el área de estudio y el planteamiento de la formulación de la investigación.

Se utilizó el diseño de la investigación- acción ya que permitió al investigador conocer la situación del departamento de Sistema de Salud, para de tal modo, proceder en la aplicación de la acción, en pocas palabras para poder actuar con una solución al problema presentado como lo es la puesta en marcha de una propuesta de mejora para el departamento de salud y la dirección en general.



1859 5.1.2 *Según su alcance o nivel de profundidad*

El alcance o profundidad del estudio investigativo fue de carácter descriptivo pues, permitió el reconocimiento de las características organizadas dentro del subproceso de estudio permitiendo de este modo definir, y ordenar la información compilada dentro de la investigación. Del mismo modo, se contó con un diseño de investigación no experimental, de modo que los fenómenos observados fueron tomados en su contexto natural sin alteración alguna de los mismos.

Tomando en consideración la investigación en un inicio fue considerada de manera exploratoria debido a las investigaciones que fueron realizadas para determinar los problemas que se presentan dentro del Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario.

5.2 Diseño o tipo de investigación según técnica de Análisis

5.2.1 Investigación Documental o Bibliográfica

La investigación se centralizó en el análisis de fuentes teóricas como lo son libros, normativas, archivos, Reglamento Orgánico de la Universidad, y de la dirección de Bienestar Universitario, de la misma manera se pudo contar con fuentes documentales de políticas, y organismos establecidos en el ámbito de la salud, con la intención de obtener una correcta elaboración de un diagnóstico situacional, así como también del manual de procesos, los conceptos básicos que integran un manual de procesos, y las directrices a seguir.

5.3 Según el tipo de inferencia

Las estrategias mediante la cual se sustentó la presente investigación fue en el método analítico, por razón de que las evidencia obtenidas por las técnicas e instrumentos de recolección de información del problema descubierto, en tal caso la falta de estandarización de un manual dentro del subproceso “Sistema de Salud” de la dirección de Bienestar Universitario, lo cual permitió identificar que las actividades enmarcadas en cada área llegan a generar pequeños retrasos en la prestación de los servicios debido a la inexistencia de ciertos departamentos en la sección Salud.

5.3.1 Método Sintético

La utilización de este método ayudo en la síntesis que describieron los aspectos más importantes de la investigación permitiendo analizar la información obtenida, para después pasar a sintetizar de manera correcta la formulación, determinación y razonamiento de las conclusiones y recomendaciones, es importante mencionar que el método sintético ayuda a comprender los



1859 resultados obtenidos para de esta manera pasar a ser descritos y ser relacionados en base a las teorías que han sido planteadas.

5.4 Procedimientos

5.4.1 Población o Universo

Para el presente trabajo investigativo la población de estudio se encontró conformada por todos los actores claves estudiantes, docentes, administrativos, trabajadores, las personas que laboran en la Dirección de Bienestar Universitario, y de igual manera los responsables de las diferentes áreas del subproceso del “Sistema de Salud”.

5.4.2 Unidad de Análisis

Para el siguiente procedimiento, la muestra tomada se enfocó en la población de la Universidad Nacional de Loja, por lo concerniente, dicha muestra representó un número suficiente de individuos, de modo que, para el presente trabajo de estudio se garantice resultados representativos los mismos que garantizaron que la información represente la naturalidad del subproceso a estudiar.

5.5 Técnicas e instrumentos de Investigación

5.5.1 Entrevista

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el trabajo de investigación, se hizo uso de distintas técnicas e instrumentos, con el fin de la que información recolectada refleje transparencia, sea útil y confiable.

Como primer paso, se realizó la aplicación de entrevistas (ver anexo 6), la misma que fue a nivel de todos los actores claves, que integran la comunidad universitaria, de la misma manera fue aplicada a los responsables encargados de las áreas de salud los cuales se encargan de ejecutar las actividades y procedimientos que se involucran en el departamento del “Sistema de Salud”, para de este modo poder determinar posibilidades referentes a la solución de los problemas presentados, es importante mencionar que la entrevista fue de carácter semiestructurada, por tanto, la existencia de libertad de respuestas fue amplia y en el transcurso de su debida aplicación se fueron generando más interrogantes las cuales fueron generadas por el investigador.



1859 5.5.2 *Observación Directa*

Seguidamente se utilizó el instrumento denominado ficha de observación (Ver anexo 7) el cual permitió realizar un diagnóstico y levantamiento de información del subproceso de Sistema de Salud de la dirección de Bienestar Universitario. Cabe hacer mención que el uso de la presente técnica fue realizado por medio de la observación del investigador. Como es el caso la *observación directa* dedicó mayor importancia, debido a que es una investigación de campo continuo, además de existir un acercamiento del investigador con el personal de la dirección de Bienestar Universitario y las demás áreas requirentes, permitiendo verificar el problema de la falta de estandarización de un manual de proceso del subproceso ya en mención.

5.5.3 *Grupo Focal*

Por último, se utilizó la técnica conocida como grupo focal, el motivo de aplicación de esta técnica es importante pues, ayudó en la interacción y presentación de las propuestas investigativas, con los responsables encargados de las actividades a realizar dentro del subproceso “Sistema de Salud” presentado en la dirección de Bienestar Universitario, para de este modo permitir dar cumplimiento al tercer objetivo específico establecido dentro del trabajo de investigación. Del mismo modo la técnica ya descrita permitió conocer el grado de conocimientos que poseen los actores involucrados dentro del área de salud.

5.6 Software

En cuanto a los procedimientos realizados en la investigación, la aplicación de los instrumentos de recolección de información dentro del procesamiento de datos y elaboración de las propuestas investigativas, se hizo uso del programa Microsoft Visio como herramienta tecnológica para la respectiva graficación de las actividades designadas en el departamento del Sistema de Salud correspondiente a la Dirección de Bienestar Universitario. Asimismo, fue útil en la elaboración del manual del proceso, es necesario indicar que dicho programa ayudo a la elaboración de los flujogramas de los servicios ofertados en la sección de Salud, estas representaciones gráficas se realizaron en base a las indicaciones de la simbología de los flujos ya mencionada en la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.



6. Resultados

6.1 Objetivo General. Formular el Subproceso Agregador de Valor de “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja.

El Sistema de Salud que se brinda en la dirección de Bienestar Universitario, es un departamento que se encarga de la prestación de los servicios de salud. Dentro de él se realizan procedimientos de atención primaria, dicho departamento cuenta con servicios de atención médica, atención odontológica, atención en psicología clínica, y farmacia, todas ellas con el propósito de brindar sus servicios a toda la comunidad universitaria; es considerada como una unidad cuya entrada principal es brindar la atención de urgencia a todo aquel que lo requiera. Es por ello que, por medio de los resultados de las entrevistas aplicadas a los diferentes actores, se tiene la finalidad de descubrir el nivel de conocimiento y desarrollo de las actividades que se realizan en el Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, además, se determinara las posibles causas o problemas que se presenten dentro del Sistema de Salud. Para el cumplimiento y logro de los objetivos específicos descritos en el presente Proyecto de titulación curricular, se hizo uso de la metodología ya antes mencionada lo cual nos dio como resultado:

6.2 Objetivo Específico 1. Diagnosticar la situación actual del subproceso agregador de valor de “Sistema de Salud” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

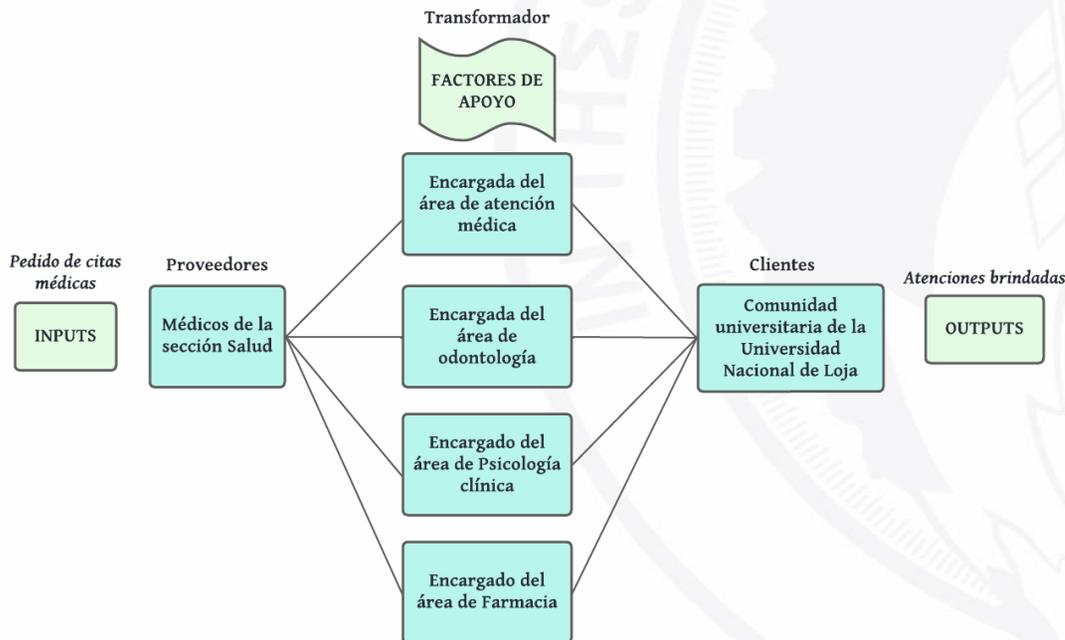
En base a las entrevistas aplicadas y a los distintos criterios otorgados por los actores claves pertinentes a la elaboración y aplicación de la misma se pudo establecer:

Mediante lo mencionado por los actores entrevistados, se llegó a determinar la importancia de contar con un manual de procesos establecido en los diferentes departamentos que conforman a la Universidad Nacional de Loja, conocer la función de los manuales ayuda al correcto funcionamiento y cumplimiento de las actividades, tareas y responsabilidades que se encuentran delegadas a los funcionarios encargados de realizarlas, es por ello, que a través de la presente entrevista, se ha podido evidenciar que el departamento Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, no establece un manual de procesos vigente, Sin embargo, es de mayor importancia dejar plasmado un documento por medio del cual los delegados de los servicios de la dirección ya en mención tengan claro los roles y las actividades a realizar, puesto que estos se rigen bajo los lineamientos que brindan las leyes y reglamentos establecidos para

la Educación Superior, así como también de los reglamentos y estatutos de la universidad Nacional de Loja.

Mediante la información recolectada por medio de la entrevista (Ver anexo 6).² Se pudo observar que en mayor parte la comunidad Universitaria ha tenido la oportunidad de acceder a los servicios de atención médica, sin embargo, algunos de ellos no. Esto se debe a algunas falencias entre las cuales está la falta de difusión, ya que, al no contar con esto, no se puede hacer transparencia de los servicios que se están ofreciendo, como lo es el caso de algunos estudiantes no están enterados de los servicios que se ofertan ahí y en los demás departamentos de Bienestar Universitario. De igual manera, se presenta en los docentes, administrativos e incluso en los trabajadores tienen desconocimiento de estos servicios, también se ha podido observar la falta de personal profesional. De modo que se cuenta con la atención de dos médicas para brindar la atención a un total de 10. 232 estudiantes, y 738 docentes y 340 servidores.

Ilustración 3. Proceso de la atención médica



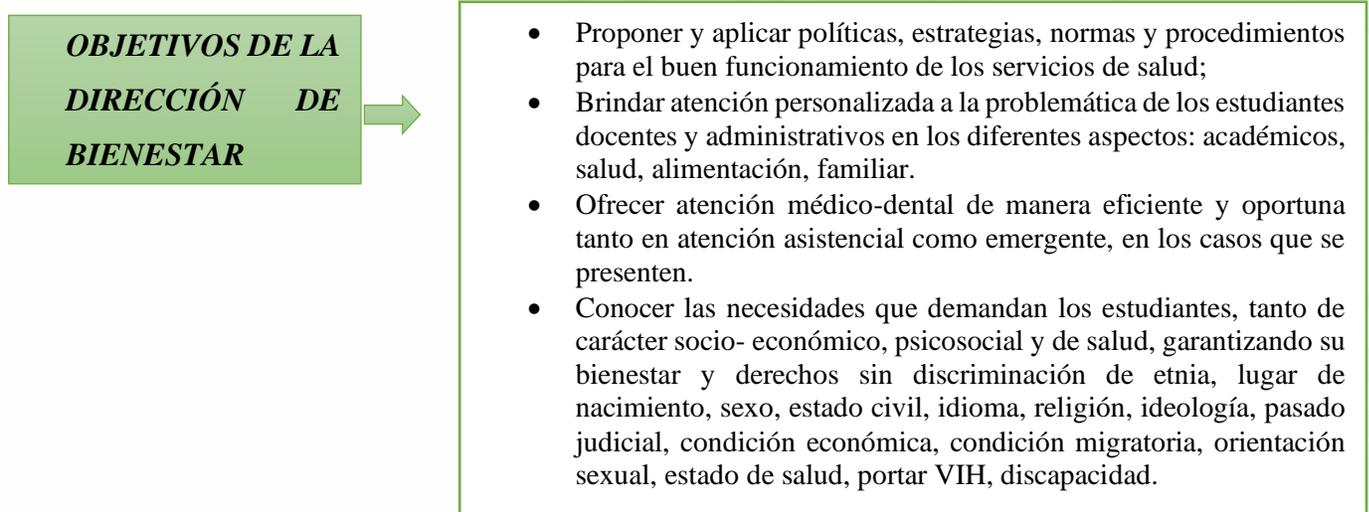
Nota. A través del siguiente gráfico establecido se detalla el proceso llevado en el Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar universitario (Input, Processing, Output. **Fuente:** Elaboración propia del autor

² Ver anexo 6. Aplicación de entrevista a los actores claves

Después de la aplicación del instrumento de la ficha de observación (Ver anexo 7)³. Respecto a los criterios propuesto por el investigador, se pudo determinar el cumplimiento de ciertos criterios, el departamento de Sistema de salud no cuenta con un manual de proceso en funcionamiento, pero se rigen bajo normativas legales, la dirección Salud ya que su objetivo principal es brindar atención primaria, los responsables para brindar los servicios de atención cumple con la formación profesional adecuada, además, es necesario que cuenten con la preparación adecuada en base a que, los roles a destacar son en beneficio a la comunidad universitaria. Sin embargo, falta profesional médico para cumplir con la atención a todos los estudiantes, además, se ha podido evidenciar que por el momento no se cuenta con un laboratorio clínico que se encuentre prestando su servicio de modo que, aún no se ha podido contar con un profesional laboratorista.

El orden de registros que llevan de las atenciones diarias que se realizan se las hace a través de los partes diarios en donde después de la atención el estudiante, docente, trabajador o administrativo procede a registrar sus datos personales (nombres y apellidos, cédula de identidad), el ambiente que se presenta en la dirección es agradable y se cuenta con un libre acceso para acudir a las atenciones de medicina general, odontología y psicología clínica. Cabe mencionar que la atención de odontología se la realizó el 13 de junio del presente año dado que, dos años no se contaba con esta atención.

Figura 14. Diagnostico situacional FODA: Estructura Descriptiva de la Dirección de Bienestar Universitario



³ Ver anexo 7. Aplicación de la ficha de observación en el Sistema de salud

ESTRUCTURA



La dirección de Bienestar Universitario se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- Trabajo social
- Psicopedagogía
- Sistema de Salud
- Becas e incentivos
- Asistencia legal, derechos e igualdad

MEDIOS DE VERIFICACIÓN



- La creación de archivos en los que contengan las atenciones brindadas por los distintos departamentos
- Las fichas de observación aplicadas
- Registros de atenciones anuales
- Los registros de los estudiantes que han sido acreedores de las becas en los diferentes ámbitos educativos.

NORMATIVAS LEGALES



- Constitución de la República
- Ley Orgánica del sistema Nacional de Salud
- Código Orgánico de la Salud
- Ley Orgánica de Educación Superior
- Reglamento Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos De La Universidad Nacional De Loja
- Reglamento De Régimen Académico De La Universidad Nacional De Loja
- Estatuto Orgánico De La Universidad Nacional De Loja

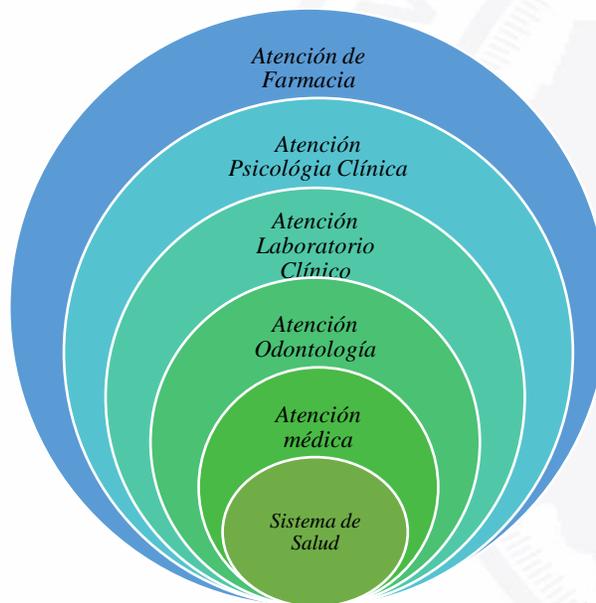
Nota: Elaboración propia del autor. Tomado de la entrevista aplicada a actores

Por medio de la información obtenida a través del informe de gestión de la unidad de Bienestar universitario, se pudo determinar, que dicha unidad se encontró en funcionamiento la fecha del 29 de septiembre del año 1976 con el nombre de Bienestar Estudiantil (Universidad Nacional de Loja, 2021).

En sus inicios fue creado con el objetivo de brindar atención médica en odontología, con el transcurrir de los años se fueron incrementando más servicios como lo es la atención de laboratorio clínico, las becas y las ayudas económicas, trabajo social, las atenciones médicas y de farmacia, las atenciones de psicopedagogía, y algo muy importante los deberes y derechos estudiantiles, a través de este servicio los estudiantes conocen sus derechos y las leyes que se los ampara, también se estableció el departamento de salud Ocupacional. Sin embargo, estos son los servicios que se le brindan a los estudiantes como bien su nombre lo dice bienestar

estudiantil velar por el bienestar de los estudiantes. La Dirección de las Unidades de Bienestar Universitario las cuales son a nivel nacional parten desde la Constitución, desde la normativa general, desde la concepción, desde la normativa del Concejo de Educación Superior CES. Establece que todas las instituciones de educación superior deben tener en sus unidades una unidad de bienestar universitario que se contenga a la ley, y esta debe ser la encargada del bienestar de los docentes, empleados, trabajadores, estudiantes. Además, se cuenta con el reglamento de la Universidad y el Normativo de Bienestar Universitario, cabe recalcar que en el año 2008 por medio de las leyes y reglamentos se pasó a llamar unidad de Bienestar Universitario, la cual tiene como fin ser el ente propiciador en el desarrollo institucional potenciando el bienestar de todos los que conforman la Universidad Nacional de Loja.

Figura 15. Diagnóstico situacional FODA: Ecosistema General de subprocesos del Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario



Nota: Elaboración propia del autor. Tomada de actores claves del subproceso

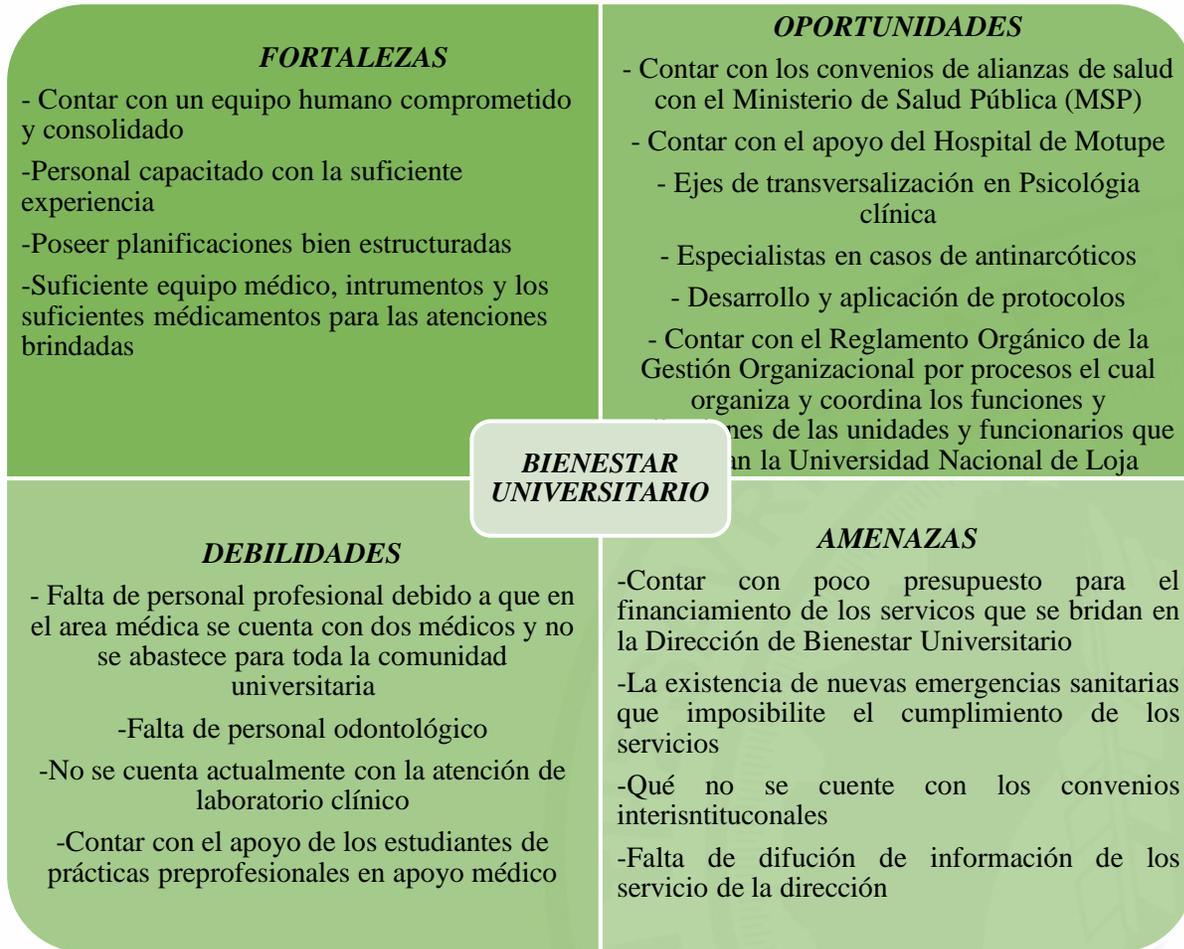
En la actualidad la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, el departamento Sistema de Salud se encuentra conformado por los siguientes servicios: Atención médica, cabe mencionar que se cuenta con dos unidades de atención una que es del IESS, donde asisten las personas que cuentan con afiliación al seguro, y la otra que está enfocada a la atención de todos los estudiantes, se cuenta con la atención de odontología que es la encargada de prevención y el cuidado de la cavidad bucal, ya que con los tratamientos que son brindados en el área odontológica se está cuidando y manteniendo la salud bucal, de todos los



que conforman la universidad nacional de Loja, también se cuenta con la atención de psicología clínica que se encarga de trabajar en la salud mental de los estudiantes para acceder a esta se requiere del agendamiento de una cita, seguido de esto se procede a lo que es un diagnóstico dependiendo de la gravedad que presente el o la estudiante se realizan los distintos test o reactivos para poder aplicar las psicoterapias y poder realizar un seguimiento de la evolución o impacto que estos han podido generar es decir si se está reduciendo el daño o viceversa y por último la unidad de farmacia que es donde se procede al retiro de los medicamentos que son recetados en las atenciones por los médicos.

Mediante el siguiente ecosistema gráfico se pueden evidenciar los servicios que son ofrecidos, hay que mencionar que todas las actividades y procedimientos que se realizan en el área de salud, se tienen claras las respectivas actividades que ejercen cada uno de ellos, y estas son detalladas dentro del reglamento interno o el reglamento de la universidad nacional, como ya se lo menciono se brinda atención primaria en salud y como atención primaria se realiza la promoción, prevención, atención, curación y rehabilitación esas son las acciones que se cumplen dentro de lo que es salud como bienestar universitario.

Figura 16. Diagnóstico Situacional FODA: Matriz del ambiente interno y externo de la Dirección de Bienestar Universitario



Nota: Elaboración propia del autor. Tomado de la entrevista aplicada a actores

Considerando la información que ha sido detallada en la matriz FODA, Son varios los problemas que se presentan en la dirección de Bienestar Universitario entre los que más sobresalen es la falta de profesionales en el área de médico, pues como ya ha sido mencionado con anterioridad solo se cuenta con dos médicas, y la universidad Nacional de Loja tiene una población bien extensa a la cual por más de que se trabaje no se logra cubrir con la atención a toda la comunidad universitaria.

Entre otro de los problemas que se pudo observar es la falta del servicio de laboratorio clínico, pues esta no se brinda desde un determinado tiempo, el cual es un problema porque cuando se requiere de algún examen es complicado de realizarlo, y estos son derivados al hospital de atención de Motupe, el mismo que esta presto para las atenciones que no puedan cumplirse en su totalidad. También se cuenta con el apoyo del hospital del Día y hospital Manuel

Ygnacio Monteros que al igual prestan sus servicios en caso de requerimiento de hospitalización o ya sea el caso de gravedad que se llegase a presentar.

6.2.1 Estructura Descriptiva del Subproceso Sistema de Salud

Figura 17. Estructura descriptiva del subproceso Sistema de Salud

Descripción del subproceso

- **Sistema de salud.** - La salud es un derecho que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen a ejercer, que la atención que se brinde sea prioritaria e igualitaria para todos los que la requieran. Es por ello la importancia de contar con una atención médica en las instituciones, y que esta sea de fácil acceso para la universidad en general.

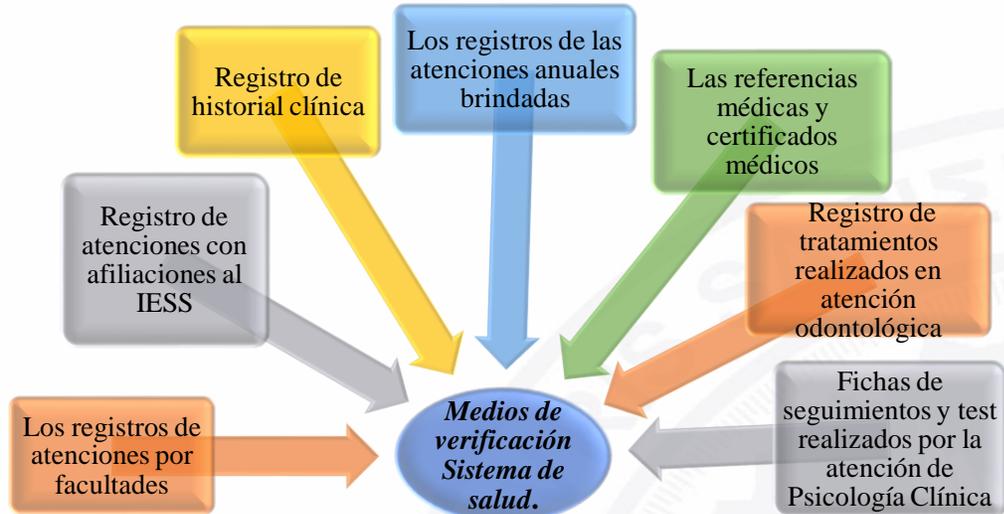
Formulación del subproceso

- **Misión:** Es la encargada de garantizar una vida sana en todas las edades, para de esta manera mantener y mejorar la salud de las personas, su propósito se encuentra enfocado en la prevención y la curación de las enfermedades algunas de sus atribuciones son:
 - Brindar atención primaria a todos y cada uno de los ciudadanos.
 - Realizar campañas de vacunación, así como de prevención contra enfermedades.
 - Gestionar en campañas de difusión donde se hagan conocer los servicios que se ofertan en la Dirección de Bienestar Universitario.
 - Que la atención en odontología sea el encargado de ejecutar programas de promoción, prevención de enfermedades bucales.
 - Efectuar programas y proyectos en la asistencia psicología clínica acorde a las necesidades de las y los estudiantes.

Nota: Elaboración Propia del Autor. Tomada de entrevista aplicada a actores.

1859 En el caso del sistema de salud los medios de verificación se encuentran:

Figura 18. Medios de verificación Sistema de salud



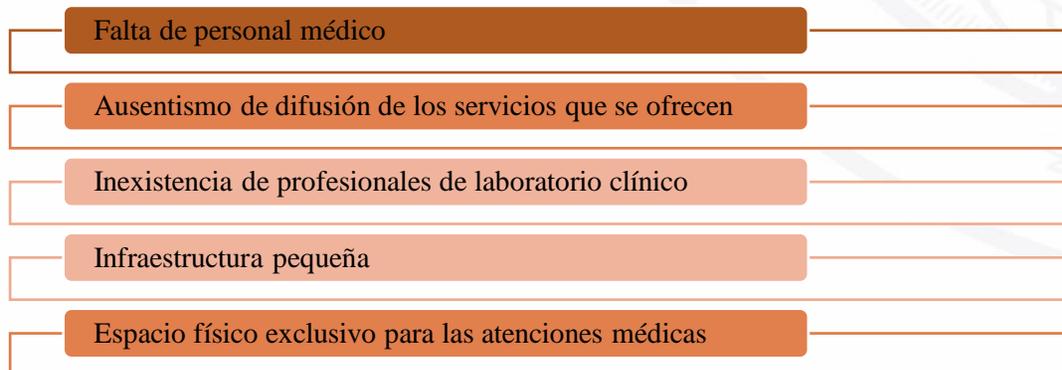
Nota: Elaboración propia del autor. Tomada de la entrevista aplicada a actores internos del Sistema de salud. Por medio del presente grafico se establecen los medios que se obtienen de las atenciones que son brindadas dentro del departamento de Sistema de Salud.

6.2.2 Normativas legales del subproceso

Entre las normativas en las que se rige el Sistema de Salud tenemos:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica del sistema Nacional de Salud
- Código Orgánico de la Salud
- Políticas del Ministerio de salud (MSP)

Figura 19. Cuellos de botella del Sistema de Salud



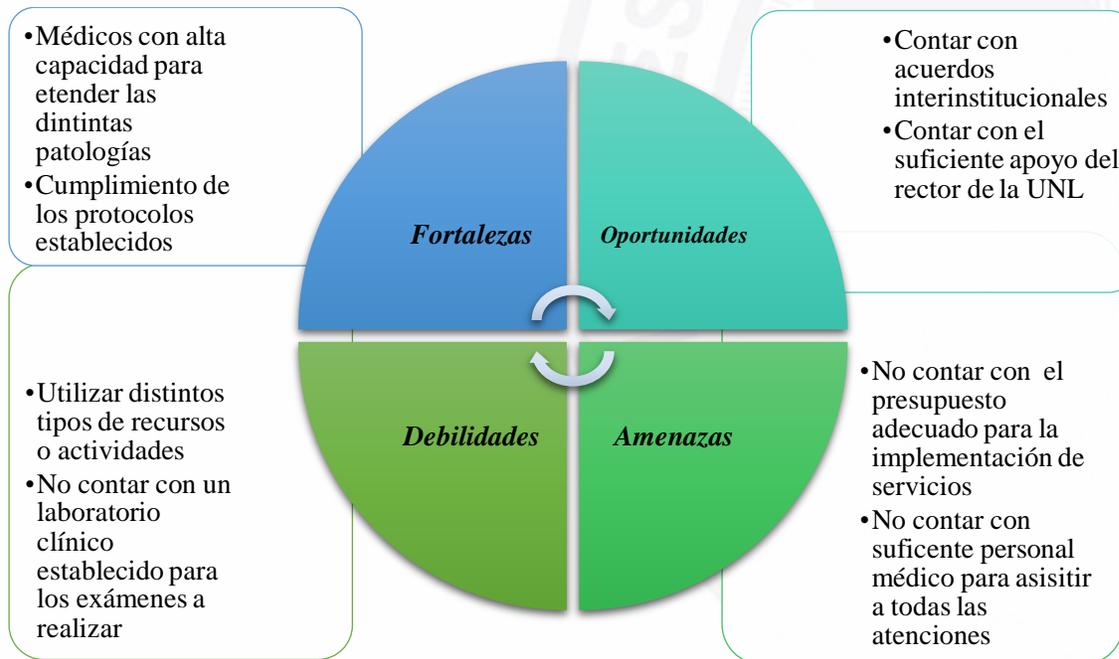
Nota: Elaboración propia del autor. Tomada de la entrevista aplicada a actores

6.2.3 Recomendaciones en base a los cuellos de botellas encontrados

- Establecer un espacio físico adecuado para las atenciones médicas para sentirse más libre de expresar cualquier situación.
- Contar con un dispensario completo de medicamentos, para que estos sean adquiridos en la misma institución.
- Contar con la asistencia de suficiente personal especializado, y que se establezcan las atenciones en todos los departamentos que conforman la dirección de Salud.
- Que se instauren mayores fuentes de difusión de los servicios que se ofertan en atención de salud, así como en toda la dirección de Bienestar Universitario de la misma manera que se hagan conocer los servicios que se ofertan en todos los departamentos de la Universidad Nacional de Loja.

6.2.4 Matriz del Ambiente interno y externo del subproceso Sistema de Salud

Figura 20. Diagnostico Situacional FODA: Matriz del Ambiente interno y externo del subproceso Sistema de Salud



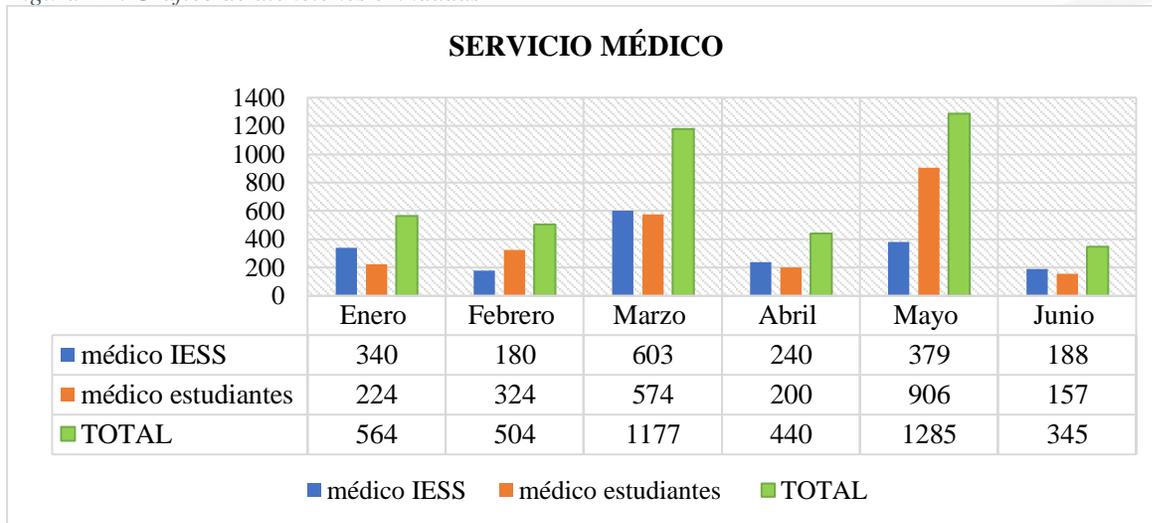
Nota: Elaboración propia del autor. Tomada de la entrevista aplicada a actores claves

Los problemas que suscitan en la dirección de Sistema de salud se los pudo conocer por medio de las entrevistas aplicadas a los distintos actores claves, mediante la cual han expresado las falencias que han podido ser observadas, sin embargo no es una situación que se da solo esta dirección al igual que los muchos departamentos que se encuentran en el interior de la

Universidad, al no ser difundidos se desconocen los servicios ofertados, cabe recalcar, que constantemente la universidad sufre a nuevos integrantes y muchos de ellos no conocen lo que se establece dentro de la Universidad Nacional de Loja.

6.2.5 Atenciones brindadas en el área de salud

Figura 21. Gráfico de atenciones brindadas



Nota: Gráfico de las atenciones brindadas en el primer semestre del año 2022. Tomado de la investigación realizada por el autor. Fuente: Elaboración propia del autor

Con respecto a los servicios ofrecidos en el Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, a través del siguiente gráfico se puede apreciar las atenciones que han sido brindadas durante el primer semestre del año 2022, en el cual se puede observar que un 27% que equivale a un total de 1,177 estudiantes han asistido a las atenciones que han sido brindadas y estas corresponden al mes de marzo, y esto se dio debido a la emergencia sanitaria que se vivió hace dos años (COVID-19) se volvió a la reinserción de las clases presenciales de modo que hubo mayores atenciones ya que a consecuencia de la pandemia la dirección de Bienestar Universitario se encontraba cerrada y se realizan las atenciones por medio de la telemedicina.

Así mismo, llama la atención que para el mes de abril estas atenciones tienden a reducir dando como resultado un 10% que equivale a 440 atendidos de los cuales 240 cuentan con el seguro del IESS y 200 de ellos equivale a las atenciones de los estudiantes, sin embargo para el mes de mayo estas atenciones tuvieron un incremento de 1,285 atenciones lo cual resulta en un 30% y esto debido a los diferentes factores exógenos que se dan en la sociedad durante



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

el mes junio se observa un déficit del 8% resultado el más bajo de atenciones registradas en el primer semestre. Es importante mencionar que estas atenciones son en el servicio de médico, pues como ya se lo ha hecho conocer el servicio odontológico empezó su funcionamiento en el mes de junio, de lo cual aún no se puede determinar con exactitud las atenciones que se han realizado. Es por ello que ya lo antes mencionado por los actores esto se da a que no se da la suficiente fuente de propagación de estos servicios.





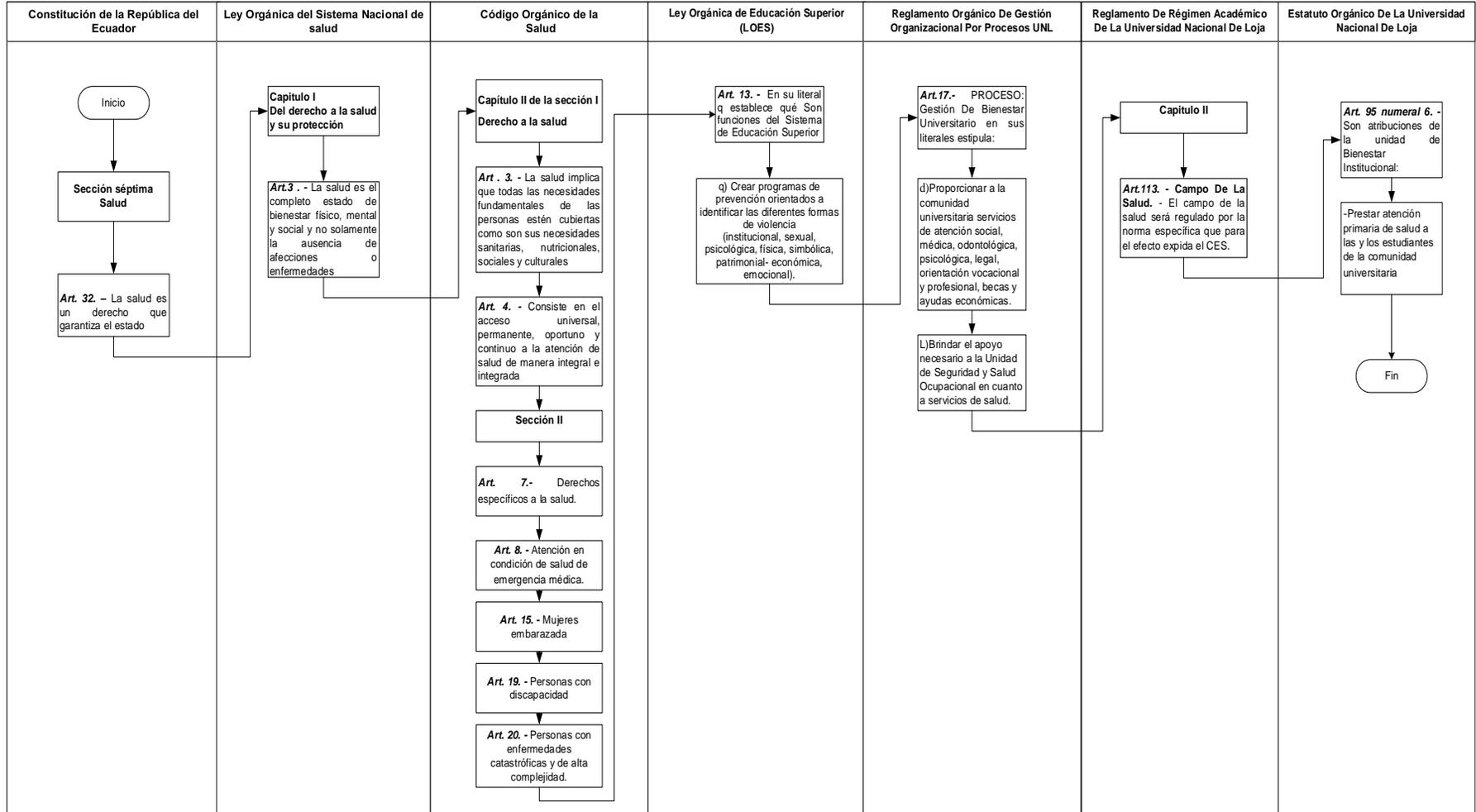
UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 6.2.6 Flujogramas mediante normativas

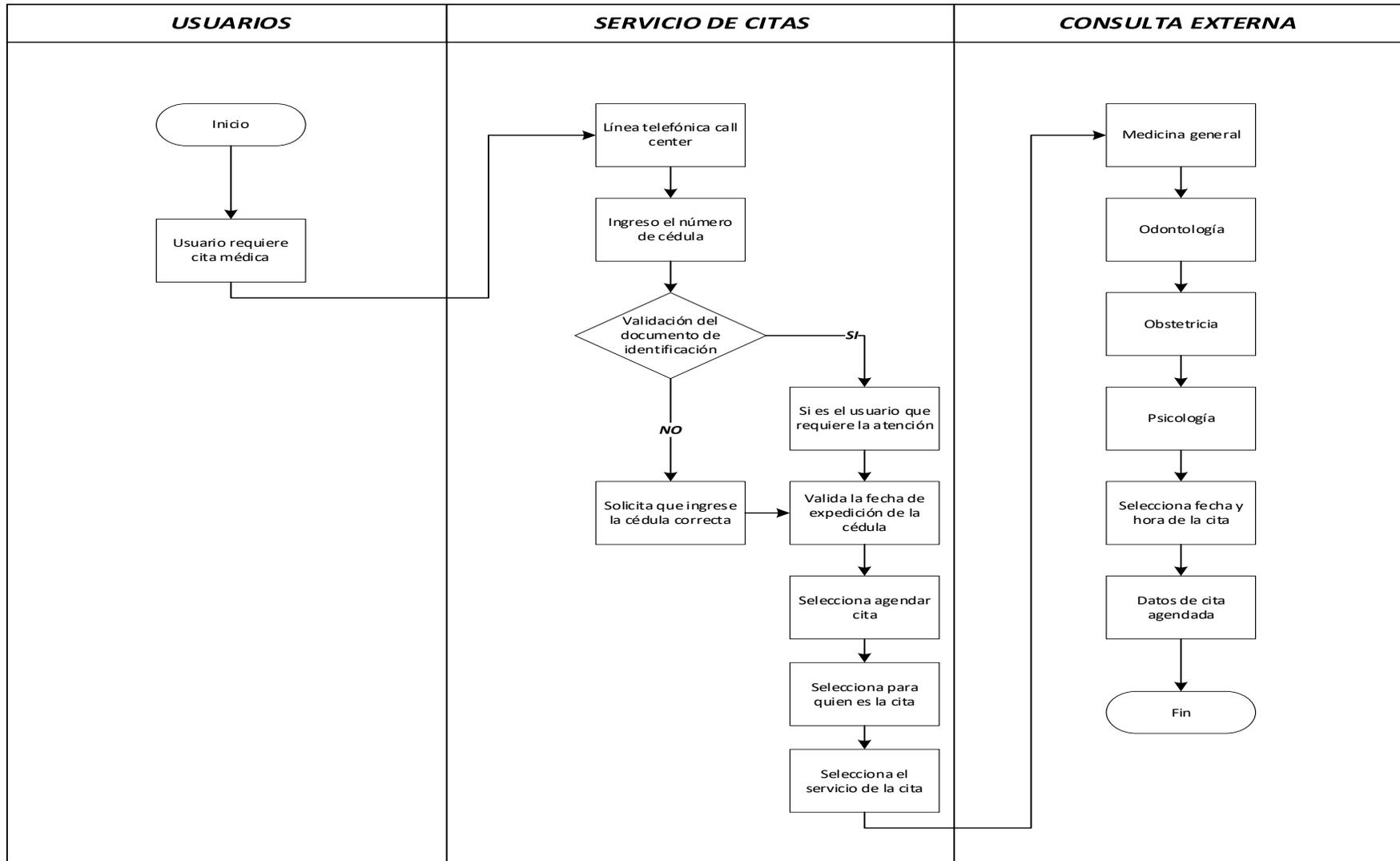
Ilustración 4. Flujograma según la Normativa



Nota: Flujograma de la normativa. Tomado de (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008); (REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, 2003); (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA SALUD, 2016); (Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), 2010); (Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, 2022); (REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA , 2021); (ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA , 2019) **Fuente:** Elaboración propia del autor.



1859 Ilustración 5. Flujoograma de agendación de citas médicas según la normativa



Nota: Flujoograma de agendación de citas para la atención médica. Tomado de (Ministerio de Salud Pública, s.f.). Fuente: Elaboración propia del autor



unl

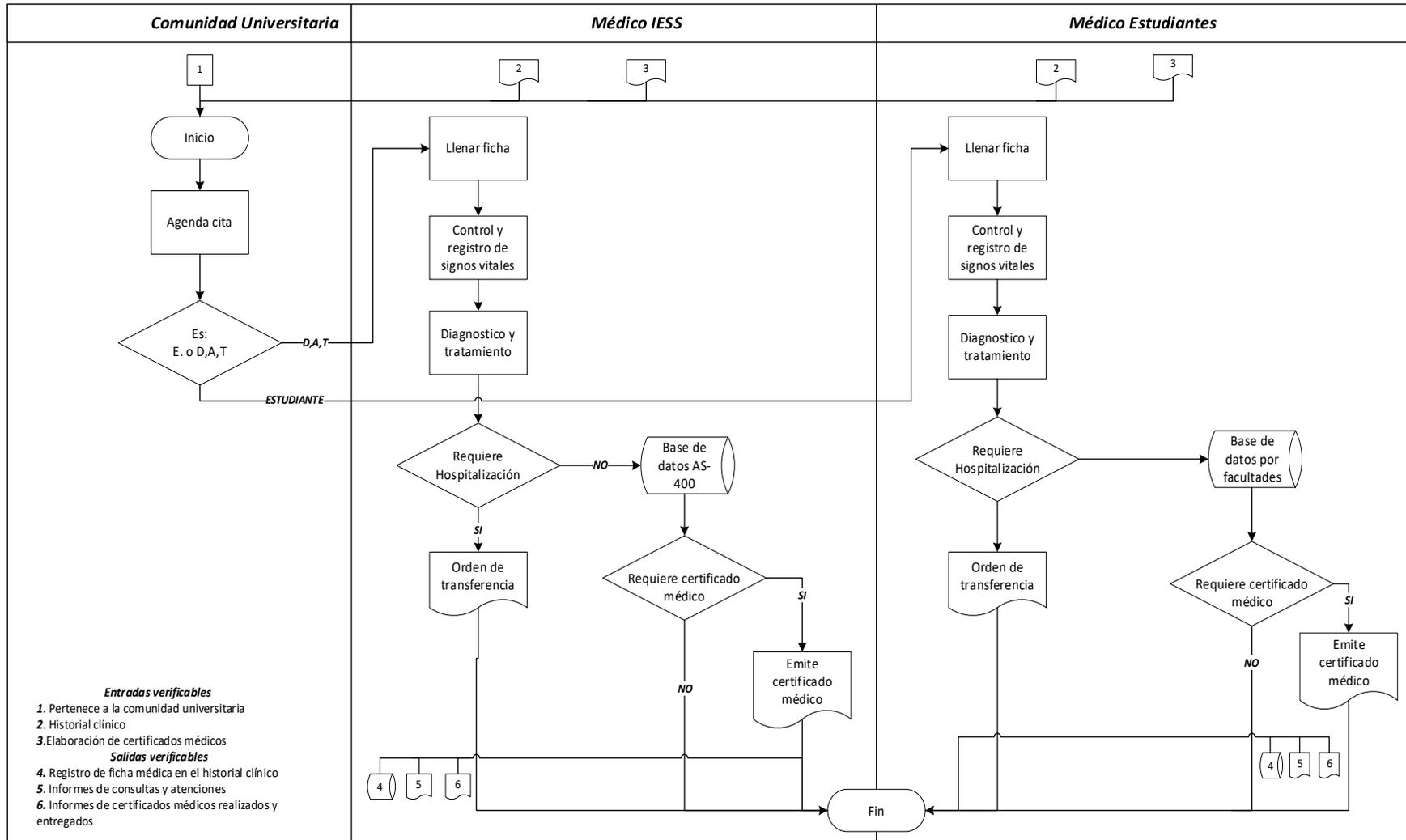
Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

La salud es un derecho que tienen todas las personas, así como lo menciona la Constitución de la República del Ecuador en la sección séptima en su Art. 32. De la misma manera la ley orgánica del sistema nacional de salud estipula que la salud es el completo estado de bienestar físico y mental de todas las personas. Así mismo el código orgánico de la salud nos manifiesta que es de manera obligatoria brindar atención prioritaria a las mujeres en periodo gestación y que estas sean atendidas durante todo su ciclo de embarazo, este mismo derecho es imprescindible para las personas con discapacidad y las personas con enfermedades catastróficas pues es una atención que se la debe dar de manera constante. El siguiente flujograma muestra las actividades que se realizan para poder recibir la atención médica pues está se lo realiza mediante un servicio en línea, mediante el cual se asigna una cita, con el registro del número de cedula y seguido de esto se procede a que el usuario designe el área en la que desea ser atendido posteriormente se hace la agendación de la cita médica se le asigna una fecha y hora en el cual se le pide al usuario la asistencia de mínimo 30 minutos antes de las atenciones.

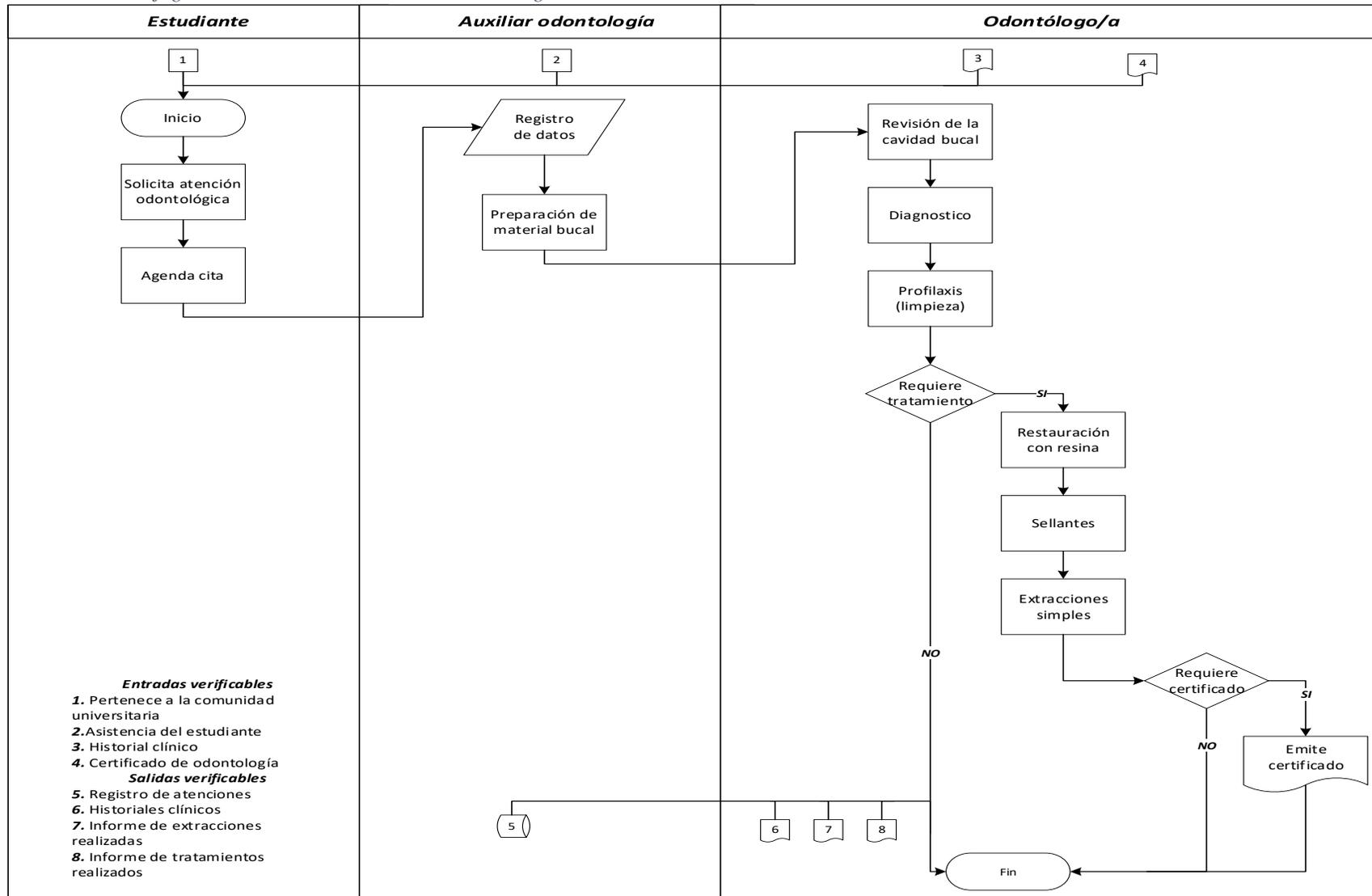
Dentro del subproceso Sistema de salud perteneciente a la Dirección de Bienestar Universitario las atenciones se las hace de manera libre, es decir los estudiantes, docentes, trabajadores o administrativos cuando requieren de la atención se acercan directamente al área que requieren ser atendidos de este modo se realiza las atenciones en el sistema de salud.

Ilustración 6. Flujograma validado de: Atención Médica mediante la manera empírica



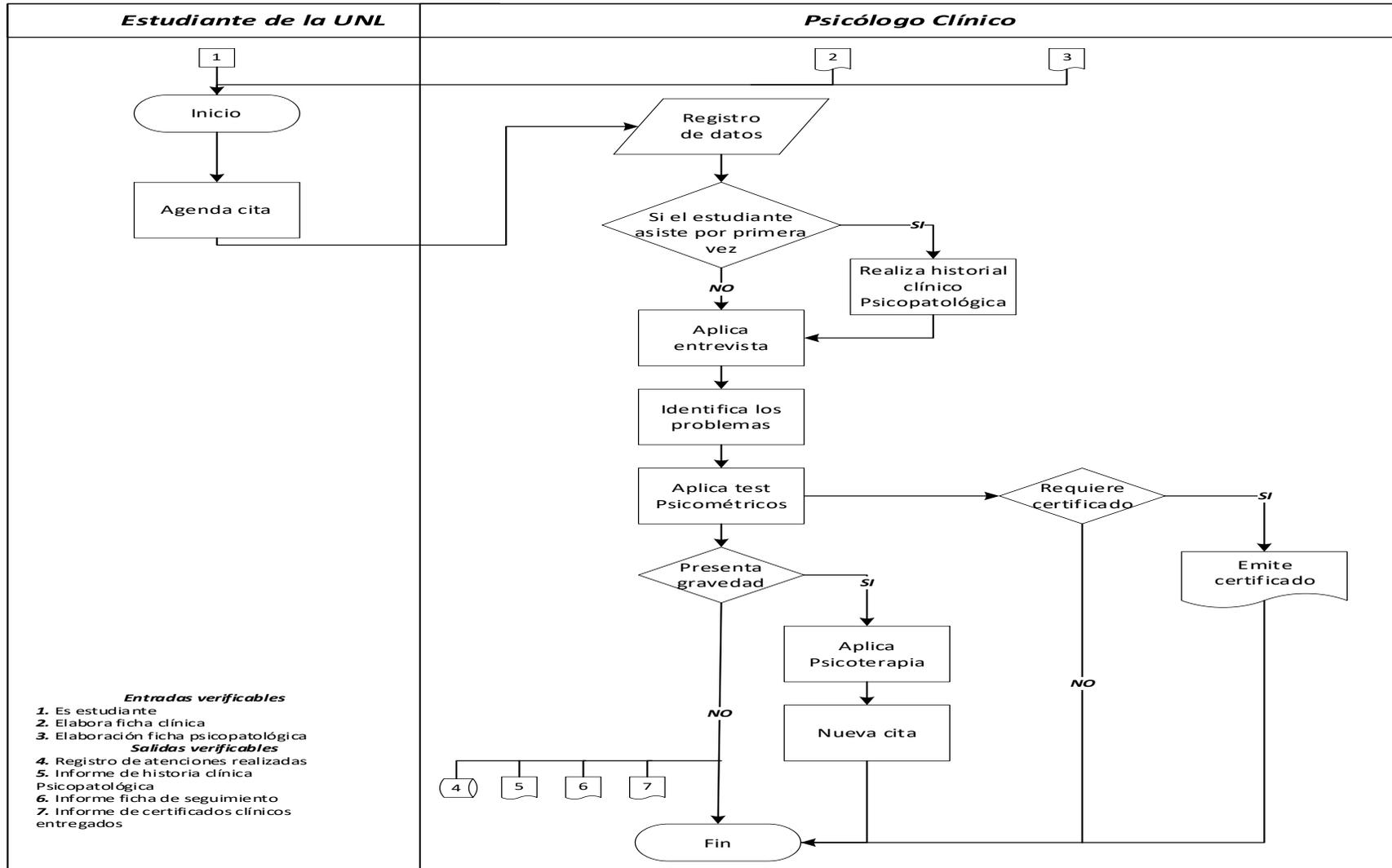
Nota: Flujograma de atención médica. Tomada de la entrevista aplicada al área de médico. **Fuente:** Elaboración propia del autor

Ilustración 7. Flujograma validado de: Atención de Odontología



Nota: Flujograma de atención odontológica. Tomada de entrevista aplica al área odontológica. **Fuente:** Elaboración propia del autor

Ilustración 8. Flujoograma validado de: Atención de Psicología Clínica



Nota: Flujoograma de atención psicología clínica. Tomada de entrevista aplica al área de psicología. Fuente: Elaboración propia del autor

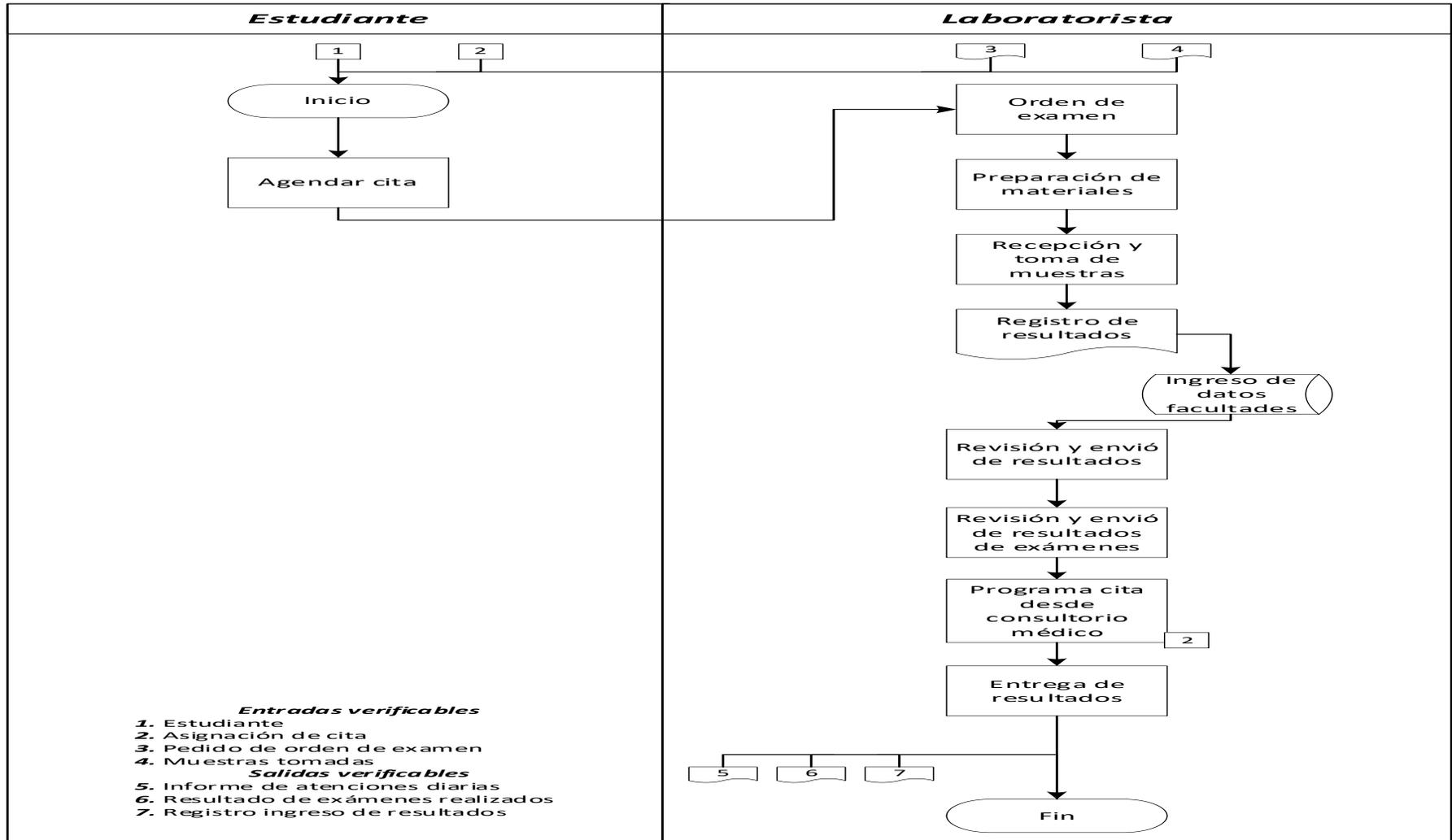


UNL

Universidad Nacional de Loja

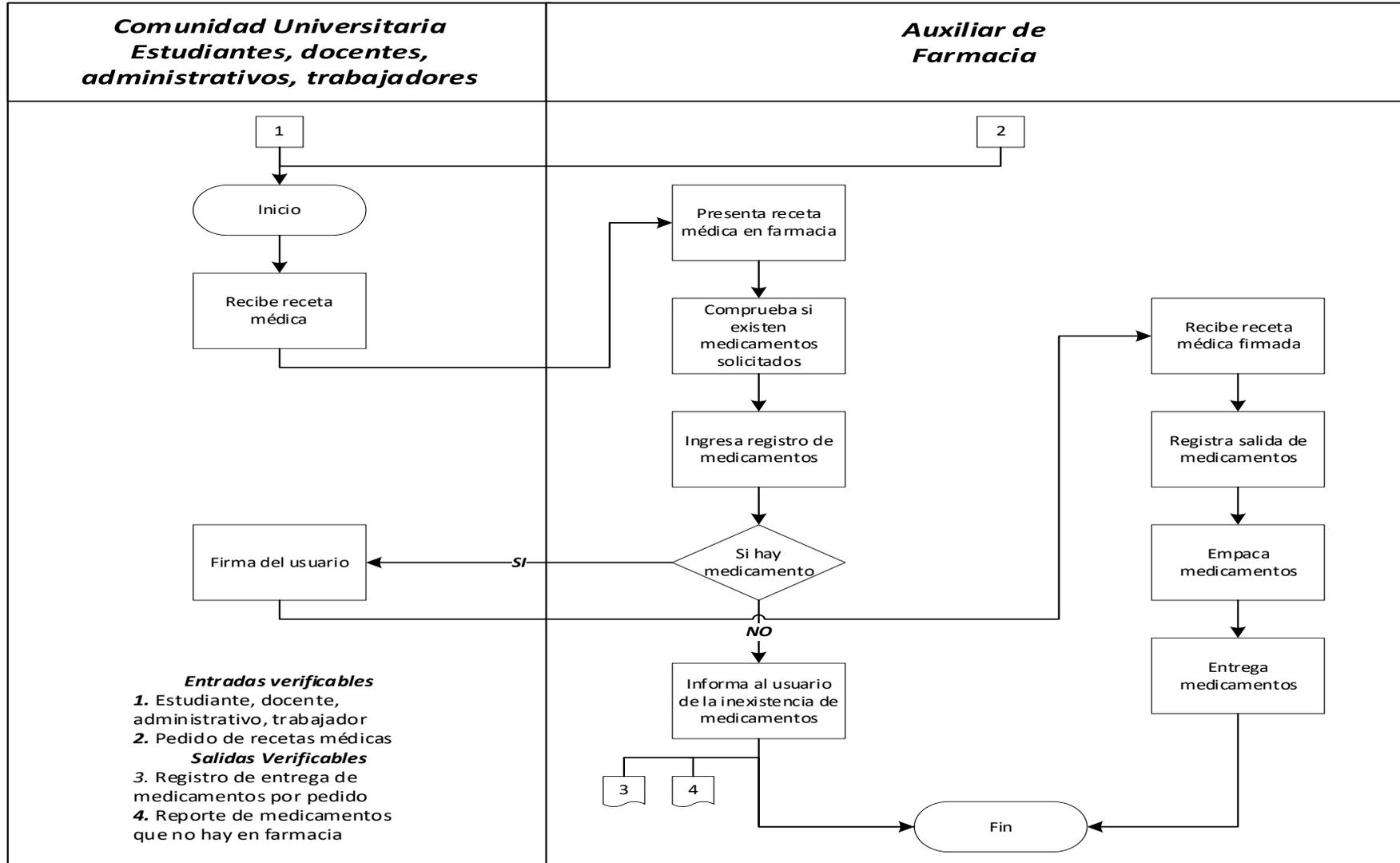
Carrera de Administración Pública

1859 Ilustración 9. Flujoograma validado de: Atención de Laboratorio Clínico



Nota: Flujoograma de atención laboratorio clínico. Tomada de entrevista aplica a médico. Fuente: Elaboración propia del autor

Ilustración 10. Flujograma validado de: Atención de farmacia



Nota: Flujograma de atención farmacia. Tomada de entrevista aplica al área farmacéutica. **Fuente:** Elaboración propia del autor



A continuación, se presentan de manera detallada los flujogramas con las actividades que cada uno de los servicios ofrecen, y la manera que se lo realiza es mediante la distribución que cada uno de los jefes de las áreas se han distribuido para trabajar. En base a la investigación íntegra realizada por el investigador, se ha podido determinar diversos problemas entre ellos se deben a la gestión del personal que labora en la dirección, pues debido al alto porcentaje de usuarios que conforma a la comunidad universitaria es imposible el abastecimiento total de todos ellos, ya que los distintos servicios se conforman por un solo especialista, también se puede observar que no se cuenta con un recepcionista en la dirección de Bienestar Universitario, el cual su función sea atender las inquietudes de los que acuden a la dirección y que esta sea la encargada de derivar las peticiones que sean requeridas a cada uno de los servicios. Por otra parte, en el sistema de salud no se cuenta con un auxiliar en enfermería que sea el encargado o encargada de agendar las citas, tomar el control de signos vitales y llevar un registro de datos de los usuarios y estos sean derivados según la atención que deseen requerir de esta manera se estaría facilitando de mejor manera el trabajo de los médicos pues al momento de las atenciones ellos realizan este procedimiento.

Así mismo se presentan otras problemáticas como:

- Capacidad insuficiente de consultorios
- Escasez de profesionales
- Infraestructura con poco espacio

Cabe mencionar que en la capacidad insuficiente de consultorios se involucra el servicio de laboratorio clínico, pues lo proporcionado en el cumplimiento de las actividades se lo realiza de manera empírica al igual que los demás servicios. Esto fue realizado en base de cómo se trabajaba con anterioridad cuando existía la atención en el consultorio ya mencionado.

La estandarización del manual de proceso del Servicio sistema de salud es constituido como un documento que contiene la información requerida de las actividades que deben de ser ejecutadas dentro del área de requerimiento, para de tal modo verificar el logro de cumplimiento de los objetivos, así como de sus funciones, es por ello, que se ha tomado en consideración el objetivo a continuación:

6.3 Objetivo Específico 2. Elaborar un Manual del subproceso agregador de valor de “Sistema de Salud” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo se estableció la aplicación de una entrevista a los actores involucrados en la sección de salud, cabe mencionar que para poder lograr el objetivo propuesto se hizo uso de la Metodología para el levantamiento de procesos de la universidad nacional de Loja, mediante la guía ya mencionada se pudo recolectar la información necesaria para poder establecer de manera ordenada el cumplimiento de las actividades que son ejercidas dentro del departamento de Sistema de Salud. Así mismo el presente manual de proceso será proporcionado a la Dirección de Bienestar Universitario, para que este proceda a ser ejecutado dentro de la misma.

A continuación, se procede a detallar el manual de proceso formulado.

6.3.1 Manual del subproceso Sistema de Salud

Figura 22. Manual del subproceso del Sistema de Salud

		
CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia: 10 de agosto del 2022
SUBPROCESO: Sistema de Salud		Propietario del subproceso: Dirección de Bienestar Universitario
Objetivo: Elaborar el manual del subproceso agregador de valor “Sistema de Salud” para el departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.		Status: Propuesta
Macroproceso: Rectorado	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Página: 1 de 35
MANUAL DE PROCESO DEL SUBPROCESO SISTEMA DE SALUD		
Versión: 1.1		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Genesis Amanda Vaca López Estudiante de la carrera de Administración Pública. Fecha:	Ing. Diana Alexandra Larreátegui Directora del trabajo de Investigación Curricular Fecha:	Dra. Cecilia Ruiz Toledo Directora de la Dirección de Bienestar Universitario Dra. Yadira Espinoza Departamento Sistema de Salud



1859

		Fecha:	
Registro de edición de documento			
Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	N° De páginas modificadas
1.1		Versión inicial	Todas



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud

Código: N/A

Órgano

responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Administrativo

Dirección de Bienestar Universitario

Página: 2 de 35

a) Tipo de mega y macro proceso

La Universidad Nacional de Loja a través del **REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS** establece los distintos procesos y subprocesos que posee la institución para la generación de productos y servicios destinados a todos los usuarios, los mismos, que poseen distintos niveles de contribución para el cumplimiento de objetivos, responsabilidades y misión de la universidad. Los procesos que integran la estructura organizacional son los siguientes:

- Procesos Gobernantes
- Procesos Agregadores de Valor
- Procesos Habilitantes

A su vez los procesos Habilitantes se derivan dos:

- Procesos Habilitantes de asesoría
- Procesos Habilitantes de Apoyo

El subproceso Sistema de Salud se encuentra bajo la responsabilidad de la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, el cual busca coordinar y contribuir el desarrollo humano de toda la comunidad universitaria, y de la sociedad en general, por medio de las acciones de



1859



prevención, satisfacción de las necesidades en un entorno humanístico y de servicio con la finalidad de cumplir con objetivos, metas, atribuciones y responsabilidades establecidas por el mismo.

b) Objeto

El presente documento será abordado bajo las consideraciones de importancia del subproceso Sistemas de Salud, el mismo que será un elemento superficial en la generación de cambio y transformación, el cual contribuya al fortalecimiento de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja; cuyos objetivos permitirán:

- Establecer procedimientos que, a su vez, permitan la organización, conservación, la difusión y el acceso a los servicios ofrecidos en la Dirección de Bienestar Universitario y en las distintas áreas que lo conforman.
- Elaborar un manual de procesos sostenido bajo las normativas legales que rigen en la Universidad Nacional de Loja, y la dirección de Bienestar Universitario a fin de garantizar la eficiencia, eficacia y sobre todo la transparencia en la ejecución de las actividades que se realizan en la sección de salud



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo	Página: 3 de 35
Código: N/A	responsable: Dirección de Bienestar Universitario	

c) Alcance

El subproceso Sistema de Salud está conformado por los distintos servicios quienes intervienen conjuntamente para el cumplimiento del proceso y la aplicación de este manual:

- **Servicio de atención Médica.** – Se denomina atención médica al conjunto de procesos, actividades y procedimientos que son las encargadas de brindar el servicio de salud a las /os ciudadanos. La atención primaria en salud es de gran importancia ya que, por medio de esta se brinda la promoción, atención, curación y rehabilitación con el propósito de prevenir enfermedades de gravedad que puedan causar daño a las personas.
- **Servicio de Odontología.** – Este es el encargado de la prevención y la curación de las enfermedades en la cavidad bucal este es un servicio que debe ser realizados de manera constante, de este modo se previenen las diferentes infecciones que con el tiempo sin ser tratadas pueden ser las causantes de daños mayores de la cavidad dental.
- **Servicio de Psicología clínica.** – Se concentra de manera fundamental al ámbito de la salud mental de las personas, es la encargada de diagnosticar, evaluar la conducta y el comportamiento de aquellos que padecen de trastornos mentales los cuales afectan el bienestar físico y emocional de las personas.
- **Servicio de Laboratorio clínico.** – Por medio de este servicio se contribuye al diagnóstico y a la prevención de las enfermedades, a través de la aplicación de los exámenes y a la grande tecnología con las que se los realiza, se puede detectar el tipo de enfermedad que las



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

personas padecen y mediante este procedimiento se realiza el tratamiento y seguimiento de las mismas.

- **Servicio de Farmacia.** – Este servicio es el encargado de dotar suficientes medicamentos con el propósito de que las personas puedan tratar las enfermedades que presenten, es un requisito el que todas las unidades farmacéuticas cuenten con los suficientes medicamentos para tatar la salud.

d) **Limites**

Atención Médica	
Inicio del proceso	Final del proceso
Atención médica a la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja	Diagnóstico, tratamiento y entrega de certificados a la comunidad universitaria
Atención de Psicología Clínica	
Inicio del proceso	Final del proceso
Evaluación de la comunidad universitaria	Atención, diagnóstico y tratamiento de la comunidad universitaria
Atención Odontológica	
Inicio del proceso	Final del proceso
Solicitud de atención odontológica	Atención brindada a los estudiantes de la UNL
Atención Laboratorio Clínico	
Inicio del proceso	Final del proceso
Atención y toma de muestras	Entrega de resultados médicos realizados
Atención de Farmacia	
Inicio del proceso Farmacia	Final del proceso Farmacia
Receta médica	Entrega y asesoramiento de medicamentos



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud

Código: N/A

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 4 de 35

e) **Políticas**



La dirección de Bienestar Universitario formulará e implementará políticas y programas en favor de los estudiantes, docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Loja, cuyo propósito será conseguir el bienestar integral.

Reglamento Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos De La Universidad Nacional De Loja

UNO. - Qué el Art.17.- PROCESO: Gestión De Bienestar Universitario en sus literales estipula:

- d) Proporcionar a la comunidad universitaria servicios de atención social, médica, odontológica, psicológica, legal, orientación vocacional y profesional, becas y ayudas económicas.
- L) Brindar el apoyo necesario a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en cuanto a servicios de salud.

DOS. – Qué el Art. 17. - En base al portafolio de productos y servicios, destinados al subproceso Sistema de Salud se encuentran enfocado en brindar:

- Informe estadístico de consultas y atenciones ambulatorias realizadas.
- Reportes del Sistema de Salud Pública.
- Liquidaciones por manejo de Desechos infecciosos.
- Historias clínicas de pacientes.
- Reportes de personal pertenecientes a grupos vulnerables.
- Sistema Documental y generación de protocolos.
- Informe de control de existencia de medicamentos y equipos médicos.

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL (PEDI)

TRES. - Qué entre las metas propuestas en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional; lo estipulado en el Objetivo 3 Salud y Bienestar. – Se deberá apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y de medicamentos para las enfermedades de tipo transmisibles y no transmisibles las cuales pudiesen afectar a los países en desarrollo y que estas sean las encargadas de facilitar el libre acceso a los medicamentos y vacunas de acuerdo a las Políticas establecidas en la salud.

CUATRO. – Qué en el eje 3 vinculación con la sociedad. – Se realice alianzas estratégicas de convenio con el Ministerio de Salud Pública (MSP), para ampliar los servicios médicos y la proyección de poder lograr al cumplimiento de la construcción de un hospital tipo D.

CINCO. – Qué se desarrollen las debidas plataformas tecnológicas de control, seguimiento y el monitoreo de proyectos y los convenios de vinculación los cuales incluyan indicadores basados en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional de Loja.

SEIS. – Qué entre los resultados esperados se desarrolle los servicios de salud con mejores innovaciones y prestados por medio de las prácticas preprofesionales en el Hospital Universitario de Motupe (centro de salud).

SIETE. – Dentro de los proyectos de fortalecimiento de las expresiones culturales y artísticas. – Se realicen actividades deportivas en fortalecimiento de la organización para que estas fomenten al deporte, la salud y el bienestar de toda la comunidad universitaria.

OCHO. – Qué el Hospital Universitario de Motupe tipo D. - Sea proyectada su construcción y equipamiento por medio del convenio con el Ministerio de Salud Pública. Además, que el funcionamiento del hospital cumpla con el objetivo principal de brindar los servicios de atención a la salud de la población del norte de la ciudad de Loja, de la misma manera que la Facultad de la Salud



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

Humana de la UNL fortalezca las prácticas profesionales tanto de estudiantes como docentes, como también el desarrollo de la investigación y la vinculación con la sociedad.



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud
Código: N/A

Órgano Administrativo
responsable: Dirección de Bienestar
Universitario

Página: 5 de 35

f) Consideración de actualización

La actualización o cambio en caso de requerir, estará a cargo del departamento de Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, quien será el encargado de otorgar las pautas necesarias para los procesos requeridos. Con el objetivo de poder definir la transparencia, veracidad, la eficiencia y eficacia de la información brindada correspondiente a las actividades enmarcadas en el proceso de Elaboración del Manual de Proceso para el subproceso Sistema de Salud en la para aquello se consideran los siguientes lineamientos de actualización:

- Cuando existan cambios en la asignación de roles de personal del Sistema de Salud la Dirección de Bienestar Universitario actuará como responsable del proceso.
- Cuando la Dirección de Bienestar Universitario desarrolle o solicite la implementación de nuevos servicios estas serán dadas de acuerdo a las necesidades que se presenten en el Sistema de Salud, y esta será la encargada de emitir los comunicados en el tiempo preciso con la intención de poder analizar y depurar el cambio o actualización dentro del Sistema de Salud.

g) Esquema General de Macroproceso

El proceso de elaboración del manual del Sistema de Salud, pretende otorgar una guía estandarizada, pertenece al macroproceso Agregador de Valor, en donde, el proceso es la Gestión de Bienestar Universitario, y el subproceso el Sistema de Salud, bajo la responsabilidad de la Dirección de Bienestar Universitario.

El subproceso de Sistema de Salud, del cual se realizará un levantamiento de información, misma que contribuirá para poder generar un manual de procesos, este pertenece al *macroproceso Agregador de Valor*. Qué a su vez parte del *Proceso Gestión de Bienestar Universitario*, y este se deriva al *subproceso Sistema de Salud*.

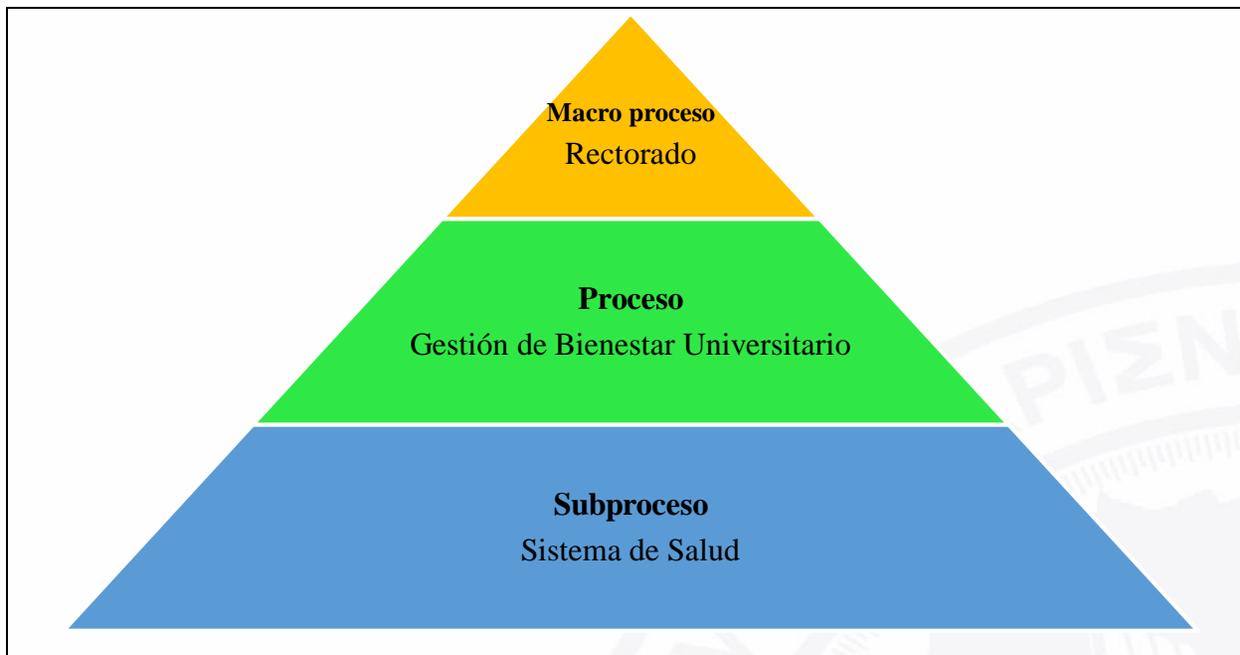


UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud		Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 6 de 35
Código: N/A			
h) Responsables			
No.	Rol	Descripción	
1	Director/ra de Bienestar Universitario	El director/ra de Bienestar Universitario dentro de sus responsabilidades proveerá los derechos de la comunidad universitaria, y de igual forma desarrollará, controlara y evaluara de manera constante los planes, programas y proyectos que se ejecutan en la sección bajo su responsabilidad.	
2	Médico del IESS	Brindar atención y consulta externa a docentes, administrativos y empleados de la universidad nacional de Loja.	
3	Médico estudiante	Brindar la asistencia de los servicios de atención y tratamientos de emergencia que se presenten en los estudiantes universitarios con el fin de ser eficaces y oportunos, aprovechando el recurso de profesionales médicos y medicación gratuita que ofrece la universidad.	
4	Odontólogo	Se encarga del diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades bucales, de la misma manera será el encargado	



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

		de ejecutar y controlar programas de promoción, prevención de enfermedades bucales y salud odontológica.
5	Auxiliar odontológico	Será la persona encargada de trabajar de manera coordinada con el odontólogo responsable del área brindándole el apoyo en la atención, la preparación y el tratamiento de los pacientes.
6	Laboratorista clínico	Será el encargado de la realización de los exámenes médicos de carácter preventivo a toda la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja.
7	Auxiliar de Farmacia	Dotará de los suficientes medicamentos el área farmacéutica de la Dirección de Bienestar Universitario, así mismo realizará la orientación y entrega de medicamentos y su correcta administración.
8	Psicólogo clínico	Consulta externa respecto a temas psicológicos su principal objetivo es rehabilitar el equilibrio psicológico del paciente por medio de la evaluación, diagnóstico, prevención y la intervención terapéutica requerida.
9	Docentes	Serán los promotores de compartir los conocimientos adquiridos en su formación profesional, además de inculcar las enseñanzas y el aprendizaje en los jóvenes universitarios.
10	Estudiantes	Son todos los estudiantes que conforman la comunidad universitaria, estos serán los encargados de ejercer los derechos, deberes y responsabilidades que se les son otorgados.
11	Administrativos	Son los encargados de establecer el orden y cumplimiento de las actividades que se les han sido establecidas en los distintos departamentos que conforman la Universidad Nacional de Loja.
12	Trabajadores	Serán los proveedores del orden, limpieza y el mantenimiento de las áreas verdes, los bloques universitarios dando como resultado la armonía de la Universidad Nacional de Loja.



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 8 de 35
Código: N/A		

i) Marco legal (leyes, Reglamentos y Normas aplicables)

No Marco legal

Constitución de la Republica del Ecuador

1 Sección Séptima

Art. 32 Salud establece:

- 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.
- El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Ley Orgánica del sistema Nacional de Salud

2 Capítulo

Del derecho a la salud y su protección

I

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado y el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Código Orgánico de la Salud

3 Capítulo II de la sección I

Derecho a la salud

Art. 3.- La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas como son sus necesidades sanitarias, nutricionales, sociales y culturales.

Art. 4. - Derecho a la salud. - Consiste en el acceso universal, permanente, oportuno y continuo a la atención de salud de manera integral e integrada, de acuerdo a la política establecida por la Autoridad Sanitaria Nacional, para la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la recuperación, rehabilitación y los cuidados paliativos y de largo plazo.



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública**Sección II**

Art. 7. - Derechos específicos a la salud. - En la atención digna establece que toda persona familia o comunidad que reciba atención por cualquier prestador de salud tiene derecho a:

- El respeto a su intimidad, cultura, edad, etnia, religión, género y orientación sexual sin discriminación alguna.
- Recibir la atención integral para satisfacer su necesidad e intervenir en el problema o riesgo de salud.

Art. 8. - Atención en condición de salud de emergencia médica. - Todas las personas tienen derecho a ser atendidas de manera obligatoria, inmediata, sin discriminación alguna, ni exigencia o condicionamiento previo de ningún tipo administrativo o financiero de la institución.

Sección III

Art. 15. - Mujeres embarazadas. - Están obligadas a recibir una atención integral y oportuna durante el periodo gestacional, el parto y el postparto, incluyendo el manejo prioritario y adecuado de las emergencias obstétricas.

Art. 19. - Personas con discapacidad. - Tendrán derecho a recibir tanto en los establecimientos de salud, como a nivel familiar atención integral que incluya habilitación, rehabilitación y ayudas con técnicas apropiadas.

Art. 20. - Personas con enfermedades catastróficas y de alta complejidad. - Recibirán atención especializada en todos los niveles de atención y complejidad de manera gradual, oportuna y preferente.

4 Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

Art. 13. - En su literal q establece qué Son funciones del Sistema de Educación Superior:
q) Crear programas de prevención orientados a identificar las diferentes formas de violencia (institucional, sexual, psicológica, física, simbólica, patrimonial- económica, emocional).

5 Reglamento De Régimen Académico De La Universidad Nacional De Loja**Capítulo II**

Art.113. - Campo De La Salud. - El campo de la salud será regulado por la norma específica que para el efecto expida el CES.

Estatuto Orgánico De La Universidad Nacional De Loja

Art. 95 numeral 6. - Son atribuciones de la unidad de Bienestar Institucional:

- Prestar atención primaria de salud a las y los estudiantes de la comunidad universitaria



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud

Órgano Administrativo responsable:

Página: 10 de 35

Código: N/A

Dirección de Bienestar Universitario

j) Entradas verificables: Atención Médica

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Agendación de cita	Aprobado / vigente	Auxiliar de enfermería	Ver anexo 1
N/A	Atención por emergencia	Aprobado / vigente	Médico IESS/ Médico estudiantes	Esta atención se la realiza cuando usuario requiera la atención de urgencia.

Entradas verificables: Atención Odontológica

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Agendación de cita	Aprobado / vigente	Auxiliar de odontología	Ver anexo 1
N/A	Asistencia del estudiante	Aprobado / vigente	Auxiliar odontología	Ver anexo 2

Entradas verificables: Atención Psicología Clínica

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Asignación de cita	Aprobado / vigente	Estudiante	Ver anexo 3

 1859				
SUBPROCESO: Sistema de Salud		Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario		Página: 11 de 35
Código: N/A				
Entradas verificables: Atención Laboratorio Clínico				
Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Pedidos de las Ordenes de exámenes de laboratorio	Aprobado / vigente	Laboratorista clínico	Ver anexo 4
Entradas verificables: Atención de Farmacia				
Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Pedido de recetas médicas	Aprobado / vigente	Auxiliar farmacia	Ver anexo 5

 1859						
SUBPROCESO: Sistema de Salud			Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario		Página: 12 de 35	
Código: N/A						
k) Procedimiento descriptivo						
<p>Para la elaboración del presente manual se tomó en consideración la aplicación de entrevistas a los actores claves que intervienen y conforman el Sistema de Salud, para ello se ha realizado un levantamiento de información de las actividades, acciones y consideraciones que son realizadas en la dirección ya antes mencionada:</p>						
Procedimiento descriptivo: Atención Médica						
Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo Estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor? SI / NO
1. Actividades de la atención médica a la comunidad universitaria						
1.1	Agendar cita	Auxiliar de enfermería	Base de datos por facultades	5 minutos	Diario	SI



1859

UNLUniversidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

1.2	Registro de asistencia	Auxiliar de enfermería	Base de datos por facultades	10 minutos	Diario	SI
1.3	Llenar ficha médica	Auxiliar de enfermería	Base de datos por facultades	10-15 minutos	Diario	SI
1.4	Control y registro de signos vitales	Auxiliar de enfermería	Base de datos por facultades	20 minutos	Diario	SI
1.5	Diagnóstico y tratamiento de enfermedades	Médico IESS/ Médico estudiantes	Nube institucional / AS-400	15 minutos	Diario	SI
1.6	Requerimiento de hospitalización	Médico IESS/ Médico estudiantes	Nube institucional / AS-400	10 minutos	Mensual	SI
1.7	Orden de transferencia	Médico IESS/ Médico estudiantes	Nube institucional / AS-400	10 minutos	Mensual	SI
1.8	Ingreso de las historias clínicas	Médico IESS/ Médico estudiantes	Nube institucional / AS-400	30 minutos	Diario	SI
1.9	Certificados médicos	Médico IESS/ Médico estudiantes	Nube institucional / AS-400	10 minutos	Mensual	SI
1.10	Emisión certificado médico	Médico IESS/ Médico estudiantes	Nube institucional / AS-400	10 minutos	Mensual	SI



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud **Órgano Administrativo responsable:** Dirección de Bienestar Universitario **Página:** 13 de 35

Código: N/A

Procedimiento descriptivo: Atención Odontológica

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega valor? SI/ NO
2. Actividades atención Odontológica						
2.1	Agendación de cita	Auxiliar de odontología	Nube institucional / registro por facultades	5 minutos	Diario	SI
2.2	Ficha clínica	Auxiliar de odontología	Nube institucional / registro por facultades	10 minutos	Diario	SI
2.3	Preparación de material bucal	Auxiliar de odontología	Nube institucional	20 minutos	Diario	SI
2.4	Revisión de cavidad bucal	Odontólogo /a	Nube institucional / registro por facultades	10- 15 minutos	Diario	SI
2.5	Diagnóstico	Odontólogo /a	Nube institucional / registro por facultades	10 -15 minutos	Diario	SI
2.6	Tratamiento en caso de necesitar	Odontólogo /a	Nube institucional / registro por facultades	1 hora	Semanal	SI
2.7	Supervisa los equipos y herramientas utilizados	Auxiliar de odontología	Nube institucional	30 minutos	Diario	SI
2.8	Esterilización de equipos y herramientas utilizados	Auxiliar de odontología	Nube institucional	1 hora	Diario	SI



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud **Órgano Administrativo responsable:** **Página:** 14 de 35
Código: N/A Dirección de Bienestar Universitario

Procedimiento descriptivo: Atención Psicología Clínica

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agregar a valor? SI/NO
3. Actividades de Atención de Psicología Clínica						
3.1	Asignación de cita	Auxiliar de enfermería	Drive	10 minutos	2 veces a la semana	SI
3.2	Registra datos del estudiante	Auxiliar de enfermería	Drive	10 minutos	2 veces a la semana	SI
3.3	Desarrollar empatía	Psicólogo clínico	Drive	30 minutos	Semanal	SI
3.4	Aplica entrevista al estudiante	Psicólogo clínico	Drive	30 minutos	Semanal	SI
3.5	Realización de historia clínica psicopatológica	Psicólogo clínico	Drive	1 hora	2 veces por semana	SI
3.6	Identificación de los problemas	Psicólogo clínico	Drive	30 minutos	2 veces a la semana	SI
3.7	Aplicación de test psicométricos	Psicólogo clínico	Drive	1 hora a más	2 veces a la semana	SI
3.8	Realizar psicoterapia	Psicólogo clínico	Drive	45 minutos	2 veces a la semana	SI
3.9	Solicita nueva cita	Psicólogo clínico	Drive	5 minutos	Mensual/semana 1	SI
3.10	Agenda nueva cita	Auxiliar de enfermería	Drive	5 minutos	Mensual/semana 1	SI
3.11	Requerimiento de Certificado	Estudiante	Drive	10- 15 minutos	Mensual	SI
3.12	Entrega de certificado	Psicólogo clínico	Drive	10 minutos	Mensual	SI



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 15 de 35
Código: N/A		

Procedimiento descriptivo: Atención Laboratorio Clínico

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega valor? SI/NO
4 Actividades de laboratorio clínico						
4.1	Agendar cita	Auxiliar de enfermería	Nube institucional / registro por facultad	10 minutos	Diario	SI
4.2	Presenta orden de examen	Estudiante	Nube institucional / registro por facultad	10 minutos	Diario	SI
4.3	Preparar materiales de recolección de muestras	Laboratorista	Nube institucional	15 minutos	Diario	SI
4.4	Recepción y toma de muestras (sangre, heces, orina)	Laboratorista	Recibe correo electrónico	15 minutos	Diario	SI
4.5	Preparación, procedimiento y análisis de muestras	Laboratorista	Nube institucional	1 hora	Diario	SI
4.6	Registro de resultados	Laboratorista	Nube institucional / registro por facultad	30 minutos	Diario	SI
4.7	Ingresar datos al sistema	Laboratorista	Nube institucional / registro por facultad	15-20 minutos	Diario	SI
4.8	Revisión, firma y envío de resultado de exámenes	Laboratorista	Correo electrónico institucional	20 minutos	Diario	SI



4.9	Programa cita desde consultorio médico	Auxiliar de enfermería	Nube institucional / registro por facultad	10 minutos	Semanal	SI
4.10	Entrega de resultados	Laboratorista	Correo electrónico institucional	10 minutos	Semanal	SI



SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 16 de 35
Código: N/A		

Procedimiento descriptivo: Atención de Farmacia

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega valor? SI/NO
5. Actividades de farmacia						
5.1	Recibe receta médica	Auxiliar farmacia	Nube institucional / registro por facultad	5 minutos	Diario	SI
5.2	Presenta receta médica en farmacia	Comunidad universitaria	Nube institucional / registro por facultad	5 minutos	Diario	SI
5.3	Comprueba la existencia de medicamentos requeridos	Auxiliar de farmacia	Kardex	10 minutos	Diario	SI
5.4	Informa al usuario de la existencia o no existencia del medicamento	Auxiliar de farmacia	Kardex	5 minutos	Diario	SI
5.5	Firma de receta	Comunidad universitaria	Nube institucional	10 minutos	Diario	SI
5.6	Recibe receta médica firmada	Auxiliar de farmacia	Nube institucional	5 minutos	Diario	SI
5.7	Registra la salida de medicamentos	Auxiliar de farmacia	Kardex	10-15 minutos	Diario	SI
5.8	Empaca medicamentos	Auxiliar de farmacia	Kardex	5 minutos	Diario	SI



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

5.9	Entrega de medicamentos	Auxiliar farmacia	Kardex	5 minutos	Diario	SI
-----	-------------------------	-------------------	--------	-----------	--------	----



SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 12 de ...
Código: N/A		

L) Salidas verificables: Atención Médica

Código	Nombre	Criterios de aceptación / Revisado aprobado por	Origen / Destinatario de la salida	Referencia
N/A	Informes de consultas y atenciones realizadas	Aprobado / vigente	Médico IESS/ Médico estudiantes	Ver anexo 6

Salidas verificables: Atención Odontología

Código	Nombre	Criterios de aceptación / Revisado aprobado por	Origen / Destinatario de la salida	Referencia
N/A	Registro de atenciones brindadas	Aprobado / vigente	Auxiliar de Odontología	Ver anexo 7
N/A	Informe de tratamientos realizados	Aprobado / vigente	Odontólogo/a	Ver anexo 7

Salidas verificables: Atención Psicología Clínica

Código	Nombre	Criterios de aceptación / Revisado aprobado por	Origen / Destinatario de la salida	Referencia
N/A	Registro de atenciones realizadas	Aprobado / vigente	Psicólogo clínico	Ver anexo 8
N/A	Informes de ficha de seguimiento	Aprobado / vigente	Psicólogo clínico	Ver anexo 8

Salidas verificables: Atención Laboratorio Clínico

Código	Nombre	Criterios de aceptación / Revisado aprobado por	Origen / Destinatario de la salida	Referencia
N/A	Informe de ordenes de examen	Aprobado / vigente	Laboratorista	Ver Anexo 9
N/A	Registro de exámenes realizados	Aprobado / vigente	Laboratorista	Ver Anexo 9



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 18 de 35
Código: N/A		

Salidas verificables: Atención de Farmacia

Código	Nombre	Revisado aprobado por:	Origen / Destinatario de la salida	Referencia
N/A	Registro de entrega de medicamentos por pedido	Aprobado vigente	Auxiliar de farmacia	Ver anexo 10
N/A	Reporte de medicamentos que no hay en farmacia	Aprobado vigente	Auxiliar de farmacia	Ver anexo 11



1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 19 de 35
Código: N/A		

m) Consideraciones adicionales

La dirección de Bienestar Universitario conforme al seguimiento y la ejecución de sus actividades y responsabilidades, ha diseñado planes y programas enfocados a toda la comunidad universitaria, brindando las mejores atenciones en todas las áreas y con especialistas altamente capacitados para de este modo contribuir al desarrollo integral, y satisfaciendo las necesidades de la comunidad universitaria en general.

Los planes y programas establecidos se mencionan a continuación:

- Plan de vigilancia y protección de la salud a estudiantes gestantes de la Universidad Nacional de Loja.
- Programa de vigilancia fomento y protección de la salud a estudiantes con capacidades especiales y enfermedades catastróficas.

Programa de vigilancia fomento y protección de la salud a estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores de la Universidad Nacional de Loja.

Glosario de términos



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

Cita	Este es un procedimiento de carácter administrativo realizado en todos los centros de atención médica, cuando se otorga una cita el establecimiento encargado registra al usuario con su cédula de identificación, fecha, hora y en la especialidad que requiera ser atendido.
Consulta externa	Este es un servicio ambulatorio para pacientes con citas asignadas mediante el cual se acceden a las atenciones médicas designadas a los diferentes tipos de diagnósticos.
Preparación de pacientes	Actividades a realizar por el personal de enfermería encargado, a través de este se prepara al paciente con la valoración de la toma de signos vitales, además de brindar la información suficiente y coherente de ingreso del paciente a la consulta médica.
Certificados médicos	Es un documento de declaración escrita que el paciente solicita para la justificación de sus obligaciones de modo que sirve como justificativo de actividades en cuestiones de problemas de salud de gravedad.
AS-400	Es un sistema de información médico (Medical information System) corresponde al sistema informático el cual actualmente es utilizado por los establecimientos de salud del IESS, además de que ayuda con el registro de Agendación de citas médicas y el reporte de signos vitales.
MSP	Es la institución de salud pública del Ecuador conocida como el Ministerio de Salud Pública.
Actividades	Son las acciones que se ejecutan de manera secuenciales y periódicas dentro del proceso.
Emergencia	Es la alteración física o funcional que puede sufrir las personas la cual requiere de la atención inmediata de los servicios de salud, con el propósito de prevenir consecuencias críticas estas deben ser atendidas en el mayor tiempo posible.
Historia clínica	Este es un documento de orden confidencial de modo, que dentro de él se registran los datos de las personas, los tratamientos a seguir, el seguimiento de enfermedades este es un documento que se lo realiza durante el ciclo de vida de los usuarios.
Medicamento	Es un producto farmacéutico prácticamente para el control y curación de las enfermedades, estos son suministrados bajo las indicaciones de los profesionales de la Salud con la función de generar un alivio a las dolencias del cuerpo humano.
Empatía	Es la capacidad que tiene una persona de percibir los pensamientos y las emociones de los demás es decir se establece un ambiente donde fluye la confianza entre docente estudiante.
Cuadro sintomático o cuadro clínico	Mediante este se realiza un seguimiento por medio del cual se puede verificar si se ha reducido la gravedad que presenta el paciente.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

n) Diagrama de Flujo: Atención Médica
MODELO SIPOC



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario
Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario
Subproceso: Sistema de Salud

Inicio: Atención médica a la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja

Página: 21 de 35

Status: Propuesta

Fin: Diagnóstico, tratamiento y entrega de certificados a la comunidad universitaria.

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>El proveedor de este subproceso es:</p> <ol style="list-style-type: none"> El departamento de atención médica La Dirección de Bienestar Universitario 	<p>Las entradas para el inicio del subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendación de cita Atención por emergencia 	<p>Las actividades a realizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendar cita Registro de asistencia Llenar ficha médica Control y registro de signos vitales Diagnóstico y tratamiento de enfermedades Requerimiento de hospitalización Orden de transferencia Ingreso de las historias clínicas Certificados médicos Emisión certificado médico 	<p>Las salidas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro de atenciones realizadas Informes de ficha de seguimiento 	<p>El cliente interno es:</p> <ol style="list-style-type: none"> La comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo: Atención Médica



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Subproceso: Sistema de Salud
Dirección de Bienestar Universitario

Inicio: Atención médica a la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja

Página: 22 de 35

Status: Propuesta

Fin: Diagnóstico, tratamiento y entrega de certificados a la comunidad universitaria.

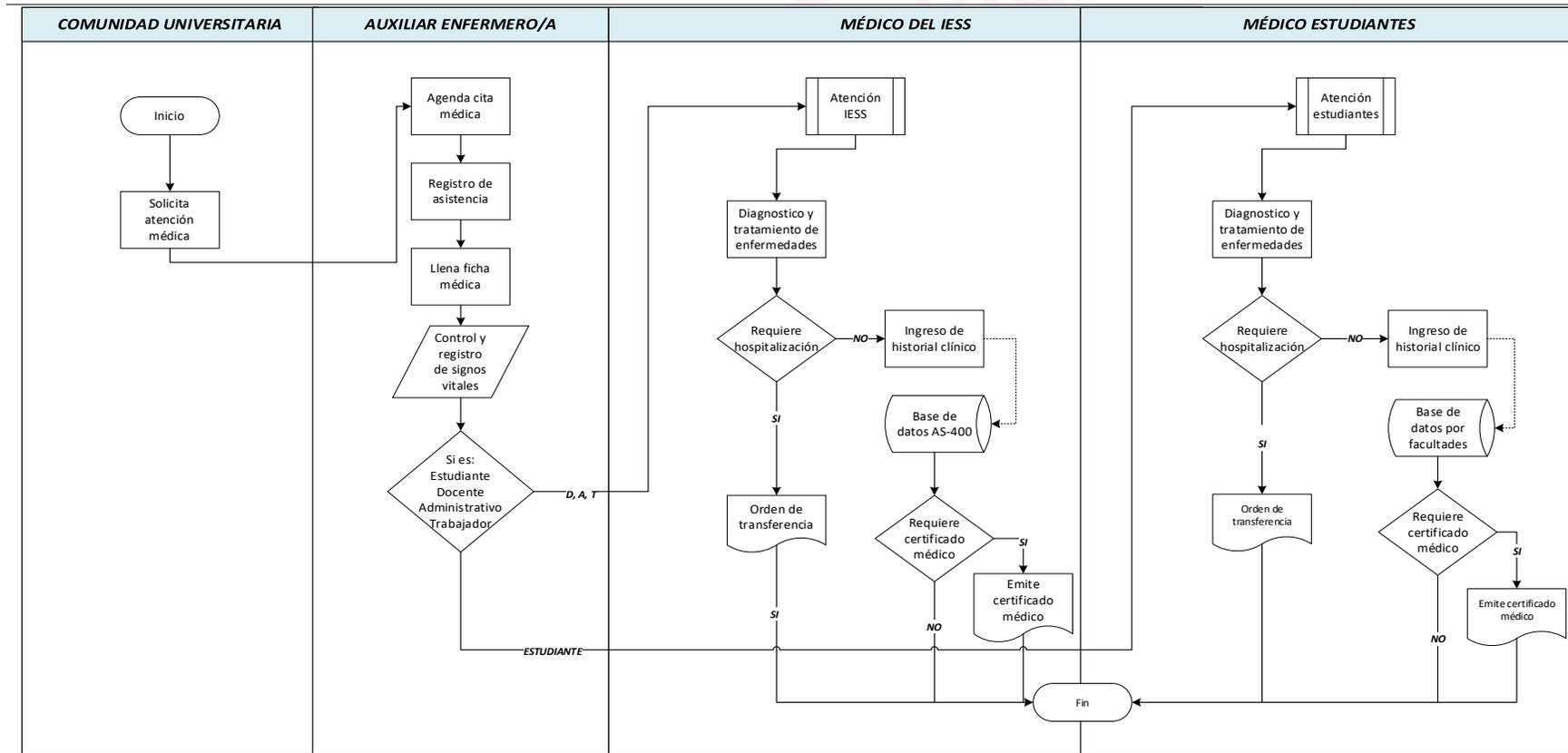




Diagrama de Flujo: Atención Odontológica MODELO SIPOC



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario Macroproceso: Rectorado Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario Subproceso: Sistema de Salud Inicio: Solicitud de atención odontológica.

Página: 23 de 35 Status: Propuesta Fin: Atención brindada a los estudiantes de la UNL.

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>El proveedor de este subproceso es:</p> <ol style="list-style-type: none"> El departamento de atención Odontológica La Dirección de Bienestar Universitario 	<p>Las entradas para el inicio del subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendación de cita Asistencia del estudiante 	<p>Las actividades a realizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendación de cita Ficha clínica Preparación de material bucal Revisión de cavidad bucal Diagnóstico Tratamiento en caso de necesitar Supervisa los quipos y herramientas utilizados Esterilización de equipos y herramientas utilizados 	<p>Las salidas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro de atenciones brindadas Informe de tratamientos realizados 	<p>El cliente interno es:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo: Atención Odontológica



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

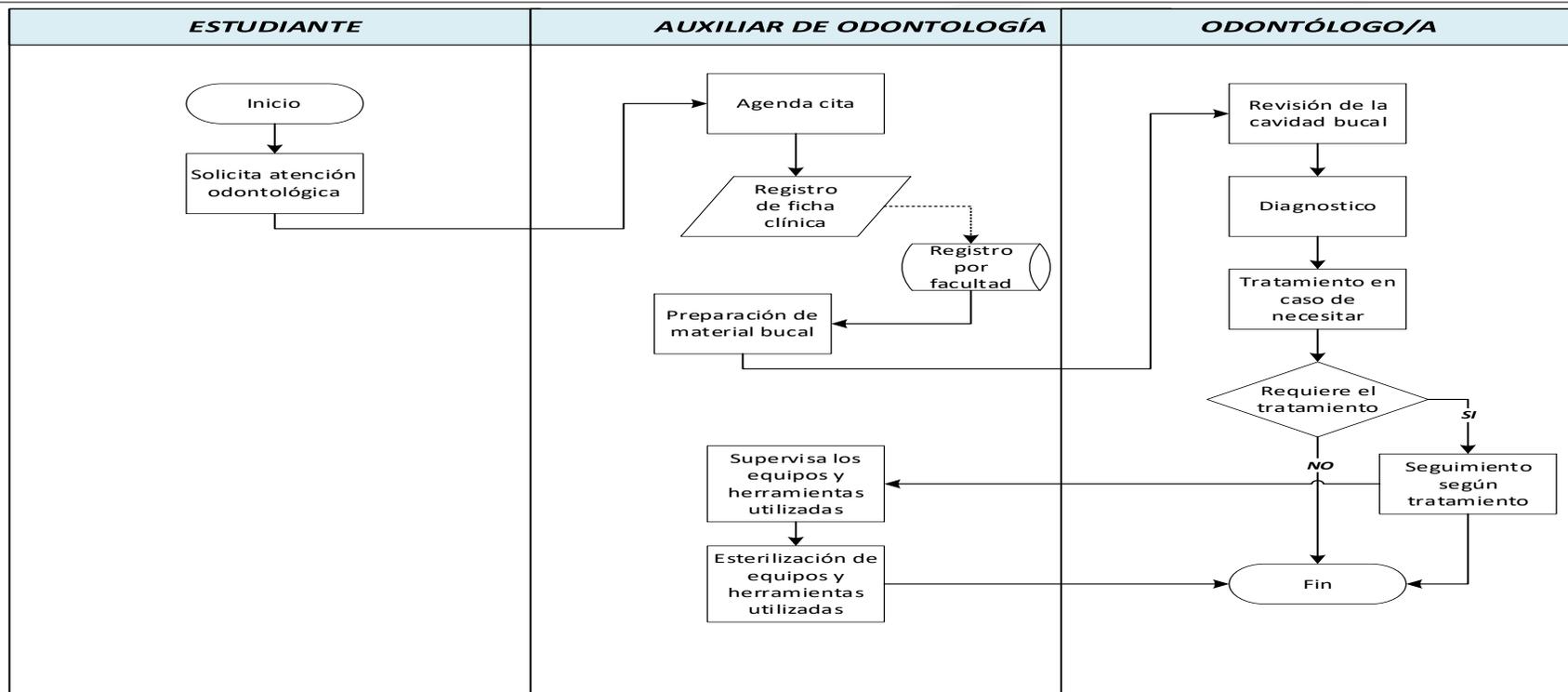
Subproceso: Sistema de Salud

Inicio: Solicitud de atención odontológica.

Página: 24 de 35

Status: Propuesta

Fin: Atención brindada a los estudiantes de la UNL.





1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública**Diagrama de Flujo: Atención Psicología Clínica**
MODELO SIPOC

1859

Responsable: Director/a de Bienestar Universitario**Macroproceso:** Rectorado**Fecha de Elaboración:** 10 de agosto del 2022**Órgano Administrativo:** Dirección de Bienestar Universitario**Subproceso:** Sistema de Salud**Inicio:** Evaluación de la comunidad universitaria.**Página:** 25 de 35**Status:** Propuesta**Fin:** Atención, diagnóstico y tratamiento de la comunidad universitaria.

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>El proveedor de este subproceso es:</p> <ol style="list-style-type: none"> El departamento de atención de Psicología Clínica La Dirección de Bienestar Universitario 	<p>Las entradas para el inicio del subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asignación de cita 	<p>Las actividades a realizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asignación de cita Registra datos del estudiante Desarrollar empatía Aplica entrevista al estudiante Realización de historia clínica psicopatológica Identificación de los problemas Realizar psicoterapia Aplicación de test psicométricos Solicita y agenda nueva cita Requerimiento de Certificado Entrega de certificado 	<p>Las salidas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro de atenciones realizadas Informes de ficha de seguimiento 	<p>El cliente interno es:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja que requieran la atención Psicológica



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo: Atención Psicología Clínica



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

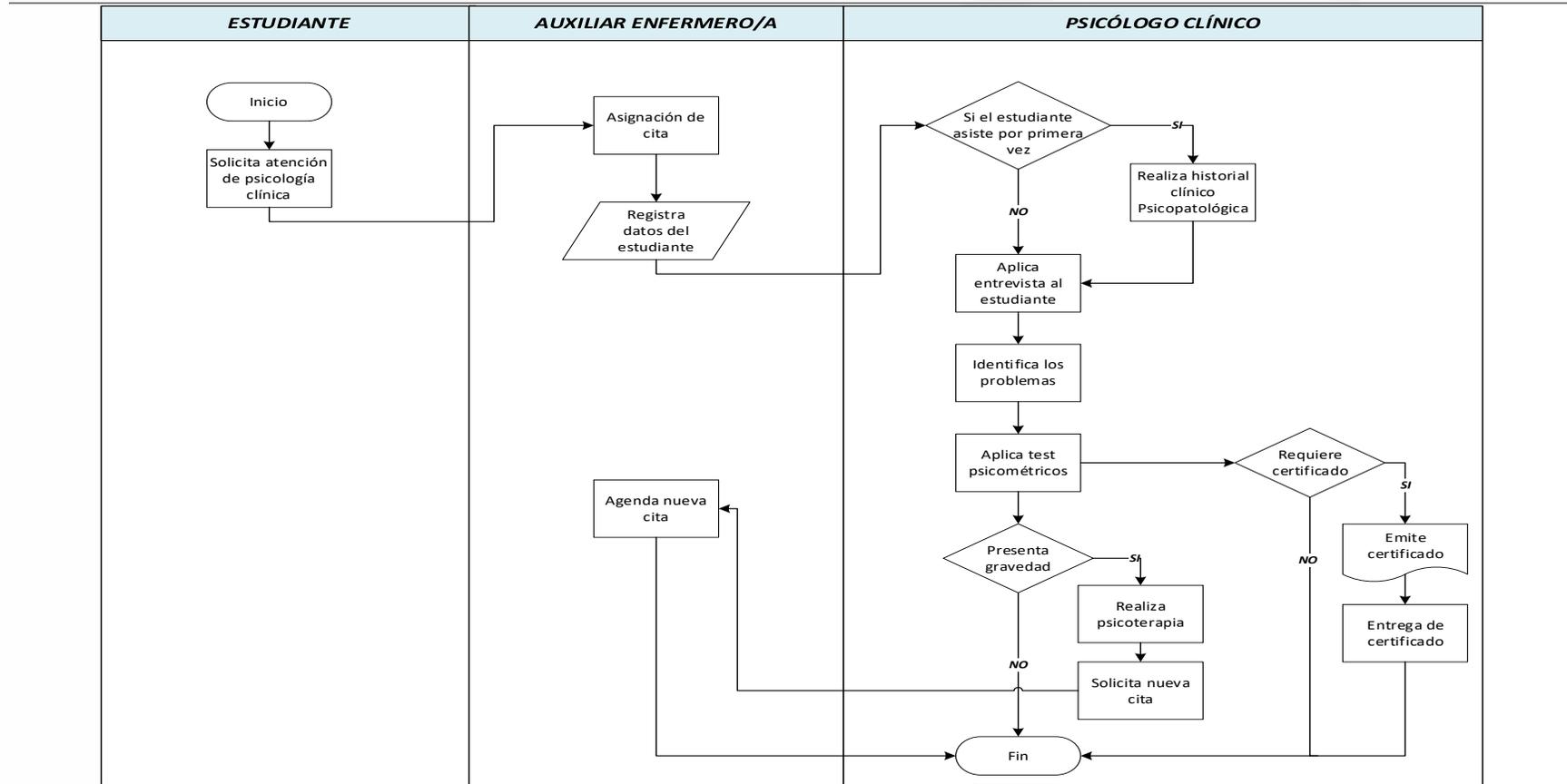
Subproceso: Sistema de Salud

Inicio: Evaluación de la comunidad universitaria.

Página: 26 de 35

Status: Propuesta

Fin: Atención, diagnóstico y tratamiento de la comunidad universitaria.





1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública**Diagrama de Flujo: Atención de Laboratorio Clínico**
MODELO SIPOC

1859

Responsable: Director/a de Bienestar Universitario**Macroproceso:** Rectorado**Fecha de Elaboración:** 10 de agosto del 2022**Órgano Administrativo:** Dirección de Bienestar Universitario**Subproceso:** Sistema de Salud**Inicio:** Atención y toma de muestras.**Página:** 27 de 35**Status:** Propuesta**Fin:** Entrega de resultados médicos realizados.

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>El proveedor de este subproceso es:</p> <ol style="list-style-type: none"> El departamento de atención de Laboratorio Clínico La Dirección de Bienestar Universitario 	<p>Las entradas para el inicio del subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pedidos de las Ordenes de exámenes de laboratorio 	<p>Las actividades a realizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendar cita Presenta orden de examen Preparar materiales de recolección de muestras Recepción y toma de muestras (sangre, heces, orina) Preparación, procedimiento y análisis de muestras Registro de resultados Ingresar datos al sistema Revisión, firma y envío de resultado de exámenes Programa cita desde consultorio médico Entrega de resultados 	<p>Las salidas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de ordenes de examen Registro de exámenes realizados 	<p>El cliente interno es:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja que accedan a realizarse exámenes



Diagrama de Flujo: Atención de Laboratorio Clínico

Responsable: Director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

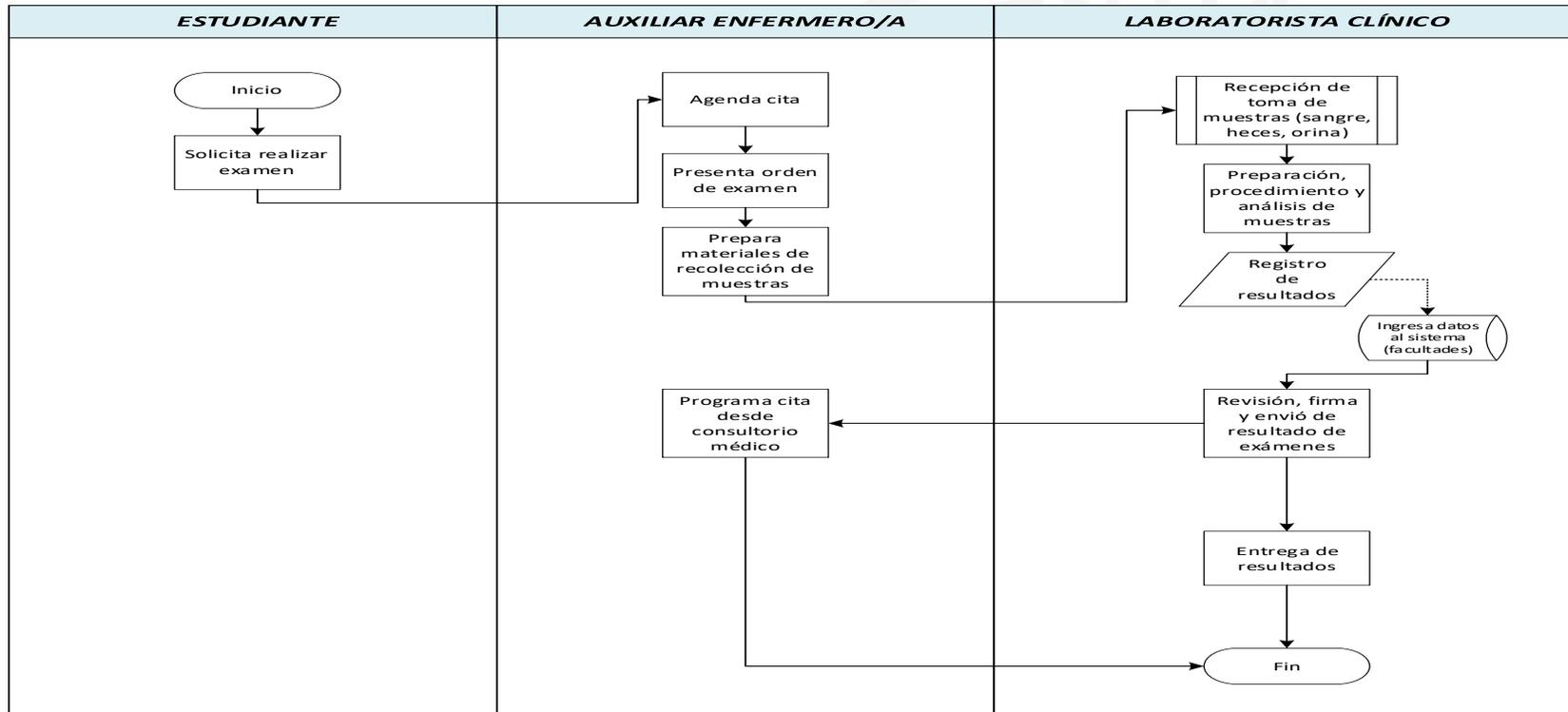
Subproceso: Sistema de Salud

Inicio: Atención y toma de muestras.

Página: 28 de 35

Status: Propuesta

Fin: Entrega de resultados médicos realizados.





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo de Farmacia MODELO SIPOC



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

Subproceso: Sistema de Salud

Inicio: Receta médica.

Página: 29 de 35

Status: Propuesta

Fin: Entrega y asesoramiento de medicamentos.

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>El proveedor de este subproceso es:</p> <ol style="list-style-type: none"> El departamento de atención Farmacia La Dirección de Bienestar Universitario 	<p>Las entradas para el inicio del subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pedido de recetas médicas 	<p>Las actividades a realizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibe receta médica Presenta receta médica en farmacia Comprueba la existencia de medicamentos requeridos Informa al usuario de la existencia o no existencia del medicamento Firma de receta Recibe receta médica firmada Registra la salida de medicamentos Empaca medicamentos Entrega de medicamentos 	<p>Las salidas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro de entrega de medicamentos por pedido 	<p>El cliente interno es:</p> <ol style="list-style-type: none"> La comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja.



Diagrama de Flujo: Atención de Farmacia



Responsable: Director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Rectorado

Fecha de Elaboración: 10 de agosto del 2022

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

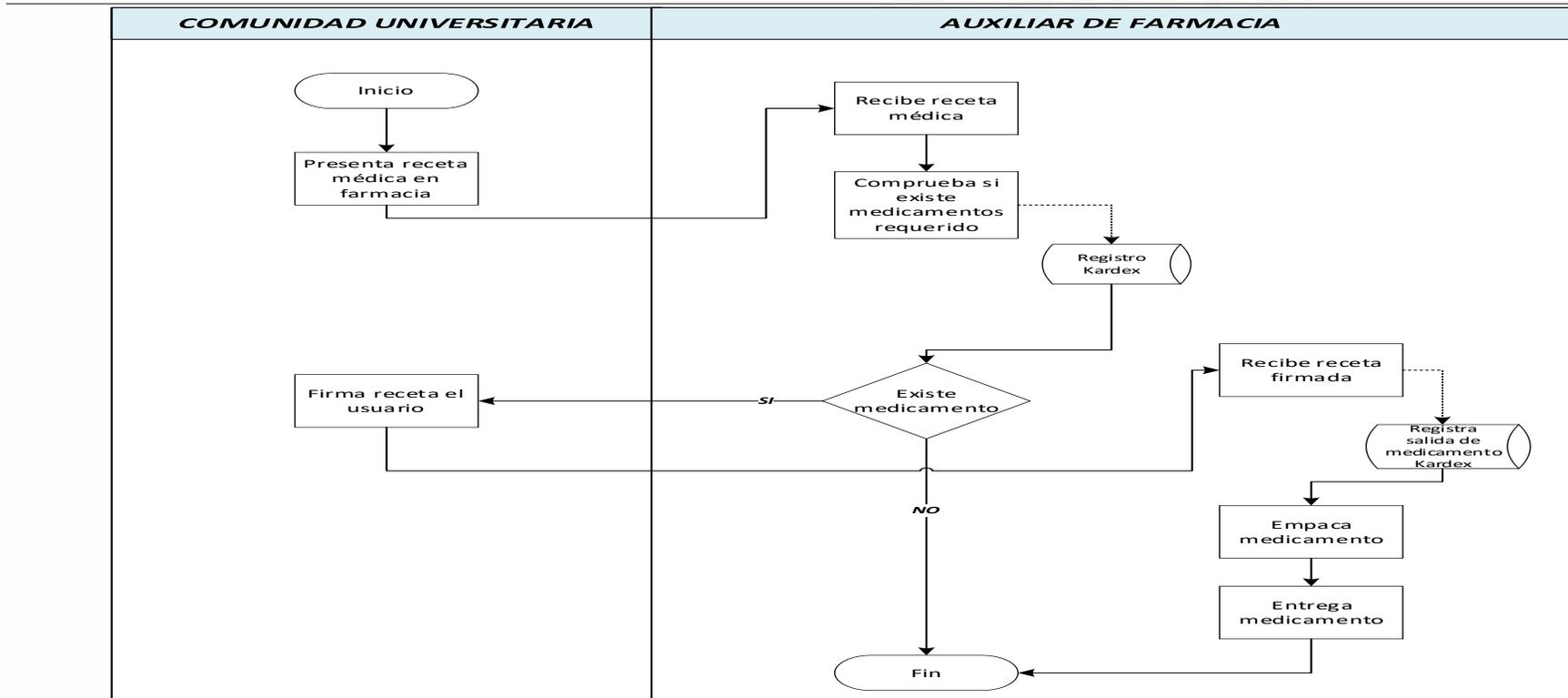
Subproceso: Sistema de Salud

Inicio: Receta médica.

Página: 30 de 35

Status: Propuesta

Fin: Entrega y asesoramiento de medicamentos.





1859

SUBPROCESO: Sistema de Salud

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 31 de 35

Código: N/A

o) Registros de Información del proceso Atención Médica

Registro	Descripción	Orden (cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital/ físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (cargo del servidor encargado del Archivo)
1	Informe de Historial clínico	Fecha	Digital/ físico	Permanente	Encargado/a del área
2	Registro de partes diarios	Fecha	Físico	Permanente	Encargado/a del área
3	Informes mensuales de atenciones realizadas	Fecha	Digital/ físico	Permanente	Encargado/a del área

Registros de Información del proceso de Odontología

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)
1	Registros partes diarios	Fecha	Digital/ físico	Permanente	Auxiliar enfermería
2	Registro historial clínica	Fecha	Digital/ físico	Permanente	Odontólogo/ a
3	Informe de atenciones realizadas	Fecha	Digital	Permanente	Odontólogo/ a

Registros de Información del proceso de Psicología Clínica

Registro	Descripción	Orden (cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital/ físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (cargo del servidor encargado del Archivo)
1	Informe de estudiantes atendidos	Fecha	Físico	Permanente	Encargado/a del área



2	Bitácora de asistencia diaria	Fecha	Físico	Permanente	Encargado/a del área
3	Bases de datos de estudiantes	Fecha	Físico	Permanente	Encargado/a del área
4	Fichas clínicas	Fecha	Físico	Permanente	Encargado/a del área
5	Fichas psicopatológicas	Fecha	Físico	Permanente	Encargado/a del área

Registros de Información del proceso de Laboratorio Clínico

Registro	Descripción	Orden (cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital/físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (cargo del servidor encargado del Archivo)
1	Registro de citas agendadas	Fecha	Digital/físico	Permanente	Encargado/a del área
2	Registro de exámenes	Fecha	Digital/físico	Permanente	Encargado/a del área
3	Registro de datos	Fecha	Digital	Permanente	Encargado/a del área
4	Informes de certificados entregados	Fecha	Digital/físico	Permanente	Encargado/a del área

Registros de Información del proceso de Farmacia

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)
1	Libro de medicamentos	Fecha	Digital/físico	Permanente	Encargado/a del área
2	Registro de ordenes de medicamentos	Fecha	Digital	Permanente	Encargado/a del área
3	Informe de medicamentos entregados	Fecha	Digital/físico	Permanente	Encargado/a del área



SUBPROCESO: Sistema de Salud	Órgano Administrativo responsable:	Página: 33 de 35
Código: N/A	Dirección de Bienestar Universitario	

p) Indicadores

Indicadores de Atención Médica

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de gestión
Descripción	El presente indicador de gestión permite medir el alcance de la atención brindada a la comunidad universitaria en general y si los servicios fueron los adecuados, además si se contó con el procedimiento adecuado para poderlos realizarlo y si se logró cumplir en un 100% la meta de atenciones médicas establecida por Dirección de Bienestar Universitario.
Forma de cálculo	$\% \text{ Atención médica brindada} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de comunidad universitaria de la UNL}} * 100$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de atenciones diarias realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de atenciones programadas por la Dirección B.U}} * 100$
Período de medición	Mensual

Indicadores de Atención odontológica

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de gestión
Descripción	El indicador de gestión sirve para poder medir si las atenciones que han sido brindadas en el área odontológica han sido cumplidas en su totalidad y de esta manera poder verificar y evaluar estas atenciones de una manera concreta en el cumplimiento de dichas actividades planificadas.
Forma de cálculo	$\% \text{ de consultas odontológicas planificadas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de consultas realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de consultas planificadas}} * 100$ $\% \text{ de estudiantes que asistieron al servicio de odontología} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de estuđinates atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de estuđiantes de la UNL}} * 100$
Período de medición	Mensual



Indicadores de Atención de Laboratorio Clínico

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Por medio del presente indicador se buscará medir que tan bien se han utilizado los recursos patrocinados para esta atención y si la satisfacción de los estudiantes que se han realizado los exámenes ha sido buena y si la entrega de los mismos ha sido realizada de manera oportuna y en el tiempo establecido.
Forma de cálculo	<p>% de pedidos de exámenes de laboratorio Clínico= $\frac{N^{\circ} \text{ de pedidos de exámenes solicitados}}{N^{\circ} \text{ Total de ordenes programados}} * 100$</p> <p>% de estudiantes que se realizaron exámenes en laboratorio clínico $\frac{N^{\circ} \text{ de estudiantes atendidos}}{N^{\circ} \text{ Total de estudiantes de la UNL}} * 100$</p>
Período de medición	Mensual

Indicadores de Atención de Farmacia

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Este indicador será el generador para poder medir los medicamentos que han sido otorgados y los mismo que han sido entregados a la comunidad universitaria los cuales han asistido a las atenciones médicas, así también se podrá medir si los medicamentos han sido de útil administración conforme a la programación preestablecida por la dirección de salud.
Forma de cálculo	<p>% de medicamentos entregados a la comunidad universitaria $\frac{N^{\circ} \text{ de medicamentos entregados a la comunidad universitaria}}{N^{\circ} \text{ total de medicamentos adquiridos en el área de salud}} * 100$</p> <p>% de medicamentos adquiridos $\frac{N^{\circ} \text{ de medicamentos adquiridos}}{N^{\circ} \text{ total de medicamentos programados en el PAC}} * 100$</p>
Período de medición	Anual



SUBPROCESO: Sistema de Salud **Órgano Administrativo responsable:** Dirección de Bienestar Universitario **Página:** 35 de 35
Código: N/A

p) Estadísticas

<i>Atención médica año 2022</i>					
<i>Meses</i>					
<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>junio</i>
564	504	1,177	440	1,285	345

Los datos obtenidos gracias a la información que ha sido proporcionada por la Dirección de Bienestar Universitario, los resultados que han sido reflejados en la siguiente tabla se puede observar que las atenciones que han sido brindadas tienen sus altos y bajos, es decir que durante el primer semestre del año 2022, las atenciones con alto índice son entre los meses marzo y mayo ya sea por los factores exógenos (refriados, tratamiento de enfermedades, etc.) por otra parte se puede observar que estas atenciones en el mes de junio tendieron a bajar llegando a un 345 de usuarios atendidos; del mismo modo se necesita hacer énfasis en que los datos evidenciados parten de las atenciones de médico del IESS y médico estudiantes respecto de la atención de Odontología aún no se establece un reporte de atenciones realizadas de modo que para el presente mes de junio se reinserto esta atención, respecto de laboratorio clínico no se puede presentar estadísticas dado que esta atención no está siendo brindada en el sistema de salud de la Dirección de Bienestar Universitario.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA

1. DATOS DE IDENTIFICACION APELLIDOS Y NOMBRES:

CECULA DE IDENTIDAD:

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:

EDAD: SEXO: ESTADO CIVIL:

N.º DE HIJOS:

NOMBRE Y APELLIDO DEL PADRE:

NOMBRE Y APELLIDO DE LA MADRE:

CORREO ELECTRÓNICO DEL ESTUDIANTE:

TELÉFONO:

INSTRUCCIÓN:

OCUPACIÓN:

LUGAR DE RESIDENCIA: TIEMPO DE RESIDENCIA: PROCEDENCIA:

CENTRO DE ESTUDIOS: UNL

CARRERA: CICLO: VALORACIÓN:

FECHA DE VALORACIÓN:

2. OBSERVACIÓN DIRECTA:

3. MOTIVO DE CONSULTA:

4. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:

5. PSICOANAMNESIS PERSONAL NORMAL Y PATOLÓGICA

Prenatal:

Natal:

Infancia:

Pubertad adolescencia y juventud:

Madurez:

6. PSICOANAMNESIS FAMILIAR NORMAL Y PATOLÓGICA:



7. HISTORIA SOCIAL:

8. HISTORIA LABORAL:

9. HISTORIA PSICOSEXUAL:

Anexo 4. Pedido de examen de laboratorio

Saludos cordiales estimado, Dr, adjunto envio pedido de examen de laboratorio.



Responder

Reenviar



INFORME ESTADÍSTICO DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS ABRIL 2022
UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

PRODUCTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	PORCENTAJE
Formato de historias clínicas para seguimiento de las atenciones brindadas a los pacientes.	18	20	38	19%
Fomulario estadístico de las 10 enfermedades más comunes presentadas durante las atenciones médicas ya sean planificadas y/o ambulatorias.		1	1	0,5%
Informes de atenciones médicas mensuales a la comunidad universitaria.	47	30	77	38,5%
Atención Médica a estudiantes de Enfermería previo al ingreso al Internado Rotativo	3	9	12	12%
Formato de procedimientos invasivos y no invasivos realizados (cirugía menor) en la unidad médica.	12	15	27	13,5%
Fomulario de referencia y/o derivación de pacientes a clínicas, hospitales o centros de salud para tratamientos o consulta especializada.	1	1	2	1%
Formato de atención y seguimiento a estudiantes con discapacidad, que requieran atención médica.	7	9	16	8%
Informes médicos a estudiantes de postparto-justificación de inasistencia Universidad Nacional de Loja (validación de certificados médicos).	17	9	26	10%
Proyecto por Ínfima Cuantía de: "ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PARA FARMACIA DE LA SECCION SALUD DE LA UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO Y BOTIQUINES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA UNL"		1	1	0,5%
TOTAL	105	95	200	100%



INFORME ESTADÍSTICO DE ABRIL 2022





1859 Anexo 6. Test psicométricos

5.2. Escala de Depresión de Montgomery-Asberg (Montgomery-Asberg Depression Rating Scale, MADRS)

- Tristeza aparente**
El paciente expresa abatimiento, tristeza, y desesperación a través de la voz, el gesto y la expresión mímica. Evalúese en función de la gravedad e incapacidad para ser animado.
 - No tristeza
 - Parece desanimado, pero se anima fácilmente
 - Parece triste e infeliz la mayor parte del tiempo
 - Parece desgraciado todo el tiempo. Extremadamente abatido
- Tristeza expresada**
El enfermo aporta datos verbales sobre su humor deprimido, independientemente de que lo exprese por su apariencia o no. Incluye ánimo bajo, abatimiento, desesperanza, sentimiento de desamparo. Evalúese de acuerdo con la intensidad, duración, e influenciableidad del humor por las circunstancias:
 - Tristeza ocasional en consonancia con las circunstancias ambientales
 - Tristeza que cede (se anima) sin dificultad
 - Sentimientos de tristeza o abatimiento profundo, pero el humor es todavía ligeramente influenciable por las circunstancias externas
 - Continúa e invariable tristeza, abatimiento, sentimiento de desgracia
- Tensión interior**
El paciente expresa sentimientos de malestar indefinido, nerviosismo, confusión interna, tensión mental que se vuelve pánico, temor o angustia. Evalúese de acuerdo con la intensidad, frecuencia, o duración de la tranquilidad perdida.
 - Placidez aparente. Sólo manifiesta tensión interna
 - Ocasionales sentimientos de nerviosismo y malestar indefinido
 - Continuos sentimientos de tensión interna o sentimientos de pánico que aparecen intermitentemente y que el paciente puede dominar, pero con dificultad
 - Angustia o temor no mitigado. Pánico abrumador
- Sueño reducido**
El paciente expresa una reducción en la duración o en la profundidad de su sueño en comparación a cómo duerme cuando se encuentra bien.
 - Sueño como los normales
 - Leve dificultad para dormir o sueño ligeramente reducido: sueño ligero
 - Sueño reducido o interrumpido al menos durante 2 horas
 - Menos de 2 o 3 horas de sueño
- Disminución del apetito**
El paciente expresa una reducción en la duración o en la profundidad de su apetito en comparación con cuando se encuentra bien. Evalúese la pérdida del deseo de alimento o la necesidad de forzarle uno mismo a comer.
 - Apetito normal o aumentado
 - Apetito ligeramente disminuido
 - No apetito. Los alimentos saben mal
 - Necesidad de persuasión para comer

5. Instrumentos de evaluación para los trastornos del humor 154

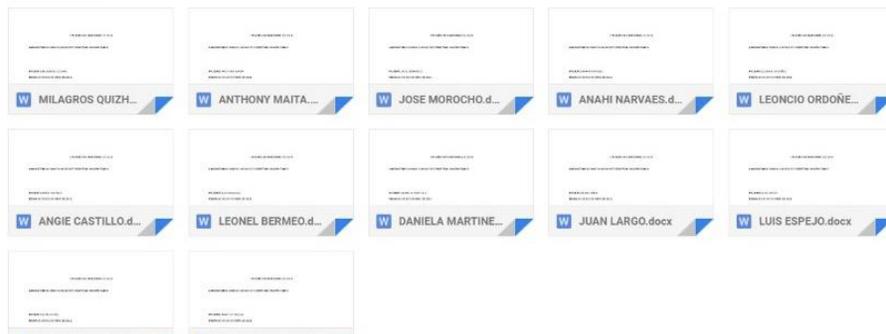
7.1. Escala de Hamilton para la Ansiedad (Hamilton Anxiety Rating Scale, HARS)

Definición operativa de los ítems	Puntos			
1. Humor ansioso (inquietud, espera de lo peor, aprensión [anticipación temerosa], irritabilidad)	0	1	2	3 4
2. Tensión (sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, llanto fácil, temblor, sensación de no poder quedarse en un lugar)	0	1	2	3 4
3. Miedos (a la oscuridad, a la gente desconocida, a quedarse solo, a los animales grandes, a las multitudes, etc.)	0	1	2	3 4
4. Insomnio (dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño no satisfactorio con cansancio al despertar, malos sueños, pesadillas, terrores nocturnos)	0	1	2	3 4
5. Funciones intelectuales (dificultad de concentración, mala memoria)	0	1	2	3 4
6. Humor deprimido (falta de interés, no disfruta con sus pasatiempos, depresión, despertar precoz, variaciones del humor a lo largo del día)	0	1	2	3 4
7. Síntomas somáticos generales (musculares) (dolores y molestias musculares, rigidez muscular, sacudidas clónicas, rechinar de dientes, voz poco firme o insegura)	0	1	2	3 4
8. Síntomas somáticos generales (sensoriales) (zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos o escalofríos, sensación de debilidad, sensación de hormigueo)	0	1	2	3 4
9. Síntomas cardiovasculares (taquicardia, palpitaciones, dolores en el pecho, latidos vasculares, extrasístoles)	0	1	2	3 4
10. Síntomas respiratorias (peso en el pecho o sensación de opresión torácica, sensación de ahogo, suspiros, falta de aire)	0	1	2	3 4
11. Síntomas gastrointestinales (dificultad para tragar, meteorismo, dispepsia, dolor arítes o después de comer, sensación de ardor, distensión abdominal, náuseas, vómitos, sensación de estómago vacío, cólicos abdominales, borrigmos, diarrea, estreñimiento)	0	1	2	3 4
12. Síntomas genitourinarios (amenorrea, metrorragia, micciones frecuentes, urgencia de la micción, desarrollo de frigidez, eyaculación precoz, impotencia)	0	1	2	3 4
13. Síntomas del sistema nervioso autónomo (sequedad de boca, entorpecimiento, palidez, sudoración excesiva, vértigo, cefalalgias de tensión, piloerección)	0	1	2	3 4
14. Comportamiento durante la entrevista General: el sujeto se muestra tenso, incómodo, agitación nerviosa de las manos, se frota los dedos, aprieta los puños, inestabilidad, postura cambiante, temblor de manos, ceño fruncido, facies tensa, aumento del tono muscular, respiración jadeante, palidez facial Fisiológico: traga saliva, eructa, taquicardia de reposo, frecuencia respiratoria superior a 20 resp./min, reflejos tendinosos vivos, temblor, dilatación pupilar, exofalmia, mioclonías palpebrales	0	1	2	3 4

7. Instrumentos de evaluación para los trastornos neuróticos y secundarios a situaciones estresantes 190

Anexo 7. Entrega de exámenes realizados

12 archivos adjuntos



Anexo 8. Informe mensual de medicamentos entregados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO SECCIÓN SALUD								
FARMACIA								
ELABORADO POR: FELIX MIGUEL GUARNIZO VARGAS								
FECHA DE ELABORACIÓN: 27-Sept-2021								
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: MARZO-2022								
NOMBRE DE MATRIZ: MEDICINA APTA PARA SER RECETADA (DENTRO DE LA FECHA DE CONSUMO)								
OBJETIVO: Controlar la medicina que reposa en las perchas de farmacia de Sección Salud de la Unidad De Bienestar Universitario de la Universidad Nacional De Loja, por medio del método de observación y revisión, para evitar la ingesta de un antibiótico caducado de posibles pacientes de la institución.								
MEDICINA APTA PARA SER RECETADA (DENTRO DE LA FECHA DE CONSUMO)								
NRO	NOMBRE DEL MEDICAMENTO	FECHA DE EXPIRACIÓN		FECHA DE INGRESO A LA INSTITUCIÓN		CANTIDAD DE INGRESO	SALDO ACTUAL	
		MES	AÑO	MES	AÑO			
1	LACTATO DE RINGER	OCTUBRE	2022	29	MARZO	2019	50	35
3	PARACETAMOL	MAYO	2023	4	NOVIEMBRE	2020	6000	5982
5	AZITROMICINA	JULIO	2022	4	NOVIEMBRE	2020	900	225
TOTAL DE MEDICINA DISPONIBLE APTA PARA SER RECETADA							6242	



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

6.4 Objetivo Específico 3. Socialización de la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso “Sistema de Salud”.

Para dar cumplimiento a lo establecido dentro del objetivo tres, se tuvo que pasar por distintos procedimientos, en primera instancia se procedió a realizar un diagnóstico para poder determinar la situación del departamento del Sistema de Salud, seguidamente se propuso realizar la implementación de la propuesta con la elaboración de un manual de procesos para el Sistema de salud, todo con el propósito de brindar un mayor servicio a la comunidad universitaria, así como de agilizar de manera ordenada y coordina las actividades de área en mención. Por último, se realizó el cumplimiento del tercer objetivo, para este se procedió a realizar los siguientes puntos:

6.4.1 Invitación

Dentro de la socialización de la propuesta implementada, se procedió a realizar una invitación la cual se encontró programada para el día 01 de agosto del año 2022, en el horario de las 08:00 am, de manera presencial en la sala de reuniones de la Dirección de Bienestar Universitario a fin de socializar la elaboración del manual establecido para el departamento del Sistema de salud de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja. Dentro de la presente invitación se convocó a las distintas áreas como son Medicina general, odontología, psicología clínica y farmacia. Cabe mencionar que la invitación fue enviada a través de los correos electrónicos de los actores ya mencionados. (Ver anexo 12) ⁴

6.4.2 Materiales utilizados

Seguidamente, para proceder con la socialización, como material de exposición se hizo uso de un proyector otorgado por la misma Dirección de Bienestar Universitario, se utilizó la presentación de diapositivas en las cuales se presentó el propósito de la socialización, las leyes reglamentos y estatutos sobre los cuales se rige el Sistema de salud, también se habló de los objetivos establecidos, así como también se explicó sobre la metodología que se usó y por último se presentó los modelos SIPOC y la diagramación de los respectivos flujogramas de cada uno de los servicios brindados. Al finalizar se utilizó material de apuntes para las aportaciones otorgadas y se llevó un registro de asistencia de los encargados de las distintas áreas. (ver anexo 15) ⁵

⁴ Ver anexo 12. Invitación a los actores de la Dirección de BU y Sistema de Salud.

⁵ Ver anexo 15. Material didáctico utilizado para la exposición.



6.4.3 Áreas involucradas en la socialización

El departamento del Sistema de Salud establecido en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, cuenta con cuatro áreas que brindan atención a toda la comunidad universitaria a las cuales se les hizo llegar la respectiva invitación, la misma que fue enviada por medio de los correos institucionales a cada uno de los encargados de las áreas pertenecientes al departamento de Salud.

- Medicina general
➤ Odontología
➤ Psicología clínica
➤ Farmacia

6.4.4 Socialización

Esta fue realizada con los integrantes del departamento de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, mediante la cual luego de la exposición se emanó a tomar las sugerencias y recomendaciones otorgadas por los encargados de las áreas, además se hizo la sugerencia de cambios de mejora, los cuales fueron realizados por la estudiante investigadora. (ver anexo 14) 6

Tabla 2. Sugerencias, expectativas y recomendaciones abordadas durante la socialización

Matriz de condiciones para la implementación de la propuesta
Table with 4 columns: N°, Sugerencias, Variables, and Estrategias de mejora. It contains 3 rows of data detailing suggestions, expectations, and improvement strategies for a health department proposal.

Fuente. Elaboración propia del autor. Obtenido mediante la socialización de la propuesta

6 Ver anexo 14. Desarrollo de la socialización de la propuesta



7. Discusión

Luego de haber obtenido la información suficiente, y pasar a ser analizada se procedió al cumplimiento del objetivo general Formular el Subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022, haciendo relación al trabajo de investigación, denominado proyecto de Integración Curricular dentro del contexto ecuatoriano se ha determinado la importancia de la calidad en la prestación de los servicios otorgados por la sección del Sistema de Salud, es por ello que para el cumplimiento en relación de la teoría con la práctica se ha establecido lo siguiente:

Para el autor (Juran, 2002) la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para las organizaciones, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia organizacional dando como resultado la satisfacción de los usuarios.

La Calidad total es considerada de este modo porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de las organizaciones, además de involucrar y comprometer a todas las personas que conforman una organización. La Calidad total se concentra en conseguir que las cosas se realicen bien se incorpora al sistema, no es ocurrencia tardía y los llamados niveles de calidad aceptables se vuelven cada día más inaceptables, (Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH., 2002).

Bajo el cumplimiento de los objetivos específicos propuesto y las teorías descritas con anterioridad, se procede a la siguiente discusión:

Objetivo General. Formular el Subproceso Agregador de Valor de “Sistema de Salud”.

Tomando en consideración los resultados ya obtenidos se procede a responder la siguiente pregunta ¿Cómo se encuentra formulado el Manual del subproceso Agregador de Valor “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultado en la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja?

Por medio de una investigación exhaustiva aplicada en el departamento Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, se pudo demostrar que dicho subproceso ya mencionado, no se encontraba formulado de manera correcta es decir no seguía los lineamientos establecidos para un buen funcionamiento, lo manifestado por los actores involucrados del subproceso mencionaron cual era la importancia de contar con un manual establecido, ya que el departamento no cuenta con uno, sin embargo, supieron manifestar que como su función es brindar atenciones, ellos se encontraban alineados y se regían bajo las leyes de los roles que son



establecidos a cada uno de ellos, es decir se tiene de manera clara cuales son las actividades que ejercen, de la misma manera se puede evidenciar que al igual que en salud otros departamentos dentro de la Dirección de Bienestar Universitario presentan la misma falencia la cual es la falta de estandarización de los manuales de proceso.

Objetivo Específico 1. Diagnosticar la situación actual del subproceso “Sistema de Salud”

Seguidamente se procedió a realizar un diagnóstico situacional dentro de la Dirección de Bienestar Universitario, así como de la sección del Sistema de salud, dando como respuesta a la siguiente pregunta planteada. ¿Cuál es el contexto actual del subproceso Agregador de Valor del “Sistema de Salud” de la dirección de Bienestar Universitario y de qué manera influye en la ejecución de las actividades?

Partiendo del diagnóstico aplicado se pudo constatar las distintas falencias que se presentan en la actualidad en el Sistema de salud, pues entre ellas resalta que actualmente en el departamento ya mencionado no se establece la atención de laboratorio clínico, de la misma manera ante el diagnóstico FODA aplicado se pudo determinar que la universidad Nacional de Loja cuenta con una población extensa, la cual los médicos encargados de brindar los servicios les resulta engorroso abastecer a toda la comunidad universitaria. Es por ello, que ante lo expuesto se pudo relacionar lo determinado por el autor Ponce (2006) en lo cual dice. 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.

Cabe hacer mención que el diagnóstico realizado en base al resultado del ambiente interno del subproceso se llegó a determinar que, aunque la sección Salud presenta estas falencias, no ha sido impedimento para que surja la ineficiencia dentro del mismo, pues en colaboración con el área de medicina y los estudiantes que realizan las prácticas preprofesionales, perteneciente a la misma Universidad Nacional de Loja, trabajan conjuntamente para poder brindar resultados eficientes, pues como se lo ha mencionado anteriormente debido a que, es un sistema de salud los responsables del área trabajan mediante políticas emitidas por el Ministerio de Salud Pública (MSP), y aunque no se encuentre un manual de proceso debidamente establecido y en su correcto funcionamiento, el personal que labora dentro de esta área posee un perfil definido y correcto con la preparación adecuada y especializada en los roles y funciones que estos se encargaran de cumplir.



De este modo en relación al caso de estudio planteado por el autor Trigueros Estrada (2014, pág. 7) determina que el diagnóstico permite averiguar cómo es el funcionamiento de las organizaciones en su momento actual, y a través de la información recaudada poder determinar o diseñar acciones de cambio en caso de ser requeridas, es por ello que, en base a lo afirmado por el autor, se procede a relacionar la teoría con el trabajo investigativo.

Por otro lado, se relaciona con el caso de estudio propuesto por el autor, Remuzgo (2005, pág. 2). Define al diagnóstico situacional como el encargado de la combinación de los recursos para afrontar a la solución de problemas o necesidades, a fin de obtener un mayor beneficio a un menor costo, lo que se podría decir es que la teoría si hace referencia con la investigación, ya que como se mencionó anteriormente el departamento de salud, cuando no puede dar un servicio abastecedor se apoya bajo el área de medicina de la Universidad Nacional de Loja.

Objetivo Específico 2. Elaborar un Manual del subproceso “Sistema de Salud”.

El subproceso de Sistema de Salud no cuenta con un manual de procesos estandarizado, es decir no lo tienen visible ante los usuarios, sin embargo, para el cumplimiento del presente objetivo se ha tomado en consideración la siguiente pregunta. ¿Cómo se encuentra formulado el Manual del subproceso Agregador de Valor “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultado en la dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja?

Para el autor Krauss (1990) un manual de procesos es un documento que contiene en forma ordenada y metódica información sobre organización, historia, política y procedimientos de una organización que se consideran indispensables para su ejecución. (pág. 20). Los manuales de procesos constituyen un documento técnico que contiene información relacionada con la cronología y sucesión de actividades ordenadas que permiten orientar de manera eficaz el desempeño del personal en la organización.

Tal como lo explica la teoría mencionada por el autor Krauss, en relación con el trabajo de Integración curricular, se pudo evidenciar lo relacionado que se encuentra lo uno con lo otro, pues el autor nos menciona que un manual de proceso se encarga de mantener de manera ordenada y organizada las actividades o tareas designadas en las organizaciones, pues tras el diagnóstico aplicado se determinó que el departamento de Sistema de Salud no tiene un manual a visibilidad de los usuarios y trabajadores, puesto que no se ha logrado la estandarización del mismo, sin embargo los encargados de los servicios ofertados en Salud, tienen definidas las



actividades y los lineamientos que cada una de ellas necesitan para ser cumplidas en su totalidad para de este modo brindar calidad en los servicios que la comunidad universitaria requiera.

Del mismo modo, la importancia de contar con un manual es sumamente importante es así como lo relaciona la teoría descrita por el autor Zaratiegui (1999). Donde determina que los procesos son un conjunto de actividades relacionadas que interactúan conjuntamente, estas actividades deben de seguir un orden, con el fin de convertir los elementos de entradas en resultados. Es así que ante la elaboración de un manual de procesos seguidamente se procede a la graficación por medio de un diagrama de flujo o flujograma, para ello los autores Gilbreth & Lilian (1921), resaltan que cada proceso se debe representar por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de cómo se va a desarrollar el proceso y estos deben ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en el desarrollo de un proceso, mostrando la relación de secuencias entre ellas brindando la fácil y rápida comprensión de cada actividad y la relación que tiene con las demás. Dicho de este modo se establece la relación con el trabajo investigativo, pues el objetivo establecido contaba con la elaboración de un manual de procesos en el cual se establezca la razón de ser, el alcance del inicio y el fin de las actividades. Es importante reconocer que para el cumplimiento del objetivo propuesto se hizo utilidad de la guía metodológica para el levantamiento por procesos establecida por la Universidad Nacional de Loja.

Objetivo Específico 3. Socializar la propuesta con los actores claves que intervienen en el subproceso “Sistema de Salud”.

Como último objetivo por cumplir se establece la socialización, como lo establecen los autores (Dávila & Canal), la socialización debe interpretarse como un proceso de interacción, es un vínculo definido por la influencia mutua que sufren las partes enfrentadas en la relación y que gracias al influjo de una sobre la otra resultan transformadas. A fin de poder profundizar un poco más en la definición del término de interacción. Del mismo modo el autor (Yubero), en su teoría planteada expresa que el ser humano desde que nace es un ser social, destinado a vivir en un mundo social, es por ello que necesita la ayuda de los demás. Ese ser social, además, se va formando poco a poco a través de la interacción con los otros, este es un proceso continuo el cual también es conocido como socialización.

Ante lo expuesto en las teorías ya mencionadas se pudo observar la relación que se obtuvo para el cumplimiento del objetivo de socialización, este se estableció en los criterios otorgados por los responsables de la Dirección de Bienestar Universitario así como del



departamento de salud, respecto a la propuesta de la formulación del manual de procesos del Sistema de Salud, esta fue socializada sin inconveniente alguno, logrando como impacto la aprobación de la directora de Bienestar Universitario y de los responsables encargados de las distintas áreas pertenecientes al departamento de Salud, quienes brindaron las felicitaciones por el destacado trabajo realizado, de la misma manera surgieron las respectivas sugerencias y recomendaciones en calidad de mejora del trabajo planteado, esto con el propósito de que el trabajo otorgado sean en beneficio de las áreas requirentes, así como de la Dirección en general, puesto que brinda una orientación mejorada en el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, se indicó a la investigadora hacer uso correspondiente del documento implementado.

8. Conclusiones

- En la actualidad el Sistema de Salud de la dirección de Bienestar Universitario se encuentra en un mayor crecimiento de atenciones a brindar, es por ello importante aumentar los recursos humanos y financieros, así como la implementación de más servicios y un mayor abastecimiento de herramientas dispensables para cada atención a brindar, para de este modo poder obtener y brindar un servicio audaz y eficiente.
- En conclusión, por medio del diagnóstico se vieron reflejadas ciertas falencias que con acciones de mejora implementadas por los mismos encargados de la Dirección, se podría disminuir, sin embargo, los cuellos de botella que han sido determinados no presentar problema mayor, que hagan padecer deficiente a la sección de salud, pues como se mencionó en su debido tiempo el Sistema de Salud trabaja conjuntamente con convenios interinstitucionales y con la facultad de medicina de la misma Universidad Nacional de Loja.
- Entre los problemas encontrados en el Sistema de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario, se encontró la falta de estandarización de un manual de procesos establecido en el departamento Salud, pues, como es de conocimiento contar con una guía estandarizada permite mayor fluides en el cumplimiento de actividades otorgadas en cada área. Pues al no contar con este documento los responsables de brindar las atenciones seguían los lineamientos en base a las leyes y los reglamentos, otorgados por la misma Dirección de Bienestar Universitario, la Universidad Nacional de Loja y las políticas del MSP.



- Finalmente, entre las principales funciones del Sistema de salud se enmarca brindar atención de calidad y calidez a toda la comunidad universitaria es así que con la estandarización de un manual se establecen los pasos y procedimientos a seguir, con el propósito de conseguir el mejor aprovechamiento de insumos otorgados a los distintos servicios brindados en el departamento de Salud.

9. Recomendaciones

Con el propósito de complementar la solución a lo problemática determinada en el Sistema de Salud, se procede a sugerir las siguientes recomendaciones.

- Debido a la gran importancia de la salud dentro de las instituciones educativas y las universidades se procede a recomendar que se creen mayores fuentes de difusión, a través del cual se hagan conocer los servicios que son ofertados en el departamento de salud, la difusión es fundamental para lograr el éxito de la salud, estos deben ser conocidos por la comunidad universitaria en general.
- Por medio de los resultados obtenidos, y el diagnóstico situacional FODA aplicado en la Dirección de Bienestar Universitario, y en el departamento de salud se recomienda brindar la suficiente acogida a los estudiantes que realizan las pasantías médicas, dado que se contribuya a la efectividad de las atenciones otorgadas por la salud
- Revisar de manera constante, el manual otorgado al subproceso del Sistema de Salud y verificar que las actividades se estén ejecutando de manera correcta, y que estas sigan los lineamientos correctos, que se encuentren acorde a las normativas establecidas por la Universidad y la dirección de Bienestar Universitario y de la misma manera en las políticas de salud. De la misma manera se recomienda emplear estrategias de mejora en caso de que el documento a disposición desee ser modificado, para así asegurar la calidad de las actividades, brindando la eficacia y eficiencia en el área de la salud.
- Se recomienda a la Universidad Nacional de Loja, y a todas las direcciones que la conforman, que las propuestas de los manuales de procesos realizados sean difundidas y puestos en práctica, de modo a que contribuirán a un mejor desempeño en beneficio de la institución, Así mismo se procede hacer la misma recomendación al departamento Sistema de Salud perteneciente a la Dirección de Bienestar Universitario.



10. Bibliografía

- Agualongo Sánchez , F. A. (2015). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS SUPERMERCADOS "MI CASERITA" DE LA CIUDAD DE AMBATO. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Facultad de dirección de empresas (UNIANDES)*. Ambato . Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES :
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/255/1/TUAEXCOMIEAN007-2015.pdf>
- Aguirre Dávila , E., & Yáñez Canal , J. (2000). La socialización como un proceso interactivo. *Discusiones en la Psicología contemporánea*. Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/315652765_La_socializacion_como_un_proceso_interactivo_2000
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. *Gestión y Política Pública*, XIV (3), 599-618.
https://doi.org/http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XIV_NoII_2dosem/06ARELLANO.pdf
- Arias Cardona , A. M., Armijos Vintimilla , D. I., & Naranjo Chuqui , M. A. (2014). CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN PEDRO DEL CEBOLLAR POR EL EQUIPO DE SALUD CUENCA 2014. . *UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS, ESCUELA DE ENFERMERÍA* . Cuenca .
- Arias, R. M. (2010). La Evaluación del Desempeño . Marid, España .
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Costa Cabanillas , M., & López Méndez , E. (1986). Salud Comunitaria .
- Duhalt Krauss, M. (1990). *Los Manuales de procedimiento en las oficinas públicas*.
<https://doi.org/http://www.librosdehumanidades.unam.mx/pdf/PUB-001300.pdf>



- Experto GestioPolis.com. (4 de junio de 2001). *¿Qué hizo Philip Crosby por la gestión de la calidad?* Obtenido de *¿Qué hizo Philip Crosby por la gestión de la calidad?:* <https://www.gestiopolis.com/que-hizo-philip-crosby-por-la-gestion-de-la-calidad/>
- Fomento, M. d. (2005). *La gestión por procesos* . Mayo . <https://doi.org/https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Galindo Camacho, M. (2000). *TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. MÉXICO: PORRÚA.
- García López , T., & Cano Flores, M. (1999; 2000). *EL FODA: UNA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS EN EL CONTEXTO DE LA PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- Gilbreth, F., & Lilian, G. (1921). *100 años Digrama de Flujo*. Obtenido de <https://www.guindo.com/blog/100-anos-de-diagramas-de-flujo/>
- Guerrero Aguirre, L. A. (30 de Junio de 2010). *Gerinpro Consultores México*. Obtenido de LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO: <https://www.gerinpro.com/2020/06/30/la-gestion-de-la-calidad-en-el-sector-publico/>
- Hernández, J. G. (2010). *La Gestión Pública local del desarrollo regional local* . *Memoria Académica*. https://doi.org/https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5256/ev.5256.pdf
- Javier Duque, M. (2014). *Contrastes en la Gestión Pública. La asesoría de expertos versus la acción basada en la participación social*. 19-20-21. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781279.pdf>
- Juran, J. M. (3 de febrero de 2002). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- LOJA, U. N. (06 de Noviembre de 2019). *ESTATUTO ORGÁNICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA* . Obtenido de <https://www.unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2020-01/ESTATUTO%20ORGANICO%206-11-2019%2C%20VALIDADO%20POR%20EL%20CES.PDF>



- Loja, U. N. (2021). *REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA* . Obtenido de <https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20DE%20RE%CC%81GIMEN%20ACADE%CC%81MICO%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%2027-01-2021-DEFINITIVO%20%281%29.docx-signed-signed-signed%20%281%29.pdf>
- Macias Vinces, G. D. (2018). *MANUAL DE PROCESOS PARA EL CENTRO RADIOLÓGICO DENTAL CRD S.A.* Guayaquil .
- Makón, M. P. (2000). *Planificación, prospectiva y gestión pública*. Chile. <https://doi.org/http://www.sidepro-sa.com.ar/wp-content/uploads/2015/03/44-Reflexiones-sobre-las-gesti%C3%B3n-por-resultados.pdf>
- Mario Vogel. (1992). *Gestion por Resultado, Planificación Estrategica*. . <https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4460/1/T1612-MGDE-Tamayo-Dise%c3%b1o.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (s.f.). *Agendamiento de Citas Médicas, Consulta externa*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/agendamiento-de-citas-medicas/>
- Mirian González Pérez. (2005). La evaluación del aprendizaje. *Revista Docencia Universitaria*, 19. <https://doi.org/https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/819>
- Muñoz , M., & Cablese , B. (2008). *Universidades y promoción de la Salud: ¿ Cómo alcanzar el punto de encuentro?* . Chile .
- NACIONAL, A. (06 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)*. Obtenido de https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/ec_6011.pdf
- Oliver, J. A. (2006, España). *La información preventiva de la administración pública* . <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=184329>
- Pérez Durán , G. d., & Pérez Sánchez, A. (2019). *BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS*. México . <https://doi.org/https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>
- Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI). (2019-2023). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI)*. Loja. <https://doi.org/https://unl.edu.ec/sites/default/files/2020-02/PEDI2019-2023.pdf>



¹⁸⁵⁹ Ponce Talancón , H. (septiembre de 2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. México.

REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. (28 de Enero de 2003). Obtenido de http://hee.gob.ec/download/4abril2015/JURIDICO/MATRIZA2/REGLAMENTO_A_LA_LEY_ORGANICA_DEL_SISTEMA_NACIONAL_DE_SALUD.pdf

Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. (2022). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20ORGA%CC%81NICO%20POR%20PROCESOS%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%20SESION%CC%81N%20EXTRA.%2013-10-2020%20CON%20CERTIFICACION%CC%81N-signed-signed-signed.pdf>

Remuzgo , F. (Julio de 2005). DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA. *Modulo de Fortalecimiento Organizacional* . Chaparra.

REPÚBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA NACIONAL. (12 de Mayo de 2016). *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA SALUD*. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf

Roberto Hernández Sampieri. (2014). En *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (págs. 365-366). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Rodríguez Cauqueva, J. (Mayo de 2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Obtenido de <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf>

Ruiz Fuentes , D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres , I. C., & Hernández Peña , A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos . *Cinecias Holguín , xx(1)* , 1-11. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

San Martín , H. (1981). *Manual de salud pública y medicina preventiva*. Barcelona Mason .

Serech Enríquez, E. L. (noviembre de 2005). “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA”. *Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial*. Guatemala.



- 1859 Shewhart, W. A. (18 de marzo de 1981). Maestros de la calidad. *Maestros de la calidad*. Obtenido de http://maestrosquality.blogspot.com/p/blog-page_681.html
- Tamayo, D. P. (2014). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DE LA PUCE [Tesis de Ingeniería, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR]*. Repositorio de Tesis de grado y Posgrado. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7998>
- Tomalá Balón , A. E. (2015). MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS DE DESARROLLO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERÍODO 2015. *UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. LA LIBERTAD .*
- Trigueros Estrada , P. E. (Enero de 2014). "DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DE AGRO-SERVICIOS UBICADOS EN ASUNCIÓN MITA Y EL PROGRESO, JUTIAPA.". *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. JUTIAPA.*
- Ugalde Romero, M. P. (2004). *Manuales de procedimientos y Diagramas de Flujo en la Administración de Archivos .* Obtenido de <http://www.dgan.go.cr/RAN/index.php/RAN/article/download/196/130>
- Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (7 de julio de 2002). *Teoría de la calidad total TQM.* Obtenido de Teoría de la calidad total TQM: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-calidad-total-tqm/>
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. (Diciembre de 2009). *Fundación de la Universidad Nacional de Loja. 150 años de fundación.* Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/470/1/LA%20UNIVERSIDAD%20NACIONAL.pdf>
- Universidad Nacional de Loja. (2021). Obtenido de <https://www.unl.edu.ec/universidad>
- Universidad Nacional de Loja. (2021). *METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA .* Obtenido de Metodolog%C3%ADa%20para%20levantamiento%20de%20procesos%20UNL.pdf
- Universidad Nacional de Loja. (2021). *REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.* Obtenido de <https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021->



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

06/REGLAMENTO%20DE%20RE%CC%81GIMEN%20ACADE%CC%81MICO%20D
E%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%2027-01-2021-
DEFINITIVO%20%281%29.docx-signed-signed-signed%20%281%29.pdf

Vásquez Riofrio, V. A. (2022). *Formulación del proceso de apoyo de Contratación de Personal Administrativo y Académico para la gestión por resultados en la Dirección de Talento Humano de la Universidad Nacional de Loja, Año 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/25240>

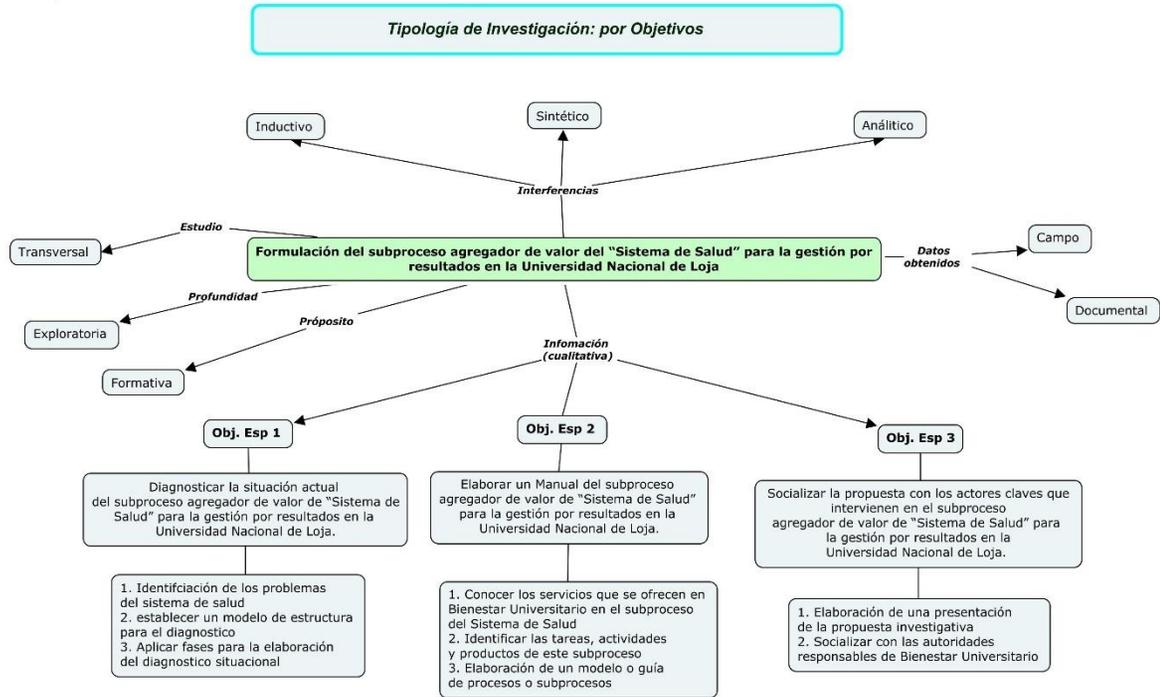
Vélez, S. C. (2011). En *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública* (págs. 66-68).

Yubero , S. (s.f.). SOCIALIZACIÓN Y APRENDIZAJE SOCIAL. *La Socialización como Proceso, CAPÍTULO XXIV.*

Zaratiegui, J. R. (1999). *La gestión por procesos su papel e importancia en la empresa.* https://doi.org/file:///C:/Users/ROBERT_VACA/OneDrive/Escritorio/clase2_pdf1.pdf

11. Anexos

Anexo 1. Mapa conceptual de tipologías de la investigación





Levantamiento de Información del Procedimiento

Nombre del Procedimiento:

Órgano Administrativo:

Responsable del Procedimiento:

Fecha:

1. Rol de los Participantes

No.	Rol	Descripción
1		
2		
3		

2. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Procedimiento)

No.	Marco Legal
1	
2	
3	

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				



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



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 3. Matriz del grupo focal

Matriz de participantes (grupo focal)

Matriz de grupo focal asistentes a la socialización de las propuestas del subproceso de "Sistema de Salud" para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

#	Nombre completo	C.I.	Teléfono	Cargo
1				
2				
3				
4				
5				





 1959			
CODIGO:		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



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 Anexo 5. Formato para la elaboración del documento

 1859		
Proceso:	Organo Administrativo	Página: x de y
Código:	Responsable:	



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 6. Guía de entrevista aplicada a actores claves



UNL

Universidad Nacional de Loja

Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso Agregador de valor de "Sistema de Salud" para la Gestión por Resultado en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación Curricular llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor del "Sistema de Salud" para la Gestión por Resultado en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista con el fin de que la información proporcionada contribuya en la realización del diagnóstico situacional y la formulación del subproceso ya antes mencionado.

Fecha de realización: Día..... / Mes..... / Año.....

Table with 2 columns and 4 main sections: 1. Datos del entrevistador, 2. Datos del entrevistado, 3. Presentación y propósito, 4. Indicaciones Generales. Includes fields for names, academic formation, and institutional data.





DESARROLLO

➤ Objetivo Específico 1

Diagnosticar el subproceso agregador de valor “Sistema de Salud” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja año 2022.

Preguntas generales a la Dirección de Bienestar Universitario

Pregunta 1	¿Cuál es la función que cumple la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 2	¿La dirección de Bienestar Universitario cuenta con un manual de procesos establecido?
Pregunta 3	¿Cuáles son las actividades que se realiza en la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 4	¿Cuáles son los servicios que Brinda la dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 5	¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 6	¿En qué normativa legal se rige la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 7	¿Cuáles son las fortalezas que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 8	¿Qué debilidades considera usted que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 9	¿Cuáles son las oportunidades que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 10	¿Qué amenazas considera usted que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 11	¿Qué acciones de mejora consideraría usted que se pudieran implementar en la Dirección de Bienestar Universitario?
Observación:	



1. ¿Qué entiende usted por un manual de procesos?

Dirección de Bienestar Universitario	Es considerado como un documento, a través del cual se establecen los procedimientos de las actividades.
Departamento Sistema de salud	Es un instructivo que establece los lineamientos a seguir de las actividades propuesta en los departamentos.
Administrativos	Es un método que permite conocer el punto de partida de una actividad hasta el punto de salida, es decir, el resultado que se deberá de ejecutar como parte del órgano administrativo.

2. ¿Por qué considera importante que los departamentos cuenten con un manual de procesos establecido?

Dirección de Bienestar Universitario	Es importante porque por medio de este nos damos cuenta de las actividades y cada uno de los procedimientos que se deben de seguir, actualmente la dirección de Bienestar universitario no cuenta con un manual de procesos establecido.
Departamento Sistema de salud	Los manuales de procesos son importantes que se los establezca en las instituciones de modo que ayuda al orden de la ejecución de las actividades, además permite brindar un mejor servicio el cual cumpla las expectativas de los usuarios que accedan a aquellos servicios.
Administrativos	Es importante porque ayuda a tener una guía de cómo hacer, para que hacer, como es el orden de ingreso las secuencias y el producto definitivo o final que genera como el resultado.

3. ¿Cuáles serían las causas por la cual los departamentos no cuentan con un manual de procesos?

Dirección de Bienestar Universitario	En muchos casos las causas intervienen por la falta de estandarización de los procesos y las actividades de los departamentos, debido a que no se establece un lineamiento entre ellas, como lo es el caso la Dirección de Bienestar Universitario no cuenta con un manual de procesos establecido únicamente nos regimos a los reglamentos establecidos por la dirección y lo que nos ofrece nuestra universidad.
---	--



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1. ¿Conoce los servicios que brinda el Sistema de Salud de la dirección de Bienestar Universitario?

Estudiantes

- No se conoce muchos, pero de los que si se ha logrado escuchar es que se brinda lo que respecta a la atención médica, odontológica y farmacia
- Si, brinda la atención médica a los estudiantes, odontología, laboratorio.
- Si, en lo personal solo he tenido la oportunidad de conocer y acceder al servicio de salud.

Docentes

- Si conozco sobre todo eh accedido al sistema de salud o atención medica debido a que sentí un poco de molestias con mi salud.
- No todos, pero si se tiene conocimiento de algunos protocolos, no porque se haya hecho uso de alguno de ellos, más bien por los antecedentes del trabajo realizado anteriormente en el ministerio de salud pública tengo conocimiento del servicio que se debe de ofrecer en las universidades.
- Eventualmente tengo un leve conocimiento de lo que realiza bienestar universitario respecto a salud pues este se encuentra enfocado a toda la comunidad universitaria tiene un enfoque para que cada uno de los miembros de la universidad puedan acceder a este servicio de salud, no conozco de algunos de ellos a profundidad, pero sé que tenemos esa posibilidad como miembros de la comunidad universitaria.

Trabajadores

- Si, si los conozco sé que ofrecen los servicios de atención médica, odontología, farmacia y laboratorio clínico.
- Claro que sí, lo que es el servicio médico, odontológico, son los cuales se han podido evidenciar no se si sean todos, pero en ese sentido son los que más se lo puede necesitar.
- Tengo entendido que se cuenta con un dispensario de IESS para las atenciones médica a los afiliados que cuenta con un seguro, y también un dispensario propio para los estudiantes.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 7. Ficha de observación aplicada al subproceso



UNL

Universidad Nacional de Loja

Ficha de observación para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor del "Sistema de Salud" para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

Observador:				
Fecha:	Año:	Mes:	Día:	Duración:
Escenario / departamento				

No	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	SI	NO	PARCIALMENTE
1	El subproceso Agregador de Valor "Sistema de Salud" cuenta con un manual de procesos			
2	El subproceso Agregador de Valor "Sistema de Salud" se encuentra plasmado en la normativa.			
3	La dirección Sistema de Salud define aproximadamente a sus responsables conforme su formación			
4	La dirección Sistema de Salud establece de forma correcta los roles			
5	El Sistema de Salud cuenta con todos los recursos de apoyo correspondientes.			
6	Las actividades a realizar en los diferentes departamentos se encuentran definidas claramente.			
7	El confort en la dirección sistema de salud es agradable			
8	Se lleva un registro de los partes diarios de los estudiantes al momento de su atención			
9	Utilizan adecuadamente los objetos y materiales en la dirección salud			
10	El departamento de farmacia cuenta con los medicamentos indispensables para el respectivo consumo			
11	Los responsables de la dirección salud llevan un historial clínico por facultades			
12	Las decisiones del subproceso se encuentran claramente definidas.			
13	El Sistema de Salud cuenta con un registro de información adecuado.			



Matriz ficha de observación

No	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	SI	NO	PARCIALMENTE
1	El subproceso Agregador de Valor "Sistema de Salud" cuenta con un manual de procesos		x	
2	El subproceso Agregador de Valor "Sistema de Salud" se encuentra plasmado en la normativa.	X		
3	La dirección Sistema de Salud define aproximadamente a sus responsables conforme su formación	X		
4	La dirección Sistema de Salud establece de forma correcta los roles	x		
5	El Sistema de Salud cuenta con todos los recursos de apoyo correspondientes.			x

6	Las actividades a realizar en los diferentes departamentos se encuentran definidas claramente.	X		
7	El confort en la dirección sistema de salud es agradable	X		
8	Se lleva un registro de los partes diarios de los estudiantes al momento de su atención	X		
9	Utilizan adecuadamente los objetos y materiales en la dirección salud	X		
10	El departamento de farmacia cuenta con los medicamentos indispensables para el respectivo consumo			x
11	Los responsables de la dirección salud llevan un historial clínico por facultades	X		
12	Las decisiones del subproceso se encuentran claramente definidas.	X		
13	El Sistema de Salud cuenta con un registro de información adecuado.	X		
14	El Sistema de salud cuenta con libre acceso para los usuarios	X		
15	Los encargados de la dirección sistema de salud cumplen con los horarios establecidos	X		



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 8. Registro de tutorías



Universidad Nacional de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS
FORMATO PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TUTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/TITULACIÓN

Table with 2 columns: Field Name and Value. Fields include Facultad, Carrera/Programa, Nombre y apellidos del docente asesor/director, Tema del trabajo de integración curricular/titulación, Nombres y apellidos del/los aspirante/s, and Periodo académico ordinario.

Table with 7 columns: No., Fecha, Tiempo empleado en la tutoría, Tema tratado en la tutoría, Recomendaciones del Asesor/Director, Modalidad (Presencial/Virtual), and Firma del estudiante/ Registro Virtual. Contains 4 rows of tutoring activities.

Anexo 9. Levantamiento de información del subproceso Sistema de Salud





unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 10. Entrevista a los encargados de la Dirección de B.U y el Sistema de salud



Anexo 11. Entrevista a actores internos





UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 12. Invitación a los actores de la Dirección de bienestar Universitario y Sistema de salud



Socialización de los manuales de procesos de la Dirección de Bienestar Universitario

01 | agosto | 08:00am
2022

En la sala de reuniones de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.

Confirmar asistencia

Los estudiantes de Octavo ciclo de la carrera de Administración Pública, les agradecemos su puntual asistencia.

Victor Alejandro, Genesis Vaca, Alexandra Encarnación, Jordy Cabrera

Anexo 13. Asistencia de la socialización realizada



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Reunión para socialización de la propuesta del manual del subproceso del "Sistema de Salud" de la Dirección de Bienestar Universitario

Fecha: lunes, 01 de agosto del 2022
Hora: 8:00 am
Lugar: Dirección de Bienestar Universitario, Universidad Nacional de Loja
Tema: Socialización de la propuesta del subproceso del "Sistema de Salud"

RESPONSABLES DE LA REUNIÓN		
Nombre y Apellidos	Cargo	
Génesis Amanda Vaca López	Estudiante de Administración Pública	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

- Socializar la propuesta presentada como parte del desarrollo de la tesis.
- Realizar un dialogo entre la estudiante y los asistentes.
- Concluir con las recomendaciones debidas por parte de la directora de Bienestar Universitario y los actores claves del subproceso.

ORDEN DEL DÍA

- Saludo y agradecimiento por parte del estudiante.
- Socialización de la propuesta.
- Dialogo entre los participantes y la estudiante.
- Conclusiones y recomendaciones por parte de los participantes.

DESARROLLO DE LA ORDEN DEL DÍA

PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN		
Nombres y Apellidos	Cargo que desempeña	Firma
Dra. Cecilia Rocío Ruíz Toledo	Directora de Bienestar Universitario	
Dra. Stefany Mishel Salinas Ochoa	Encargada de la sección de Salud	
Dr. Jorge Fernando Jiménez Sánchez	Psicólogo	
Dr. Víctor Manuel Samaniego Aguirre	Asistente administrativo	
Mgs. María Nezanova Moreno Ordoñez	Encargada de infocentro	
Lcda. Daniela Brigitte Espinoza Rengel	Trabajadora Social	
Lcda. Carmen Marlene Valdez	Encargada de Becas	



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859 Anexo 14. Socialización de la propuesta





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859 Anexo 15. Material didáctico utilizado para la socialización

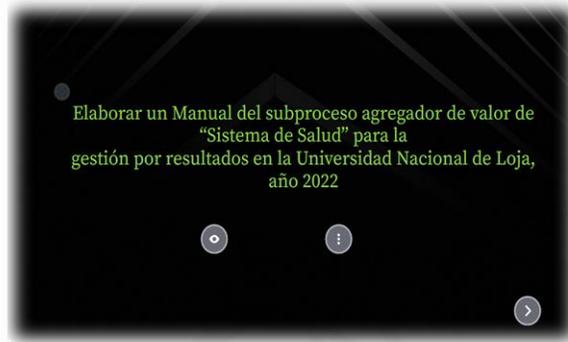
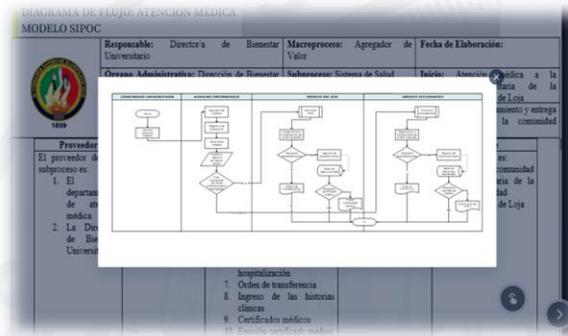


DIAGRAMA DE FLUJO: ATENCION MEDICA
MODELO SIPOC

	Responsable: Directora de Bienestar Universitario	Macrop proceso: Agregador de Valor	Fecha de Elaboración:
Organo Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Sistema de Salud	Inicio: Atención médica a la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja	Fin: Diagnóstico, tratamiento y entrega de certificados a la comunidad universitaria.
Página:	Status: Propuesta		
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas
El proveedor de este subproceso es: 1. El departamento de atención médica 2. La Dirección de Bienestar Universitario	Las entradas para el inicio del subproceso son: 1. Agendación de cita 2. Atención por emergencia	Las actividades a realizar son las siguientes: 1. Agendar cita 2. Registro de asistencia 3. Llenar ficha médica 4. Control y registro de signos vitales 5. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades 6. Requerimiento de hospitalización 7. Orden de transferencia 8. Ingreso de las historias clínicas 9. Certificados médicos 10. Emisión certificado médico	Las salidas son las siguientes: 1. Registro de atenciones realizadas 2. Informes de ficha seguimiento
			Cliente
			El cliente interno es: 1. La comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja



Anexo 16. Certificado Abstracto

CERTIFICACIÓN

En calidad de traductor del resumen de la Tesis titulada, **Formulación del Subproceso Agregador de Valor del "Sistema de Salud" para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional De Loja, año 2022** de autoría de la señorita egresada **Génesis Amanda Vaca López** de la carrera de Administración Pública en la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, previa a la obtención del título de licenciada en Administración Pública.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la interesada hacer uso del presente en lo que estime conveniente.

Loja, 27 de diciembre de 2022

Atentamente:

Lic. Sara Patricia Chanta Jiménez, Mgs
1105366841