



**UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.**

INCORPORACIÓN No. 8727-02

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Formalización de la  
organización y  
procedimientos operativos  
de una unidad de  
hemodiálisis.**

**Tesis**

Que para obtener el título de:

**Licenciado en Administración**

Presenta:

**José Ángel García Flores**

**Asesor:**

**L.A. Erika Lourdes Calvillo Rodríguez**



**Uruapan, Michoacán., 04 de Junio de 2021.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Por su apoyo constante en el transcurso de mi vida agradezco a mis padres Humberto García y María Elena Flores quienes han guiado por camino de bien preocupándose por mi desarrollo educativo.

Agradezco a los profesores que durante la trayectoria de formación educativa a nivel superior han transmitido sus conocimientos con dedicación y esfuerzo.

## INDICE

LA ADMINISTRACIÓN .....	8
1.1 Antecedentes Generales .....	8
1.2 concepto de administración.....	11
1.3 Administración científica: .....	13
1.4 La administración ciencia técnica o arte. ....	14
1.4.1 Objeto y finalidad.....	15
1.4.2 Importancia:.....	15
1.4.3 Ciencias auxiliares: .....	16
1.5 Características de la administración.....	18
1.6 mecánica y dinámica de la administración .....	19
1.7 proceso administrativo .....	19
1.7.1 Planeación .....	20
1.7.2 organización .....	21
1.7.3. Integración .....	22
1.7.4 Dirección .....	23
1.7.5 Control.....	24
LA EMPRESA .....	27
2.1- Evolución. ....	27
2.2.- Aparición del dinero: .....	29
2.3 concepto de empresa.....	29
2.3.1 Tipos de empresas.....	31
2.3.2 importancia y función de la empresa.....	33
2.3.3 Recursos de la empresa: .....	34
2.4 Cultura organizacional .....	34
2.5 clasificación de empresas. ....	40
2.5.1 criterios de magnitud.....	41
2.5.2 La actividad económica Clasificación: .....	43
2.5.3 Su ámbito de actuación: .....	47
MANUALES ADMINISTRATIVOS .....	49
3.1 Antecedentes:.....	50

3.2 Definición de manual.....	50
3.3 Clasificación Básica: .....	51
3.3.1 Su naturaleza o área de aplicación: .....	52
3.3.2 Por su alcance: .....	52
3.3.3 Por su contenido:.....	52
3.4 Estructura orgánica: .....	58
3.5 Objetivos de los manuales: .....	58
3.5.1 Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos: .....	59
3.6 Manual de procedimiento: .....	61
3.7 Objetivos del manual de procedimientos: .....	62
3.8.- Tipos de manuales de procedimientos: .....	63
3.9.- El manual de Organización:.....	68
3.10.- Herramientas de los manuales: .....	73
3.11.- Métodos y procedimientos:.....	74
CASO PRÁCTICO.....	79
4.0 Antecedentes históricos.....	79
4.1.- Misión .....	80
4.2- Visión.....	81
4.3- Organigrama .....	81
4.4- Código de ética.....	82
4.5- Objetivos .....	83
4.6- Reglamento de empresa .....	83
INTRODUCCIÓN AL CASO PRÁCTICO.....	86
5.0.- Planteamiento del problema .....	89
5.2.- Objetivo general: .....	90
5.3 Hipótesis experimental.....	91
5.3.1 Hipótesis alterna .....	91
5.3.2.- Hipótesis nula .....	91
5.4 El método experimental:.....	91
Anexo 1 .....	92
Hallazgos e irregularidades en las operaciones.....	92
Anexo 2.....	94

Organización general del paciente .....	94
Anexo 3 .....	96
Identificador de paciente .....	96
Anexo 4 Evidencia de consultas .....	97
Anexo 5: .....	99
Tratamiento suspendido en usuarios .....	99
Anexo 5.- Formato de proceso muestras a laboratorio .....	100
Anexo 6 .....	100
Registro de dializadores procesados .....	100
Anexo 7 .....	102
Programación de revisiones de mantenimiento .....	102
Anexo 8 .....	103
MANUAL DE OPERACIONES .....	103
Anexo 8.1 .....	105
Objetivo y alcance .....	105
Anexo 8.2 .....	106
Perfiles de puestos .....	106
Director general .....	106
Ingeniero en biomédica .....	107
Responsable de operaciones .....	108
Recepción .....	109
Auxiliar general .....	110
Medico a cargo .....	111
Medico auxiliar .....	112
Jefa de enfermeras .....	113
Enfermería .....	114
Intendencia .....	115
Anexo 8.4 .....	116
REGLAMENTO DE OPERACIONES .....	116
Anexo 8.5 .....	118
INTRUCCIONES DE LLENADO DE BITACORAS .....	118
UNIDAD APATZINGAN .....	118

Anexo 8.6.....	128
INSTRUCCIONES DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS PARA AUXILIAR GENERAL. ....	128
Anexo 8.7.....	145
Introducción para intendencia. ....	145
Anexo 8.8.....	151
Instrucciones para Recepción .....	151
8.9 .....	156
Diagramas de flujo generales.....	156
CONCLUSIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	172

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es una propuesta que sugiere la implementación de un manual de procedimientos para la unidad de hemodiálisis ubicada en la ciudad de Apatzingán de la constitución Michoacán, AV veintidós de octubre, No.833 colonia El varillero. Con la finalidad de crear un programa que abarque los procedimientos de, actividades y tareas pertenecientes al área de operaciones diarias que consisten en mantenimiento y estandarización en procesos para deslizantes, actividades del personal de enfermería en hemodiálisis, y actividades de recepción. Utilizar la herramienta de un manual específico de operaciones. Un manual es una descripción indicativa sobre los pasos a seguir para la realización de alguna tarea o actividad, facilitando la inducción a nuevos integrantes en la organización, también servirá para propiciar tanto capacitación como comprensión al personal respecto a lo que debe hacer en tiempo y forma. Esta propuesta plantea el panorama de un control interno respecto a la forma de trabajar estableciendo normas y reglas, métodos que den certeza a la sociedad de que se ofrece un servicio de calidad, por lo que el programa del manual se estructurara tomando como base la autoevaluación del CGS (Concejo General De Salubridad) esto podrá representar un efecto favorable y beneficioso para la empresa “Calidad en Hemodiálisis” estructurando y formalizando su servicio permitiéndole mejorar su posición entre la competencia. Además, podrá ser lo suficientemente satisfactorio para acreditar la unidad calidad en hemodiálisis por el concejo competente responsable de evaluar y otorgar el certificado.



## Capítulo I

### LA ADMINISTRACIÓN

Para comprender de mejor manera la administración es necesario conocer los elementos básicos de la disciplina. Para iniciar se hablaremos sobre el origen de la administración, los antecedentes históricos como evidencias, de los cuales se han sustentado las bases para esta fuente de estudio, pues su flexibilidad y universalidad acomoda a, la administración como útil en cualquier ámbito de la vida personal y laboral.

En este capítulo se abordará la administración de manera general dando a conocer su, origen, importancia, función, desarrollo en su evolución como ciencia.

#### **1.1 Antecedentes Generales.**

La administración se ha ejercido desde la aparición del hombre en la tierra primeramente en la época primitiva donde se actuaba en grupo para cazar u obtener recursos que bastaran para satisfacer sus necesidades permitiéndole vivir con alimentos, bajo un refugio, con el sentido de pertenencia común entre sus semejantes con emociones e interacciones. Nuestros ancestros, con el paso del tiempo la humanidad fue descubriendo las bases de la administración adquiriendo estructura empírica analizando diferentes maneras de realizar las actividades distinguiendo complejidad de trabajos, ubicando y seleccionando cualidades, habilidades en base a atribuciones y características natales como, sexo, fuerza física del humano. Todo esto

de manera empírica sin tener conciencia de las actitudes y comportamientos esenciales para el surgimiento y desarrollo de la administración.

Los grupos conocidos como tribus conseguían comida y subsistían juntos, trabajando de manera colectiva para el bien de todos, se fue adoptando un comportamiento de desarrollo humano, en el cual se aprende de causa primera por el conocimiento a priori que las generaciones continúan evolucionando de forma a posteriori, dando como resultado la transformación de comunidades y mentalidades existentes en la tierra.

Siendo así el transcurso de la evolución hasta la creación de distintos métodos de aspectos característicos algo formal para explotación de recursos naturales y obtención de bienes reconociendo, ciertos elementos como la unión de esfuerzos humanos clave, para el cumplimiento de tareas, la aceptación de ideologías que se darían continuidad al desarrollo propio de variantes culturales. Las comunidades mantenían una obediencia bajo la dirección de alguna figura autoritaria. A través del cual fueron surgiendo algunos aspectos propios de la administración, distinguiendo, reconociendo una existencia de necesidad importante y funcional de mantener un organismo social conjunto haciendo uso de la, jerarquía, supervisión, control y relaciones humanas, las cuales se conformaron en culturas de distintas civilizaciones antiguas, es hasta la aparición del estado cuando se dio lugar a la imposición de obligaciones conocidos como tributo, acompañado de un crecimiento social dando lugar a las aportaciones de grandes pensadores principalmente filósofos griegos que dedicaron su vida al análisis y desarrollo de distintos estudios como la literatura , la religión, el arte , la política organizada , el urbanismo , el ser humano , es así la

apertura sobre la especialización de conocimientos teóricos y prácticos, clasificando estos con el concepto de ciencias las cuales contribuyen a conocer y complementar los elementos clave aplicables en cualquier lugar dentro de una diversidad de campos aplicables para las ciencias dentro de las cuales se encuentra la administración.

A continuación, se mostraran diferentes aportaciones de las civilizaciones antiguas, las cuales ha sido de utilidad para el desarrollo de la administración y para la estructura organizacional de la empresa.

- División de trabajo según edad y sexo: Esto permite delegar las actividades al factor humano según sean las habilidades del individuo y características del trabajo.
- Trabajo en grupo: la organización y el esfuerzo para lograr un objetivo, como hacían los primitivos en la caza del mamut.
- Aparición del estado: La existencia de una figura como regulador supremo de la sociedad, creando e imponiendo leyes que llevan al tributo.
- Desarrollo de grandes civilizaciones: La visión, el seguimiento de imposiciones del estado, crea una administración empírica, propia del trabajo colectivo haciendo uso del tributo para el desarrollo común.
- Supervisión: observar el trabajo durante sus diferentes fases y momentos, recurren a sanciones como castigo.

- Feudalismo: La administración es establecida por el señor feudal. La aparición de talleres artesanales individuales. La aparición de los gremios une a lo artesanos y trabajadores en diferentes grupos que empalican la profesión.
- Revolución industrial: Es el momento en cual se sustituye el esfuerzo del hombre por la máquina. Con esto surgen diferentes formas de trabajo, distintos modelos de negocio bastante prometedores para el desarrollo de tecnologías la variedad de productos nuevos que aparecen en la vida cotidiana social. La administración adquiere importancia ofreciendo estructuras de trabajo complejas. La capacidad de los especialistas en administración resuelve problemas.
- Siglo xx: El desarrollo tecnológico e industrial adquiere más utilidad, importancia para el trabajo, surge la administración científica, con la aparición de distintos investigadores administrativos.

(Müch Galindo; 1999:23)

## **1.2 concepto de administración**

La administración ha tomado diversas definiciones en las cuales se le describe como ciencia, otros como arte, técnicas y hasta procesos Cada autor maneja su propia ideología del término en base a sus conocimientos y enfoques objetivos.

Según H. Fayol el “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”

(REYES PONCE; 2015:3)

“Es una ciencia compuesta de principios técnicas y practicas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se alcanzarían”

(W Jiminez Castro, Citado por REYES PONCE 2015:3)

“Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”

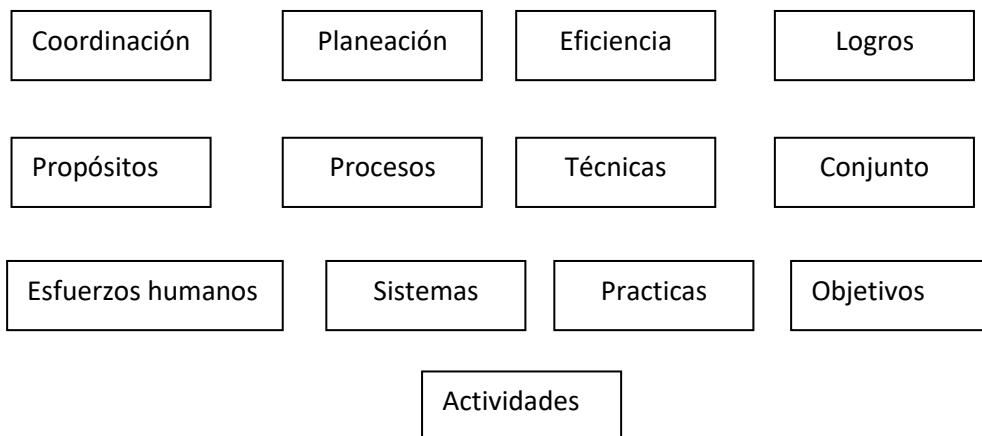
(E.F.L Brench, citado por REYES PONCE 2015:3)

“Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno.”

(G.P TERRY, citado por REYES PONCE 2015:4)

Como puede observarse los anteriores autores proporcionan un concepto bastante propio, pero a la vez entrelazados entre sí debido a la empatía de ideales y características esenciales en materia.

Elementos comunes entre las anteriores definiciones



Agustín Rodríguez Valencia en su libro administración moderna expone la siguiente definición

“Es es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social.”

La administración es el conjunto de procesos, sistemas diseñados y aplicados por un esfuerzo humano coordinado conjuntamente para la realización de, planes, objetivos, específicos en la dirección y vida de una empresa.

### **1.3 Administración científica:**

La administración científica es una idea revolucionaria de FEDERIK WILSON TAYLOR, este concepto también fue conocido como Taylorismo el cual buscaba crear un cambio en los elementos humanos que componen una empresa, la “revolución mental completa por parte de todos cuantos forman la empresa.”

(REYES PONCE; 2004: 112.113)

El método científico sugiere llevar a cabo los siguientes pasos:

1. Fijar el problema objeto de su aplicación, Se determina una interrogante de la cual se formula una hipótesis en base a experiencias pasadas ocurridas sobre determinada acción.
2. Hacer observaciones: Se deben realizar observaciones antes y durante la aplicación del método buscando relaciones con la hipótesis, esto permitirá obtener datos objetivos de manera real.
3. Enunciar la solución experimental: Aplicar las soluciones propuestas tomando en cuenta las variables dependientes e independientes.

4. Investigación de la proposición: conocer utilizando el conocimiento adquirido con experiencias, calculando las variables resultantes.
5. Calcificación de información: Analiza los datos obtenidos.
6. Enunciado de una respuesta fundamental experimental a la proposición en cuestión, para verificar que efectivamente cumpla en los diferentes campos atribuidos.
7. Ajuste el enunciado de respuesta: Deja de lado la rivalidad, oposición entre el capital humano sustituyendo las contrariedades por cooperación, objetividad y análisis.

(REYES PONCE; 2004; 114)

#### **1.4 La administración ciencia técnica o arte.**

“Muchas divergencias ha originado la determinación del carácter que desempeña la administración dentro del conocimiento humano. Es decir, si ésta deber ser considerada ciencia, técnica o arte.

Existen tantas opiniones al respecto como tratadistas en la materia, y aun no hay un criterio unificado”.

(Müch Galindo, 2003:28)

Puede entenderse entonces que la ciencia representa conocimientos universales aplicables a la realidad. Es técnica por las distintas herramientas métodos de las cuales se vale para su función arte por la cualidad de saber hacer las cosas bien, muchas veces de manera empírica. Siendo estos

elementos componentes de un sistema que al encajar conjuntamente tienen efectos positivos en cualquier actividad.

#### **1.4.1 Objeto y finalidad.**

El objeto de la administración es el trabajo en conjunto por lo que estudio diferentes maneras de hacer las cosas con la finalidad de conocer una forma eficiente de operar un organismo social que busca un bien común

Estableciendo la importancia del organismo social en la realización de actividades se busca la eficiencia y eficacia de manera individual generando una productividad elevada como fue el hecho ocurrido con el trabajo en serie. Esto solo puede ocurrir si hay una correcta dirección y coordinación del administrador el cual debe poseer cualidades y habilidades enfocadas a dirigir y lograr actividades sinérgicas a través de una visualización hacia la eficiencia.

#### **1.4.2 Importancia:**

En un organismo social la administración toma relevancia debido a que ofrece un control, un seguimiento de la organización conformada por información representada en factores internos y externos del entorno los cuales permiten formular estrategias flexibles frente a diferentes situaciones que se generan en el entorno.

La administración genera una base para actuar y llevar el funcionamiento de una empresa, esta información debe mantenerse actualizada constantemente para su utilidad en lograr su éxito en eficiencia debido a los cambios económicos, sociales, políticos, gubernamentales que tienen efecto en el desempeño de un organismo.

(Müch Galindo; 17-27)



### **1.4.3 Ciencias auxiliares:**

“La administración al ser interdisciplinaria, se fundamenta y relaciona con diversas ciencias y técnicas.

Las ciencias sociales:

Son aquellas cuyo objeto y método no se aplican a la naturaleza si no a los fenómenos sociales. La administración, cuyo carácter es eminentemente social, relaciona y utiliza conocimientos de ciencias, tales como:”

(MUCH GALINDO, 2003:28)

- a) Sociología. Ciencia que estudia el fenómeno social, la sociedad y la dinámica de sus estructuras.

Muchos de los principios administrativos fueron tomados de la sociología y de la sociología industrial. Otras aportaciones de esta ciencia a la administración son el estudio sobre la estructura social de la empresa y los sociogramas, entre otros.

- b) Psicología. Estudia los fenómenos de la mente humana, sus facultades, comportamiento y operaciones. La psicología industrial tiene por objeto el estudio del comportamiento humano del trabajador. Aporta bases técnicas para el establecimiento de las adecuadas relaciones humanas dentro de la empresa, en áreas como: selección de personal, pruebas psicométricas, recursos humanos, técnicas de motivación, incentivos, conflictos, encuestas de actitud, entrevistas de orientación, estudios sobre ausentismo etcétera.

- c) Derecho. Es el conjunto de ordenamientos jurídicos que rige a la sociedad. Esta disciplina delimita la acción de la administración de tal manera que no

afecte a los derechos de terceros. La estructura organizacional de la empresa, así como los principios de la administración, deben respetar el marco legal en el que se desarrollen.

El administrador debe conocer los ordenamientos vigentes en las áreas de: derecho civil, mercantil, fiscal, constitucional y laboral, a fin de poder manejar adecuadamente la empresa.

- d) Economía. Ciencia que estudia las leyes y relaciones que tienen los hombres en la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios. La economía aporta valiosos datos a la administración disponibilidad de la materia prima , situación del mercado, mercado de trabajo, problemas de exportación e importación, balanza de pagos etcétera.
- e) Antropología: Es la ciencia cuyo objeto de estudio es el hombre, su cultura y desarrollo en sociedad. La antropología social proporciona conocimientos profundos sobre el comportamiento humano. Los intereses de grupo (religiosos, étnicos, etc.

## Ciencias exactas

Ciencias exactas son aquellas que sólo admiten hechos rigurosamente demostrables:

- Matemáticas: no existe una definición de esta ciencia, aunque es indiscutible que ha permitido grandes avances en la administración, principalmente en las etapas de planeación y control. Sus aportaciones más importantes se encuentran en el área de matemáticas aplicadas,

específicamente en modelos probabilísticos, simulación, investigación de operaciones, estadística etcétera.

( Múch Galindo; 2003: 28, 29, 30)

### **1.5 Características de la administración.**

La administración tiene como naturaleza características inherentes a esta, mismas que le permiten tener un alcance extenso en su campo de aplicación.

- a) Universalidad: Se encuentra dentro de cualquier organización “es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial que: en el ejercito, en un hospital.” Es por esto que la administración puede funcionar en diversas modalidades de actividades tanto en el aspecto empresarial como en la vida cotidiana.
- b) Valor instrumental: La administración se enfoca finalmente en alcanzar un fin sirviendo como medio por el cual se busca obtener resultados.
- c) Jerárquica: se aplica en cualquier nivel de una organización.
- d) Especificidad: La administración acude a ciencias y técnicas diferentes a su propia naturaleza sin embargo mantiene un carácter específico que le permite adaptarse a cualquier situación sin confundirse con otras disciplinas.
- e) Unidad temporal: Múch Galindo García dice que “La administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes trabajan simultáneamente” conformando así un sistema coordinado dependiente uno del otro para su correcto funcionamiento.
- f) Interdisciplinariedad: La administración se fortalece de diversas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

g) Flexibilidad: El proceso administrativo es adaptable a cualquier grupo social atendiendo necesidades propias del mismo aplicando la administración como una herramienta ajustable.

(MÜCH GALINDO GARCÍA; 2003:26,27)

## **1.6 mecánica y dinámica de la administración**

La información presentada de la mecánica y la dinámica son un extracto de lo que ah citado el autor Reyes Ponce

Mecánica: Terry, Koontz y Ó Donell indican que son los siguientes elementos

- Previsión. Responde a la pregunta: ¿Qué puede hacerse?
- Planeación. Responde a la pregunta: ¿Qué se va hacer?
- Organización. Responde a la pregunta: ¿Cómo se va hacer?

Dinámica: Urwick señala que son los siguientes elementos

- Integración. Responde a la pregunta ¿con que y con quien se va hacer?
- Dirección. Se refiere al problema: Ver que se haga.
- Control: investiga en concreto: ¿cómo se ha realizado?

(REYES PONCE; 2015:26)

## **1.7 proceso administrativo**

A continuación, se redactará las etapas del proceso administrativo. Es un conjunto de fases relacionadas entre sí las cuales llegan a crear un proceso integrado eficiente por medio de la coordinación, en realización de actividades a través de sistemas que permiten controlar el funcionamiento del mismo proceso.

### 1.7.1 Planeación

Planeación: Consiste en elegir rutas y cursos de acción a seguir previamente establecidos los cuales serán utilizados como una guía a la que se apegan los principios de la empresa para realizar sus operaciones y actividades necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos fijados

Comprende 5 etapas:

1. Políticas. Principios para orientar la acción.
2. Procedimientos. Secuencia de operaciones o métodos.
3. Programas. Fijación de tiempos requeridos para cada acción.
4. Presupuestos. Que no son sino programas en que se precisan unidades, costos, etc., y los diversos tipos de “pronósticos” en los que aquellos descansan.
5. Estrategia y táctica. Son el ordenamiento de esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos amplios, en el primer caso, y concretos, en el segundo.

La planeación tiene un sinónimo y es la previsión debido a que esta abarca el análisis de situaciones futuras el cual sirve para estructurar una planeación.

- Previsión: visualiza como serían las condiciones en diferentes situaciones futuras en las cuales se pueda encontrar el organismo y así poder determinar cursos de acción como premisas posibles. Es importante tener conciencia de que no existe certeza de suceder los hechos.

Así es la previsión tiene tres etapas:

1. Objetivos. A esta etapa corresponde fijar los fines. Como estos son de hecho muy diversos y están ligados entre sí, veremos sus diversas clases al hablar de la previsión.
2. Investigaciones. Se refiere al descubrimiento y análisis de los medios con que puede contarse: información y supuestos.
3. Alternativas. Trata de la adaptación genérica de los medios encontrados, a través de la información a los fines propuestos, para ver cuantas posibilidades de acción distintas existen.

(REYES PONCE; 2015:27)

### **1.7.2 organización**

Es la estructura técnica de jerarquía y relaciones conforme a los departamentos obligaciones y actividades individuales que complementan la función de un organismo social, contribuye a trabajar y mejorar la eficiencia empresarial.

En la misma definición se presentan claramente las tres etapas:

1. Funciones. La determinación al cómo deben dividirse y asignar las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general,
2. Jerarquías. Fijar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel existente en una organización.
3. Puestos. Las obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona.

(Ibid: 28)

### 1.7.3. Integración

Consiste en aportar y proveer al organismo social de cualquier elemento humano y material señalado como necesarios para la mecánica administrativa, permitiendo un funcionamiento productivo, mejorando e introduciendo elementos buscando siempre el desarrollo constante de los mismos sobre todo con el humano reconociendo a este como un factor clave de toda organización.

Aunque la integración comprende cosas y personas, lógicamente es más importante las personas y, sobre todo, la de los elementos administrativos.

(KOONTZ Y O'DONELL citados por Reyes Ponce)

De acuerdo con lo anterior la integración de las personas abarca:

1. Selección. técnicas para encontrar y escoger los elementos más adecuados.
2. Introducción. La mejor manera para lograr que los nuevos elementos humanos se articulen lo más rápida y óptimamente posible al organismo social.
3. Desarrollo. Todo elemento de un organismo social busca y necesita progresar, mejorar. Esto es lo que estudia esta etapa, la que comprende, por lo mismo, la capacitación, el adiestramiento y la formación del personal.

Entiendo que la integración es un aspecto importante debido a la con relación entre diversas ciencias y disciplinas que retroalimentan la capacidad del elemento humano fomentando un aprendizaje conjunto creando una serie de esfuerzos hasta crear un ensamble eficiente.

(Ibid: 29)

#### 1.7.4 Dirección

Consiste en vigilar, coordinar, e impulsar a los miembros pertenecientes de un organismo social, con el fin de obtener un conjunto de información que englobe las tareas y responsabilidades señaladas en el plan. Las etapas de la dirección son las siguientes

1. Autoridad y mando. Es el principio del que deriva toda la administración y, por lo mismo, su elemento principal, que es la Dirección  
Dentro de este elemento tiene importancia especialísima el problema de las decisiones.
2. Comunicación. Es como el sistema nervioso de un organismo social, pues lleva al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de este las ordenes de acción necesaria hacia cada órgano y cedula debidamente coordinadas.
3. Delegación: Es la forma técnica para comunicar a los subordinados la facultad de decidir sin perder el control de lo que se ejecuta.
4. Supervisión. La función última de la administración es revisar si las cosas se están haciendo tal y como se habrían planeado y ordenado.

Es correcto decir que dirigir es la convicción de guiar individuos y procesos hacia una dirección definida.



### **1.7.5 Control.**

Se refiere al establecimiento de sistemas utilizados para medir resultados periódicos mediante la comparación de resultados esperados, esta etapa permite saber si está funcionando positivamente el plan además es útil para detectar los puntos a corregir o mejorar, también sirve para elaborar nuevos planes.

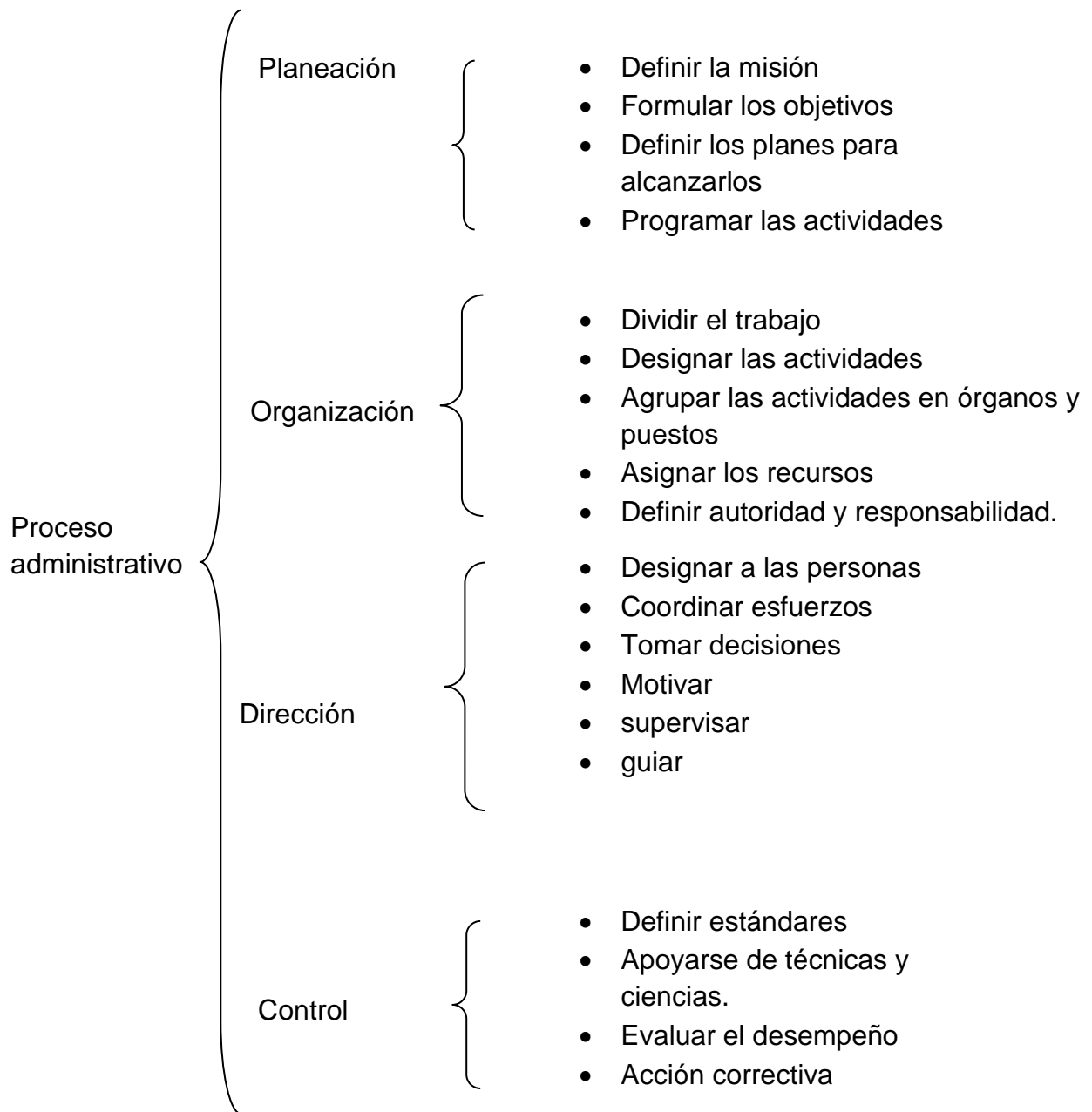
El control comprende tres etapas:

1. Establecimiento de estándares y controles. Porque sin estos es imposible hacer la comparación, base de todo control. Este paso es propio del administrador.
2. Operación de los controles. Esta suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
3. Evaluación de resultados. Ésta es una función administrativa que vuelve a construir un medio de planeación.

El control es el resultado de una perseverancia continua en actividades por medio de métodos donde analiza y enfoca sus reacciones al cumplimiento de algún propósito.

(Ibid: 29-30)

A continuación veremos un cuadro sinóptico representativo a las actividades de cada etapa del proceso administrativo.



Fuente elaboración propia con datos de IDALBERTO CHIAVENATO, 2011:125

La información recopilada en conceptos y opiniones referentes a la administración se ha expuesto los criterios ofrecidos por el estudio administrativo, los cuales son aplicables a cualquier modelo de organismo social que como propósito sea el trabajo en conjunto, el cual es posible únicamente si aplica una metodología de unificar esfuerzos para alcanzar un bien común. La práctica de la administración es posible gracias, al análisis de estudios y técnicas dentro del ámbito socio cultural que han dado como resultado aportaciones favorables para la ciencia a través de fundamentos transmitidos a todo quien desee conocer y comprender esta ciencia, la cual pone en disposición cualquier sujeto u organismo social que tenga necesidad de solidificar una estructura administrativa funcional y competente.

## **CAPÍTULO II**

### **LA EMPRESA**

La empresa es el organismo social que tiene como propósito atender necesidades sociales, satisfaciéndolas a través de un intercambio de interés el cual la empresa recibe una retribución por el trabajo realizado, y la persona que solicito el servicio se quede con la gratificación de la atención recibida. Las empresas conforman una parte fundamental para la economía, el conjunto de empresas entra en una competencia para todos los sectores económicos, dando como efecto organismos sociales precursores que buscan generar beneficios comunes, una empresa tiene el derecho y la necesidad de obtener una retribución por el trabajo, o servicio realizado. Estos organismos sociales se apegan a las leyes nacionales e internacionales correspondientes. Contribuyen al desarrollo nacional de un país.

La capacidad de una empresa para funcionar depende del manejo de sus recursos, para obtener resultados positivos se requiere de establecer y mantener un proceso administrativo ideal para su productividad.

(RODRIGUEZ VALENCIA J; 2011: 2,3)

#### **2.1- Evolución.**

Mantiene una relación con antiguos pueblos. Siempre han existido las necesidades humanas las cuales han sido satisfechas por formas de organización con

actuación social rudimentarias que con el tiempo han tomado un carácter crítico y analítico, principalmente por las civilizaciones antiguas como la mesopotámica, la civilización sumeria, contribuyo bastante con la escritura usándola como herramienta de comunicación, facilitando e impulsando la imposición de leyes y métodos de organización en distintas civilizaciones de la edad media, como la romana, y la china, quienes aportaron bastante en cuanto a maneras de regir y controlar grupos de personas.

La aparición del intercambio de objetos y mercancías, es la etapa en la cual se caracteriza la riqueza por cantidad de posesiones de valor.

El trueque ha sido el método de cambio que evoluciono el intercambio de necesidades e intereses a través de transacciones realizadas por comerciantes, el cambio consistía en tomar un objeto a cambio de otro, en estos tiempos los intercambios solían no ser justos, una de ambas partes saldría con mayor ganancia que la otra, la base de la negociación se limita desde entonces a la mayor necesidad existente. Estos acontecimientos comerciantes ocurrían periódicamente en un punto de reunión específico, el cual iba moviéndose y creciendo por diferentes tierras.

Estos acontecimientos son la escancia del surgimiento de organismos humanos conocidos como empresas.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J; 201: 2,3)

## **2.2.- Aparición del dinero:**

El desarrollo consecuente llevo a la necesidad de establecer una unidad de valuación que sirviera para medir y controlar las unidades monetarias como también los métodos de pago contribuciones al estado.

Las mercancías se convirtieron en objetos valuados, reconocidos como inversiones de la cual se esperaba obtener una ganancia económica generada por el cambio de valor acordado en la transacción.

Surge el concepto de capitalista y trabajador:

- Trabajador: Dirige sus esfuerzos al cumplimiento de demandas u órdenes, bajo la recompensa de un salario.
- Capitalista: produce de manera libre para él, almacenamiento u distribución en mercados.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J; 2011: 2,3)

## **2.3 concepto de empresa.**

La constitución de una empresa surge gracias al sistema que utilizo la República romana.

El surgimiento del derecho privado fue ver al municipio como una persona jurídica propia de obligaciones y derechos privados. La persona jurídica es subjetiva sobre un sujeto independiente capaz de ser propietario de diferentes derechos establecidos en ley.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J; 2011,4)

La empresa ha tomado su razón de ser con el fin de atender necesidades sociales satisfaciendo estas a través de un intercambio de interés en el cual la empresa recibe una retribución por el trabajo, o servicio realizado con el cual pueda recuperar su inversión obteniendo además una ganancia.

A continuación, veremos algunas definiciones de diferentes autores para comprender mejor el concepto de empresa.

(RODRIGUEZ VALENCIA J; 2011: 2, 3,4)

T.Naylor desde el punto de vista económico dice: “la unidad capaz de transformar un conjunto de insumos (materia prima, fuerza de trabajo, dinero tecnología) en conjunto de bienes y servicios determinados al consumo, ya sea de individuos o de otras empresas”.

(T. NAYLOR, citado por R, Valencia, 2011.26)

A. Fernández, desde el punto de vista de administración, la define así: “Es la unidad productiva o de servicio constituida según aspectos prácticos o legales, y que se integra por recursos, valiéndose de la administración para lograr sus objetivos”.

(A. FERNANDEZ, citado por R, Valencia, 2011.26)

V. Guzmán la define desde el punto de vista sociológico como: “Un organismo social en el cual el trabajo, capital y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa”.

(V. GUZMAN, citado por R, Valencia, 2011.26)

Tomando bases de estos autores se puede crear una definición de empresa de la siguiente manera.

Una empresa es el grupo social que se inclina a un aspecto de beneficio privado o social, con la finalidad de satisfacer necesidades comunes a través del trabajo colectivo orientado a la producción de un bien o servicio a disposición de la sociedad.

### **2.3.1 Tipos de empresas.**

- **Empresa privada:** Están constituidas por capital particular cuya finalidad puede ser lucrativa y mercantil o no lucrativa.

Las empresas privadas surgen por aportaciones de empresarios quienes buscan generar utilidades en diferencia entre lo que se invierte y lo que se obtiene. La producción de bienes o servicios a la cual dedica sus esfuerzos debe atender una demanda social general para su funcionamiento y al no existir potencial necesidad de consumo en relación a lo producido pierde su razón de ser y desaparece.

Para la investigación se trabajará con el tipo de empresa privada.

(j. RODRIGUEZ VALENCIA, 2011: 35)

- **Empresas lucrativas:** Son patrimonio individual si es un solo dueño, ó colectivo si es por sociedades. Buscan generar utilidades. Ejemplo hoteles, fabricas.
- **Empresas no lucrativas.** son las orientadas a satisfacer necesidades materiales o físicas de sus miembros, tienen como propósito contribuir a generar cambios sociales. Ejemplo universidades, cooperativas.



(Ibid, 35)

### **De constitución patrimonial.**

- **Empresa pública.**

Son aquellas empresas que tienen como fin satisfacer necesidades generales o sociales, sin la intención de obtener un beneficio lucrativo, están constituidas con capital público.

(Ibid, 164)

- **Desconcentradas.**

Son las que tienen por facultad decisiones limitadas, se manejan de manera autónoma. Ejemplo Comisión Nacional del agua, Instituto de Bellas Artes.

- **Descentralizadas.**

Desarrollan actividades que competen al estado, pero están constituidas por patrimonio y régimen jurídico propio. Ejemplo PEMEX.

(Ibid, 35)

### Grandes empresas.

- **Empresas exportadoras.** Estas empresas destinan grandes cantidades mercantiles hacia el exterior del país por lo cual generan ingresos por medio de divisas.

(Ibid, 34)

- **Empresas trasnacionales.** Concentran su **matriz** en un país extranjero, aportando inversiones directas a las filiales ubicadas en distintos países.

#### **Al país al que pertenecen.**

- **Empresas nacionales.** Son las que han sido constituidas y producen en un país.
- **Empresas extranjeras.** Son empresas de otros países que han llegado a realizar sus operaciones en territorio nacional. Esto tiene como efecto la inversión de capital extranjero. Ejemplos Sony, Bayer, Volkswagen.

(Ibid, 35)

### **2.3.2 importancia y función de la empresa**

Una empresa determina su capacidad de emprender por la responsabilidad, organización en el trabajo, y la aplicación de recursos. Estos elementos promueven crecimiento económico y el desarrollo social. la compra y demanda genera un intercambio de intereses el cual a su vez genera diferentes esfuerzos que son retribuidos y requeridos de manera constante promoviendo empleos, bienes y servicios a la sociedad demandante.

La producción y la inversión promueven la economía en distintos sectores económicos una nación. .

(J. RODRIGUEZ VALENCIA; 2011,27)

**2.3.3 Recursos de la empresa:** estos se integran por diferentes criterios que permiten El ejercicio en de una organización.

- Trabajo: esfuerzo humano necesario para obtener productos.
- Capital: conjunto de elementos necesarios para la adquisición de insumos.
- Recursos: son la integración del trabajo y el capital que conforman la empresa, permitiendo operar y dirigir el organismo.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2011:25)

## **2.4 Cultura organizacional**

La cultura organizacional en una empresa, es un conjunto de elementos y componentes estructurados para fomentar un tipo de ambiente en el trabajo e imagen empresarial. El contenido de la cultura organizacional tiene alcance desde la planeación y manera de ejercer las actividades diarias

- **Componentes básicos de la empresa.**

Toda empresa trabaja en base a formas y maneras de hacer las actividades de la mejor manera posible, con el mínimo esfuerzo y el menor costo posible. El ambiente externo al cual está expuesto inevitablemente una empresa puede perjudicar su correcto funcionamiento. Es por eso que las políticas, sistemas y organización que ha funcionado pueden volverse obsoleto e ineficientes debido al efecto de los constantes cambios y tendencias.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2011:37)

- **Capital humano.**

Son los grupos humanos que integran a la serie de componentes. Este factor es el más importante porque utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos además de operar el equipo. El personal se puede clasificar de la siguiente manera:

- a) obreros. Pueden ser calificados y no calificados, el tipo de puesto requiere un conocimiento para ser desempeñado. Por lo tanto, es conveniente elegir un obrero indicado para el tipo de trabajo.
- b) Empleados. Requieren de esfuerzo intelectual. Hay empleados calificados y no calificados.
- c) Superiores. Vigilan el cumplimiento de planes e instrucciones establecidas a seguir dentro de su área. Esta persona tiene conocimientos administrativos y técnicos.
- d) Técnicos. Son personas que para diseñar un producto se basan en reglas y métodos científicos.
- e) Altos ejecutivos. Es la persona que ejerce labores administrativas.
- f) Directores o administrativos. Son las personas que establecen objetivos, políticas, normas y planes a seguir. Coordinan y revisan los resultados organizacionales.

(Ibid: 37,38)

- **Materiales:**

La integración de ciertos elementos necesarios, para estar en condiciones optimas de ofrecer, un servicio o producto final al mercado.

- a) Bienes materiales. Las propiedades de la empresa, que conforman las instalaciones, terrenos y edificios. Estos bienes permiten alcanzar la capacidad productiva.
- b) Materias primas. Son elementos que al transformarse una ó más veces da como resultado el producto final.
- c) Dinero. Es la cantidad en efectivo con que la empresa realiza pagos diariamente. Además de su capital constituido, obligaciones y acciones que tenga en su poder la empresa.

(Ibid: 38)

- **Sistemas:**

El contenido de todos los procedimientos y métodos, utilizados para lograr los objetivos organizacionales.

- a) Sistemas de planificación. Son una proyección a futuro en la cual se conozcan varios caminos a seguir. Estos sistemas permiten adelantarse o prever recursos.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2011:38)

b) Sistema organizativo. Consiste en la separación de funciones y niveles de jerarquía como también el grado de delegación y descentralización.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2011:38)

c) Sistema de información. Es la recopilación de datos propios de las diferentes áreas o departamentos. La información procesada es útil para la toma de decisiones.

d) Sistema de control. Es lo que permite a una empresa funcionar como sistema. Este depende mucho de la planeación que tenga y del tipo de administración que lo maneje.

El control operacional de una empresa es: el control de actividades y el control de resultados.

e) Sistemas operativos. Están conformados por el conjunto de capital humano, que por medio de la coordinación de actividades crean una cadena consecutiva de trabajo y información que sirve para redefinir procedimientos.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2011:39)

- **valores y objetivos de la empresa.**

Los aspectos éticos en una empresa son fundamentales pues de ellos depende el ambiente laboral que se genere en las áreas de trabajo. También forma parte de la planeación y visión de la propia empresa, refleja el nivel profesionalismo y compromiso con la sociedad.

A continuación, veremos algunos puntos de vista de diferentes autores:

J. Gibson define los valores como:

“Los deseos afectivos y conscientes o las necesidades de las personas que guían sus comportamientos.”

A. Kinicki los define como:

“La creencia perdurable en una forma de comportarse o estado final”.

Idalberto Chiavenato los define como:

“Creencias básicas respecto a lo que es importante y que guían y orientan las prácticas en una organización”.

(J. Gibson, Kinicki, Chiavenato, citados por R. Valencia 2011: 40)

Los valores son el medio por el cual una empresa adquiere sus criterios en relación ideales y actitudes organizacionales, reflejadas internamente y socialmente forman parte de la cultura organizacional y generan con el tiempo integridad, responsabilidad, innovación y respeto por las personas.

Estos deben ser estructurados a conciencia en relación al tipo de empresa. Estos manifiestos deben estar a la vista del personal y los usuarios visitantes.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J: 2011:39,40)

- **objetivos**

Son fijados para determinar el rumbo que se quiere tomar a través de planes de acción aplicables a la realidad. Si una empresa careciera de objetivos no tendrían

referencia a metas y propósitos de trabajo por lo que se volverían problemáticas internamente.

Se hará referencia a algunas definiciones de diferentes autores que definen a los objetivos de la siguiente manera:

Según Benavides P. Es un resultado a alcázar para cumplir metas organizacionales.

Según Scherhorn. Es el resultado final óptimo que se desea alcanzar.

(RODRIGUEZ, VALENCIA. J 2011:41)

Puede definirse a los objetivos como los intereses perseguidos y estructurados periódicamente obtenidos por el esfuerzo en conjunto orientado con la misma ideología e propósito de alcanzar una meta.

Los objetivos son planeados por la dirección general y deben definirse en el plan empresarial, son asignados conformes su intención a los distintos departamentos y funciones.

- Tipos de objetivos organizacionales:
  - 1.- Económicos. Es el propósito del propietario, ó socios de obtener recompensa económica. Ejemplo logro de ganancias, pago a proveedores, crecimiento organizacional.
- De servicio: Se refiere a los propósitos de las necesidades en consumidores. Ejemplos. Ejemplo calidad del bien o servicio, atención al cliente, desarrollo e inversión, diversificación.



- Sociales: proteger y actuar los intereses económicos sociales y personales, también las obligaciones con el gobierno. Ejemplo el bienestar personal, las relaciones públicas, el pago de impuesto, la protección al medio ambiente.

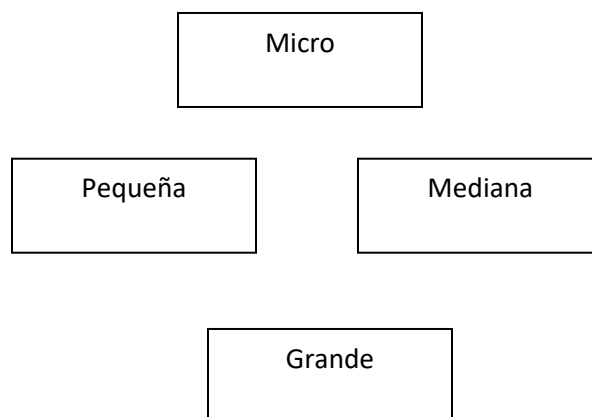
La realización de los objetivos requiere de práctica y análisis de su efecto en el entorno interno y externo. Una vez planteados los objetivos deben darse a conocer de manera entendible para los integrantes de la empresa.

(RODRIGUEZ VALENCIA.J, 2011:41,42)

## 2.5 clasificación de empresas.

Tamaño de la empresa: Es catalogado por cuatro grupos micro, pequeñas, medianas, grandes.

Se muestra una figura con la intención de comprender el sentido de su orden.



Las empresas representadas en los cuadros inferior y superior son menos complejas de clasificar mientras que los ubicados en el término medio no pueden considerarse micro ni grande expone P. Reyes.

Criterios clasificar las ramas pequeñas, medianas o grandes:

- a) Los de orden cualitativo: Son el nivel tecnológico, organización y mecanización utilizados por la empresa toando en cuenta la calificación en mano de obra y el tipo de mercado concurrido.
- b) Los de orden cuantitativo: Hace referencia al monto de inversión o del capital que cuenta la empresa, así como el número de personal que necesite y a sus niveles de producción.

(Ibid: 25-29)

### **2.5.1 criterios de magnitud**

El entorno: Se toma en consideración dos empresas del mismo tamaño y tipo establecidas en países diferentes respecto al desarrollo, la empresa establecida en un país de tercer mundo no será la misma que la ubicada en un país con menor desarrollo.

El giro: Es a lo que se dedica la empresa. Por ejemplo la industria petrolera y la de confección son bastante diferentes pues el capital necesario para la primera requiere procesos y equipos sofisticados y una infraestructura planificada así como los recursos tecnológicos aptos., mientras que la segunda puede operar su producción en un taller pequeño con equipos y maquinaria sencilla. Por tanto existe una marcada

diferencia entre la industria petrolera pequeña es mucho mayor que un taller grande dedicado a la confección.

Mercado que domina: Se establece bajo el criterio único de magnitud en referencia de la zona o cantidad de clientes que abastece.

El financiamiento: Depende principalmente del capital con que cuente la empresa.

(Ibid: 28,29)

La producción: Una empresa puede ser considerada como pequeña, mediana, o grande, en base al volumen de producción que fabrique.

Existen dos criterios para determinar el tamaño de la empresa: la cantidad del personal ocupado y la complejidad de su organización

(REYES PONCE, citado por R. Valencia 2011:29)

La pequeña empresa puede considerarse así cuando cuanta con un aproximado de 40 a 50 trabajadores, y tiene tres grupos esenciales:

- a) Destino para la producción de bienes y servicios
- b) Encargado de distribución y ventas
- c) Encargado de fianzas y control

(RODRIGUEZ VALENCIA. J, 2011:29)

Cuadro 2

<b>Criterios de estratificación de las empresas</b>			
Clase/ tamaño	Industriales	Comerciales	De servicio
Microempresas:	1 a 30 empleados	1 a 5 empleados	1 a 20 empleados
Pequeñas empresas	31 a 100 empleados	6 a 20 empleados	21 a 50 empleados
Medianas empresas	101 a 500 empleados	21 a 100 empleados	51 a 100 empleados
Grandes empresas	501 o más empleados	101 o más empleados	101 o mas empleados

Fuente:SECOFI 1999

(Véase en cuadro 2.2 de Joaquín rodríguez 2011:32)

### **2.5.2 La actividad económica Clasificación:**

Con base en este criterio, el cual se refiere a la actividad o rama económica en la que opera una empresa, independiente del tamaño de esta.

#### **Giro Industrial:**

Son aquellas cuya actividad básica es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materiales.

- Extractivas. Son aquellas que se dedican a la extracción y explotación de los recursos naturales.

### Ejemplos

1. Empresas mineras
  2. Empresas pesqueras
  3. Empresas siderúrgicas
- Manufacturas: Son aquellas que se dedican a adquirir materia prima para cometerla a un proceso de transformación.

### Ejemplos

1. Empresas de alimentos
  2. Empresas de ropa
  3. Empresas químicas
- Agropecuarias: son aquellas cuya función es la explotación de la agricultura y ganadería.

### Ejemplos

1. Agroindustrias
2. Empresas ganaderas
3. Empresas frutícolas

### Giro de servicio:

Son aquellas que generan un servicio para una colectividad sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.

- Sin concesión. Son aquellas que no requieren, más que en algunos casos, licencia de funcionamiento por parte de las autoridades.

### Ejemplos

1. Hoteles

2. Restaurantes
  3. Cines
  4. Centros deportivos
  5. Centros de belleza
- Concesionadas por el estado. Son aquellas cuya índole es de carácter financiera.

#### Ejemplos

1. Instituciones bancarias
  2. Compañías de seguros
  3. Cajas de ahorro
  4. Casas de bolsa
- Concesionadas no financieras. Son aquellas autorizadas por el estado, pero sus servicios no son de carácter financiero.

#### Ejemplos

1. Empresas de transporte terrestre
2. Aerolíneas
3. Empresas marítimas
4. Empresas gaseras
5. Gasolineras

#### Giro comercial:

Son aquellas que se dedican a adquirir cierta clase de mercancías, con el objeto de venderlos posteriormente en el mismo estado físico de adquisición aumentando al precio de adquisición un porcentaje

denominado margen de utilidad. Son empresas intermediarias entre productor- consumidor.

- Mayorista. Son aquellas que realizan ventas de mayoreo y menudeo.

Ejemplos

1. Empresas de productos para la construcción
2. Empresas mayoristas
3. Empresas mayoristas de fármacos

- Minoristas. Son aquellas que venden mercancías al menudeo o en pequeña cantidad, de manera directa al consumidor.

Ejemplos

1. Empresas de artesanías
2. Tiendas de abarrotes
3. Papelerías
4. Ferreterías

- Comisionistas. Son aquellas que se dedican a vender artículos los de fabricantes, quienes les envían mercancías a consignación, percibiendo por ella una comisión.

Ejemplos

1. Empresas de bienes raíces
2. Agencia de venta de autos
3. Comisionistas industriales
4. Concesionarios autorizados

(RODRIGUEZ VALENCIA. J: 2011; 33)

Véase en la información del cuadro 2.3 clasificación de empresas por su actividad económica

### **2.5.3 Su ámbito de actuación:**

Este criterio se basa en el ámbito en el que operan las empresas, el cual puede ser local, regional, nacional, multinacional.

- **Ámbito local:** se refiere a la operación que tiene una empresa principalmente en su localidad; se trata de pequeñas empresas.
- **Ámbito regional.** Se refiere al funcionamiento que tienen las empresas abarcando una región; se trata de medianas empresas.
- **Ámbito nacional.** Se presenta cuando el ámbito de actuación de una empresa se extiende por todo el país, se trata de grandes empresas.
- **Ámbito multinacional.** Aquella cuyo ámbito de actuación va más allá de las fronteras nacionales y se extiende, en mayor o menor medida e intensidad por diversos países en los que desarrolla sus actividades. Por esta razón este tipo de empresas se encuentra sometido a diferentes legislaciones, variadas culturas e idiosincrasias.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J: 30-36)



### **Conclusión del capítulo:**

El conjunto de información recopilada en este capítulo ha sido la inducción al conocimiento general de una empresa. Se ha mostrado la estructura de un organismo social dependiente de diferentes componentes que engloban la razón de ser, metodología a emplear en diversas funciones propias a las actividades respecto a los diferentes sectores, ámbitos y giros en los que puede desempeñar sus esfuerzos una empresa. La relación directa y natural existente entre la sociedad y las empresas es profunda debido a que generaliza una diversidad de realidades resultantes del impacto de los organismos sociales los cuales pueden beneficiar o afectar la sociedad en distintos aspectos como lo es en, necesidades, gustos, tendencias, oportunidades, economía, desarrollo y estilo de vida.

## **CAPÍTULO III**

### **MANUALES ADMINISTRATIVOS**

En este capítulo se hablara referente a manuales administrativos dando a conocer su origen e importancia en un organismo administrado de manera racional .los manuales son aplicables a la organización. Representan ser una herramienta aplicable a cualquier área dentro de una empresa, puntualiza actividades y funciones de manera descriptiva apegándose a la naturaleza del trabajo a realizar. La elaboración del manual requiere un conocimiento respecto a las actividades a ejecutar con propósito de puntualizar la descripción correctamente. la colaboración de aspectos técnicos específicos en los procedimientos promueve la eficiencia en sistemas y actividades.

Un manual integra a buscar efectos que cumplan con objetivos eficientemente, el manual también se considera instrumento de comunicación dentro del organismo que de ser bien utilizada por gente capacitada resulta útil para homologar procesos e incrementar competitividad dentro de la organización.

Un manual administrativo puede enfocarse en las operaciones dentro de una empresa como herramienta que ofrece comunicar la descripción detallada y general de procesos rigurosos señalando las formas y métodos deseados en la ejecución de ciertas actividades.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J; 2002,54)

### **3.1 Antecedentes:**

Su existencia formal no es muy vieja sin embargo desde tiempo antes se conoce la existencia de publicaciones como memorándums con instrucciones internas propias a organizaciones como, por ejemplo, la iglesia y el imperio romano. La necesidad de realizar los manuales como instrumento administrativo comienza en el periodo de la segunda guerra mundial buscando la capacitación del personal por lo que se redactaron documentos con instrucciones detalladas a los cuales se llamaron manuales de procedimientos. Estos manuales han sido objeto de estudio por lo que se han adaptado mejorando su contenido técnico y práctico en cualquier función referida a operaciones, actividades y tareas. Su aplicación permite contribuir al desarrollo de objetivos, normas y políticas pertenecientes a la estructura y control interno de cualquier organismo formal.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J, 2002:54)

### **3.2 Definición de manual.**

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”

(CONTINOLO G, citado por Rodríguez Valencia, 2002:55)

“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala procedimientos a seguir para lograr unificar el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier

grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo “

(GRAHAM KELLOG, citado por Gómez Ceja, 1997:378)

“Los manuales de organización son elementos básicos de referencia y de auxilio en la empresa para obtener el control deseado de los esfuerzos del personal. Por medio de manuales pueden proporcionarse al personal deberes y responsabilidades, los reglamentos de trabajo, políticas y objetivos de la empresa, en una forma sencilla, directa y autorizada”.

(GÓMEZ CEJA, 1997:378)

Los manuales son una expresión formal de instrucciones que representan ser una guía comprensible para el trabajador, señalan los pasos a seguir para dirigir los esfuerzos hacia la eficiencia. Su aplicación es flexible y son un elemento de auxilio para cualquier procedimiento dirigido a un personal o equipo de trabajo, permiten medir estándares también proporcionan los deberes, responsabilidades. De acuerdo a necesidades específicas. También representan políticas y objetivos pertenecientes de la estructura orgánica de una empresa. Los manuales deben ser autorizados por la jerarquía del organismo social.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J; 2002,55)

### **3.3 Clasificación Básica:**

Descripción de la clasificación: correspondiente a su rubro, comenzando con;

### **3.3.1 Su naturaleza o área de aplicación:**

- Microadministrativos. son manuales pertenecientes a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o referirse a alguna de sus áreas en forma específica.
- Macroadministrativos. son l documentos que contienen información de más de una organización.
- Mesoadministrativos. Abarca una o más organizaciones del mismo sector de actividad o ramo específico. El termino meso administrativo se usa normalmente para un sector público, también puede referirse al sector privado.

(BENJAMIN FRANKLIN F, 2004:171)

### **3.3.2 Por su alcance:**

1. Generales o de aplicación universal.
2. Departamentales o de aplicación específica.
3. De puestos de aplicación universal.

### **3.3.3 Por su contenido:**

- 1.- De historia de la empresa o institución.
- 2.- De organización.
- 3.-De políticas.
- 4.-De procedimientos.
- 5.-De contenido múltiple (manual de técnicas)

### 3.3.4 por su función específica o área actividad:

1. De personal.
2. De ventas.
3. De producción o ingeniería.
4. De finanzas.
5. Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas.

Otras funciones

(GOMEZ CENJA, 1994:380)

A continuación, definiremos cada punto de la clasificación por su contenido según diferentes autores.

- De historia de la empresa o institución: Estos manuales se refieren a la historia de una organización, desde su creación hasta la situación y composición. Este tipo de documentos nutre y envuelve al personal en la visión de la organización y su cultura, facilitando la adaptación al clima laboral además de servir como mecanismo de integración con organizaciones y autoridades, proveedores, clientes y usuarios. Contar con un manual de historia o institución abre la posibilidad de enriquecer otros manuales como el de organización, políticas, contenido múltiple etc.

(BENJAMIN FRANKLIN F, 2004:172)

- Organización: Su contenido es información detallada frente a la legislación, atribuciones y estructura organizacional. Cuando se refieren a un área específica incluyen la descripción de puestos.

(Ibid: 171)

- De políticas: “También son conocidos como normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización”.

(Ibid: 172)

- Procedimientos: Son conocidos como manuales de operación, de prácticas, estándar, de instrucción sobre el trabajo y métodos de trabajo.

“El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito”

(GRAHAM KELLOG, citado por Gómez Ceja, 1997:382)

Los manuales de procedimientos suelen contener información cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí para realizar una actividad o tarea específica la cual genera con el tiempo una base de datos para el control interno.

“Los manuales de operación se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyan funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico”.

(FRANKLIN FINCOWSKY BENJAMIN, 2004:171 -173)

- De contenido múltiple: Es el manual de técnicas estos manuales concentran información relacionada con diferentes aspectos de una organización. Se agrupan en un solo documento debido a las siguientes razones.
  - Se considera más accesible su consulta.
  - Que resulte más viable económicamente.
  - Que técnicamente sea necesaria la integración de más de un tipo de información.
  - Que sea una instrucción específica del nivel directivo.

(BENJAMIN FRANKLIN F, 2004:172)

Gómez ceja señala que los manuales de técnicas: son un contenido múltiple de información general o específica sobre principios y técnicas establecidas para una actividad que represente gran importancia para la empresa.

- De personal: son conocidos también como manuales de relaciones industriales, de reglamentos a seguir del empleo incluyen información como:
  - Las condiciones de trabajo.



- La Organización y control del personal.
- Los Lineamientos para:
  - o Análisis y valuación de puestos.
  - o Reclutamiento, selección y contratación, e inducción de personal.
- Capacitación y desarrollo.
- Higiene y seguridad.
- Prestaciones.

El manual de puestos es: La identificación de las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas de manera individual para los puestos de una organización.

- De ventas: Conjunto de información específica que apoye en su función a ventas, por ejemplo:
  - Definición de estrategias.
  - Descripción de productos y / o servicios.
  - Mecanismo para llevarlas a cabo.
  - Políticas de funcionamiento.
  - Estructura del equipo de trabajo.
  - Análisis ambiental.
  - División territorial.
  - Medición del trabajo.

(BEJAMÍN FRANKLIN F, 2004:172-173)

- De producción o ingeniería: Atienden a la necesidad de coordinar las funciones altamente especializadas orientando el uso de maquinas y equipos, estos manuales son utilizados en la práctica exactamente como se señala.

(GOMEZ CEJA: 1994,383)

- Finanzas: Estos manuales se elaboran por el responsable de la contabilidad de la empresa, son una fuente de consulta para proteger y controlar el manejo de la distribución de los recursos económicos en todos los niveles de una organización, sobre todo a los responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.
- Otras funciones: “Junto a las ventas, la producción, las finanzas y la administración del personal, en todas las empresas se dan otras áreas de actividad, funciones específicas, como las compras, las relaciones públicas externas, los servicios administrativos (correspondencia, intendencia, etc.) dependiendo su importancia de la naturaleza de la empresa que se trate”:

(Ibid: 383-384)

### **3.4 Estructura orgánica:**

Describe de manera ordenada jerárquicamente las unidades administrativas de una organización.

La estructura orgánica debe corresponder a la presentación establecida en el organigrama, respetando niveles jerárquicos de forma que puedan visualizarse claramente en lo referente a sus relaciones y dependencia.

A continuación, veremos un ejemplo de estructura orgánica.

#### 1.0 Director general

##### 1.0.1 Asesoría

##### 1.0.2 Auditoría interna

#### 1.1 Gerencia general.

##### 1.1.1 Gerente divisional A

##### 1.1.2 Gerente divisional B

(FRANLIN FINCOWSKY BENJAMIN .2004:176)

### **3.5 Objetivos de los manuales:**

Tienen el propósito de señalar en forma sistemática la información administrativa.

“De acuerdo con su clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir los siguientes objetivos.”

- Auxiliar e informar al personal sobre los objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Corregir las funciones y relaciones en cada unidad administrativa evitando la duplicidad y ejecuciones de tareas inconclusas.
- La suma de labores correctamente ejecutadas por el personal propicia la uniformidad del trabajo
- Servir a la integración y orientación de personal recién ingresado, facilitando que se incorpore a las funciones operacionales
- Proporciona información útil para la planeación e implementación de cambios administrativos.

(RODRIGUEZ VALENCIA: 2002; 57)

### **3.5.1 Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos:**

La importancia de los manuales administrativos se encuentra en la serie de posibilidades que ofrecen, sin embargo, tienen ciertas limitaciones. Según dice PABLO A GAITAN.

### Cuadro 3

#### Posibilidades y limitaciones.

##### Posibilidades

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudar a institucionalizar y establecer los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, normas etcétera.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

##### Limitaciones

- Si se elaboran de forma no adecuada se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.
- Se limitan a aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.
- Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad; pero si abundan en detalles pueden volverse complicados.

Elaboración propia con datos de RODRIGUEZ VALENCIA, 2002:58

Las posibilidades benéficas que pudieran llegar a crear un manual de procedimientos son bastante positivas para los resultados de operaciones comenzando por la comunicación entre los individuos de la organización aceptado políticas y logrando objetivos promovidos por la continuidad y coherencia de los procedimientos establecidos, facilitando la delegación efectiva evitando malos entendidos y errores coordinando positivamente las actividades realizadas generando una eficiencia continua a través de las instrucciones escritas.

Sus limitaciones se presentarán debido de la elaboración deficientemente del manual el cual deberá ser actualizado por esta y otras razones como la síntesis en su contenido provocando la pérdida de funcionalidad lo que vuelve su elaboración costosa no precisamente en dinero si no en tiempo invertido en su realización la cual puede abarcar aspectos formales e informales de la organización estos mismos de abundar en detalles se vuelven enredosos y complicados.

### **3.6 Manual de procedimiento:**

Es una oportunidad de reducir costos en oficinas y mejorar la productividad, además buscan la mejor manera de hacer las tareas y actividades una vez determinado el procedimiento adecuado a seguir se comunica al personal la existencia del documento poniendo a su disposición información valiosa referente a sus responsabilidades. Este manual describe de forma metódica los pasos a seguir de

diferentes puestos o unidades administrativas, estas indicaciones pueden contener gráficos, simbologías, y diagramas de apoyo para aclarar los pasos a realizar.

Estos manuales pueden denominarse como: manuales de operación, de rutinas, de trámite y método de trabajo.

(JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA; 2002,100)

### **3.7 Objetivos del manual de procedimientos:**

Se requiere de un documento que contenga todos los manuales de procedimientos lo cual hace al manual de procedimientos. Estos manuales son instrumentos administrativos que sirven como apoyo, además son considerados elementales para la coordinación y el control interno debido a que favorecen la relación adecuada entre las funciones administrativas de la organización.

- a) Precisar una visión integral de cómo opera la organización.
- b) Precisar una secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- c) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- d) Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- e) Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- f) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

### **3.8.- Tipos de manuales de procedimientos:**

Los manuales de procedimientos tienen ciertas características similares, pero se pueden clasificar de manera genérica como manual de procedimientos para oficina y manual de procedimientos para fábrica.

A continuación, veremos los tipos de manuales de procedimientos según Joaquín Rodríguez.

También pueden referirse a:

- Tareas y trabajos individuales; por ejemplo, como operar la maquina, como recibir un cliente.
- Practicas departamentales, en las cuales se indican los procedimientos de operación de todo un departamento; por ejemplo, el manual de reclutamiento y selección de personal.
- Practicas generales en un área determinada de actividad, por ejemplo, el manual de procedimientos para reuso de dializadores o el manual para recepción de pacientes.

También pueden clasificarse de acuerdo a con su ámbito de aplicación y alcances en manual de:



- Procedimiento general. Contiene información sobre los procedimientos establecidos en la aplicación de toda la organización o en más de un sector administrativo.
- Procedimiento específico. contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar operaciones internas de una unidad administrativa con el propósito de cumplir de manera sistemática con sus funciones y objetivos.

Los manuales de procedimientos siempre deben atender a la reflexión del cómo hacer, como organizar, como actuar, como solucionar etc.

**a. Manuales por función específica.**

Estos manuales de procedimientos por función específica, suelen ser importantes para, las empresas que se encuentran en crecimiento. La elaboración de dichos manuales deberá coincidir con las actividades que representen ser la naturaleza del organismo social de acuerdo con el giro al cual se dedique tal empresa, es aplicable al sector público y privado.

Los manuales por función específica son “la manifestación de una mentalidad administrativa” que busca el sistematizar procesos de operación aplicable para, guiar y apoyar las actividades propias de la rutina diaria en el trabajo.

Estos manuales son únicos, en caso de existir manuales administrativos propios a la organización, los de función específica no podrán ser autónomos, debido a que ya existe una base a la cual dar continuación.

Palabras de Rodríguez Valencia señalan que la “importancia de los manuales radica en los ya existentes”

(RODRIGUEZ VALENCIA: 2002: 143)

**i. Objetivos de los manuales por función específica.**

Es un recurso para ayudar a la orientación del personal. Su uso es capaz de contribuir a la definición de instrucciones y fijación de responsabilidades, a la solución rápida de problemas, también mejoran la relación entre equipos de trabajo además de, mostrar a los empleados la forma en la que participa al logro de objetivos organizacionales.

A continuación, se mencionarán los objetivos de los manuales por función específica: según Joaquín Valencia

- a) Ofrecer una visión que alcance el conjunto de un área específica para su adecuada administración.
- b) Indicar de manera clara las instrucciones para llevar a cabo actividades a desempeñarse en cada área.
- c) Establecer cuáles son las responsabilidades para cada área.
- d) Proporcionar soluciones rápidas para evitar malos entendidos.
- e) Facilitar la descentralización proporcionando a niveles intermedios lineamientos a seguir.
- f) Servir de base para el control y la administración.

Al utilizar este tipo de manuales se reduce la necesidad de tener que pedir explicaciones e instrucciones similares a los altos niveles. Su aplicación también propicia la uniformidad, la accesibilidad, y la reflexión.

(RODRIGUEZ VALENCIA;2002: 142)

## **ii. Cómo elaborar el manual por función específica.**

Para elaborar un manual por función específica es necesario, la coordinación del proceso con, las actividades relacionadas que en conjunto facilitan la programación del trabajo.

Etapas para su elaboración según Joaquín valencia véanse a continuación:

- a) Definición de objetivos a cumplir. Identifica la necesidad a satisfacer de manera clara. Este paso es la base del trabajo.
- b) Elección de los responsables de la preparación. Ya definido el manual adecuado se deberá seleccionar a la persona quien responsable de prepararlo. Puede ser más de una persona responsable de la preparación del manual y es fundamental tomar en cuenta las opiniones y participación de subordinados.
- c) Estudio preliminar de la organización. Se debe conocer a profundidad del trabajo que se hará, teniendo conciencia de los objetivos y alcances que debiera tener el manual. El uso de entrevistas al personal fortalece el panorama del analista encargo para su elaboración, además de, visitar instalaciones y estudiar documentación relevante al caso respectivo como podría ser,

informes, reglamentos, organigrama. Cualquier información que pueda conocer del organismo social es útil.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J ,2002; 143-144)

**iii. Contenido de los manuales por función específica.**

Los manuales se dividen en secciones, capítulos y asuntos. El contenido del manual es:

1.- Identificación:

- Nombre del organismo, también puede ser la unidad organismo correspondiente.
- Título y extensión del manual.
- Lugar y fecha de publicación.
- Numero de revisión, en su caso.
- Unidad orgánica responsable de la expedición.

2.- Índice:

Es una lista de los apartados que contiene el manual, para facilitar la ubicación de sección, capítulos y asuntos.

3.-Introducción:

Es una explicación para el usuario, respecto al contenido del documento en el cual se deben dar a conocer los objetivos básicos que pretende alcanzar su implementación. También debe expresar el ámbito de aplicación para quienes va dirigido, la manera de utilizarlo, también tendrá que señalar cuando se deberá revisar y actualizar el documento. Los manuales adquieren más peso cuando están autorizados por la autoridad máxima del área a la cual se enfoca el manual.

En la introducción los puntos importantes a formular son. El objetivo del manual, su ámbito de aplicación, y estar debidamente aprobado por el gerente administrativo.

#### 4.- Secciones:

La información del documento esta ordenada e identificada por secciones.

#### 5.-Glosario:

Es una lista que contenga las palabras técnicas, definiciones de palabras o elementos, que sea necesarios y convenientes aclarar para la comprensión del usuario.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2002:144-145)

### **3.9.- El manual de Organización:**

Es un instrumento complementario que detalla información propia de la empresa, presentando la estructura de la empresa sujeta a investigación. El contenido de este documento abarca un conocimiento respecto al organismo en lo referente a sus actividades, responsabilidades propias de cada puesto señalando y relacionando el trabajo en conjunto con el grado de autoridad.

Un manual de organización bien preparado ofrece una imagen representativa de la forma de trabajar y realizar las operaciones diarias, permite conocer limitaciones, relaciones entre los puestos señalando una estructura que coordine la funcionalidad del órgano empresarial.

Existen dos tipos de manuales de organización:

1. Manuales generales: Abarcan toda la empresa.
2. Manuales específicos: se ocupan de una función o unidad administrativa.

(RODRIGUEZ VALENCIA. J, 20 11; 236)

### **La integración y acción de integrar:**

“En esta fase del proceso administrativo se realiza todo lo que se ha planeado y organizado, si en la planeación se determina lo que debe hacerse, y en ella quedó establecido quiénes deben realizarlo, la integración o ejecución deberá determinar en qué realizarlo.”

El conocer los elementos humanos, materiales, la participación de recurso financiero necesario. Es necesario proporcionar al personal los recursos de apoyo necesarios, para la realización de sus actividades.

La coordinación de los fines empresariales con el factor humano es un punto importante de establecer.

La integración es una etapa continua de seguimiento y control, a través de una planeación que permita verificar si los objetivos establecidos están resultando de acuerdo a lo planeado.

(RODRIGUEZ VALENCIA, 2011; 238)

### **Reclutamiento y selección de personal.**

Una empresa es capaz de funcionar debido a las personas que la integran, el nivel de capacidad característica en el personal contratado tendrá impacto sobre el desarrollo de la empresa. Es por tal razón necesario buscar personas calificadas por lo que se debe analizar el proceso para la selección de personal.

Encontrar y conocer el área de aplicación sugiere una variedad de interrogantes. Las siguientes preguntas de análisis son expuestas por rodríguez valencia.

¿A quién se busca?

¿Cuántas personas hacen falta?

¿Dónde es preciso buscar?

¿Qué métodos se pueden emplear para llegar a inducir a que el aspirante más calificado llegue a la empresa?

¿Qué procedimientos pueden diseñarse para aplicar una selección al personal más adecuada?

(RODRIGUEZ VALENCIA. J; 2011:241)

### **Capacitación y desarrollo:**

Un aspecto importante y también una necesidad prioritaria es, contar con un personal capaz, por lo cual se deberá determinar las áreas con mayores indicadores que lleven a la necesidad de capacitación.

La capacitación es una inversión sobre los diferentes niveles del organismo es vital para superar los conocimientos básicos, tanto como para elevar el rendimiento actual y futuro de la fuerza de trabajo conformada por las habilidades y cualidades del capital humano, tomando en cuenta detalles como actitudes del personal.

Para llevar a cabo la capacitación de manera real y productiva, es necesario diseñar programas específicos basados en necesidades principales los cuales deberán ponerse en práctica.

Los aspectos básicos de la capacitación y desarrollo

1. Consiste en la práctica, para hacer un puesto seguro se requiere una capacitación previa al inicio de cualquier trabajo.



2. El adquirir conocimientos y habilidades que faciliten la fluidez, rapidez y precisión en actividades de forma fácil.
3. La disposición ajena de poner en práctica hábitos e ideales en la formación del personal. La convicción de hábitos éticos, morales y sociales en el trabajo, la disposición aumentara la productividad del programa para capacitación.

(RODRIGUEZ VALENCIA J, 2011; 241,242)

#### 4.- Seguridad e higiene industrial:

Ejecutar el trabajo de manera segura es una necesidad prioritaria por lo cual es conveniente fomentar la capacitación y la adaptación al cambio tecnológico, eliminando riesgos por convicción. Este aspecto es importante para eliminar la posibilidad de accidentes. Una buena aplicación de recursos será un personal bien seleccionado, capacitado y bien remunerado tendera a ejecutar sus actividades con mayor cuidado con buena actitud.

(RODRIGUEZ VALENCIA,2011; 43,44)

#### **CALIDAD:**

Un personal capacitado tiende a realizar sus labores con mejores resultados contribuyendo a ofrecer un servicio de calidad.

La calidad es un recurso del cual una empresa puede valerse, para ofrecer un mejor servicio u producto en cualquier mercado.

La calidad es una exigencia en la actualidad, esta exigencia suele ser subjetiva respecto al cliente, una empresa en crecimiento dedica esfuerzos y recursos al refinamiento de técnicas continuamente, con el propósito de establecer un nivel de calidad deseado.

(G. ALVAREZ TORRES. MARTIN, 2006; PREFACIO)

### **3.10.- Herramientas de los manuales:**

**Diagramas de flujo:** Son la representación grafica de la secuencia de operaciones realizadas en un procedimiento. Los diagramas muestran los puestos que intervienen el procedimiento general facilita la comprensión e inducción del personal.

(FRANKLIN BENJAMIN; 2004, 184)

Utilidades de los diagramas de flujo

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona como funciona.
- b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- c) Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- e) Planificar, revisar y rediseñar los procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- f) Rediseñar nuevos procesos.
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso.

- h) Facilitar el entretenimiento de nuevos empleados.
- i) Hacer presentaciones directivas.

(MARTIN G ALVAREZ TORRES; 2006, 38)

### **3.11.- Métodos y procedimientos:**

Método: Es una guía detallada que muestra de manera secuencia y ordenada como una persona debe realizar cierto trabajo.

Procedimiento: Es una guía detallada que muestra de manera secuencial y ordenada como dos o más personas realizan un trabajo determinado.

Es cierta la existente la relación entre método y procedimiento, aunque se puede decir que la diferencia es que el método es la manera detallada de realizar el trabajo incluyendo técnicas y habilidades propias a la actividad en cuestión, mientras que el procedimiento es la puntualización de los pasos a seguir en base al método que se está describiendo.

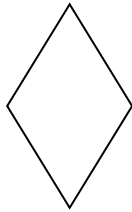
(ALVAREZ TORRES. MARTIN; 2006, 35)

## Símbolos básicos para elaborar manuales:

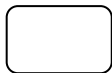
Tabla de simbologías básicas para elaborar un diagrama de flujo



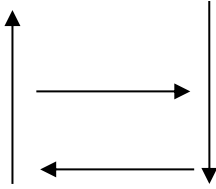
El símbolo RECTÁNGULO se refiere a una ACTIVIDAD, designa una actividad en cada rectángulo, describiendo de manera breve cada actividad.



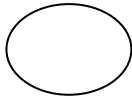
El símbolo ROMBO señala el momento puntual de tomar una decisión, a partir de aquí se ramifica en dos o más vías indicativas al camino que se puede seguir. la vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (SI-NO, CIERTO-FALSO, etc.).



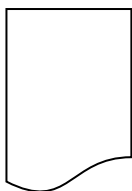
El símbolo TERMINAL es un OVALO que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso; FIN o FINAL son palabras que se utilizan para designar el final del flujo del proceso.



La LINEA DE FLUJO representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo de proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas.



El CONECTOR es un CÍRCULO que se utiliza para indicar continuidad del Diagrama de Flujo. Se utiliza cuando el diagrama utiliza dos o más hojas y desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, o cuando físicamente una actividad relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Generalmente se usan letras mayúsculas, minúsculas o del alfabeto griego dentro del círculo conector. Por cada círculo conector que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad (los dos o más conectores relacionados tendrán las mismas letras de referencia)



El símbolo DOCUMENTO representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

Estas figuras son representaciones básicas para elaborar un diagrama de flujo, si se requiere especificar los pasos de algún proceso más complejos del tipo industrial existen otros diagramas con cuadros de inspección.

(ALVAREZ TORRES. MARTIN; 2006,40)

### **FORMATOS:**

Es común que en la organización hay un acumulamiento excesivo de formatos de tipos como, impresiones, anotaciones, copias fosfáticas y archivos digitales.

Los formatos son todas aquellas formas de documento que es utilizado periódicamente para registrar y evidenciar información relevante para el trabajo de una organización.

- a) Recopilar y analizar información.
- b) Documentar el avance y situación de un producto a través de un proceso.
- c) Monitorear y rastrear información.
- d) Hacer comparaciones de un periodo a otra.
- e) Solicitar actividades específicas (materiales, documentales, información, etc.)
- f) Obtener aprobaciones/ autorizaciones.
- g) Servir como base para la innovación y mejora continua.

Estos formatos están relacionados directamente con clientes, proveedores, procesos, colaboradores, gerencias, direcciones, sindicato, gobierno, comunidad, etc.

(ALVAREZ TORRES. MARTIN; 2006,45)

### **Conclusión del capítulo:**

El conjunto de ideas y conceptos expuestos en el capítulo de manuales tiene como primera intención transmitir conocimiento de la forma para aplicar esta herramienta dentro de las funciones operativas de la empresa

Estas herramientas son una base para el control de un organismo facilitando la inducción y capacitación al personal proporcionando, un material de apoyo útil para la ejecución de responsabilidades asignadas a su puesto. Cada puesto ejerce actividades diferentes por lo que el Manual de operaciones es un documento compuesto por indicaciones analizadas, pensadas y creadas exclusivamente para cada uno de los procesos establecidos con el propósito de minimizar la ocurrencia del error en la realización de tareas rutinarias habituales las cuales se entrelazan una, con otra generando un trabajo conjunto abarcando las operaciones en procesos de la empresa. El correcto desarrollo de un manual ofrece un método funcional de trabajo para la organización. Para su desarrollo es necesario asegurar que el método será funcional pues para que realmente tenga resultados productivos necesita por naturaleza la aceptación del método es decir el personal responsable del puesto deberá adaptarse al método operacional autorizado por la dirección de la empresa.

## **CASO PRÁCTICO**

### **Calidad en Hemodiálisis S.A de C.V**

#### **4.0 Antecedentes históricos**

En los años 50 se realizaron con éxito las primeras hemodiálisis a seres humanos, demostrándose que era posible el tratamiento de forma prolongada a pacientes con insuficiencia renal crónica. En nuestro país, la primera hemodiálisis la realizó el Dr. Emilio Rotellar, en el Hospital de la Cruz Roja de Barcelona, en el año 1957. Paralelamente se realizó el primer trasplante renal entre dos hermanos, y experiencias coetáneas con técnicas de diálisis peritoneal definieron el abanico de posibilidades que podían ofrecerse al enfermo renal. En la actualidad las tres formas de tratamiento han mejorado simultáneamente, sin desbancarse las unas a las otras, y más bien se han complementado para ofrecer a los pacientes la modalidad terapéutica más aconsejable a sus circunstancias.

La evolución que estas formas de terapia han sufrido en las últimas décadas han representado un importante cambio de la población candidata a ellas. En una primera etapa sólo se veía posible realizar la sustitución de la función renal de forma temporal, por lo que se trataba en exclusiva a pacientes potencialmente recuperables. La resolución de los accesos vasculares fue el gran paso que permitió, al menos de forma teórica, que la asistencia a los enfermos renales pudiera prolongarse indefinidamente. Durante años la poca disponibilidad de recursos humanos y técnicos



crearon una imperiosa necesidad de selección. De los posibles candidatos a tratamiento sólo se podía atender a los que ofrecían mayores posibilidades de supervivencia y rehabilitación.

En la actualidad los avances sociales y científicos permiten disponer de una tecnología avanzada y un grado de conocimientos tal que teóricamente puede abarcar a casi toda la población que necesita este tipo de terapia. Hoy en día los tratamientos sustitutivos han perdido parte de la agresividad que los caracterizaba y los han convertido en relativamente inocuos y tolerables para la mayoría de paciente. Las múltiples variantes que existen de tratamiento sustitutivo de la función renal hacen que, por específicas que sean las necesidades de los pacientes, éstos puedan encontrar el tratamiento adecuado. Salvo contraindicaciones muy poco frecuentes, no existen actualmente limitaciones para incluir a un paciente en programa sustitutivo de la función renal, y criterios de selección, como la edad, patologías coexistentes, entorno social, etc., que en otras épocas se contemplaron, han dejado de tener vigencia.

Actualmente la empresa ah tenido una revisión por parte del INSTUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DE LA CIUDAD DE APATZINGAN. La minuta de resultados esta extraviada. el personal administrativo y operativo desconoce su paradero. Se sabe por información proveniente de la jefa de enfermeras tres observaciones de importancia emitidas por el médico a cargo de la inspección.

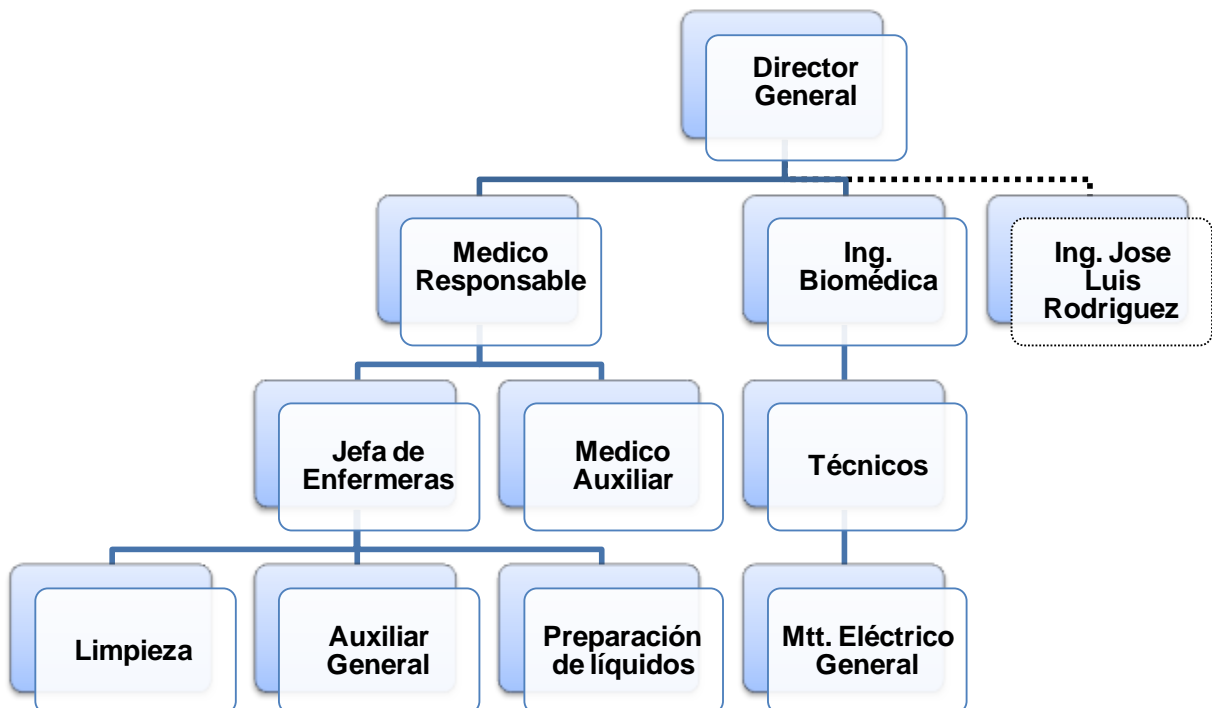
#### **4.1.- Misión**

Somos un equipo de gente profesional, comprometida a brindar el servicio de hemodiálisis con gran calidad y calidez, acercándonos a dónde los pacientes nos requieren al más bajo precio del mercado, observando los estándares de calidad internacionales y seguridad del paciente.

#### 4.2- Visión

Ser la mejor alternativa en servicios de hemodiálisis a nivel nacional con los más altos estándares de calidad y calidez ofreciendo un trato humano y de confianza a sus pacientes sus y familias con el mejor precio.

#### 4.3- Organigrama



#### **4.4- Código de ética Valores**

**Integridad.** Sus acciones tenderán a fomentar la credibilidad de la sociedad en la institución y contribuirán a crear y consolidar una cultura de confianza y apego a la verdad.

**Honradez.** En su desempeño, por ningún motivo podrán aceptar compensaciones o prestaciones de personas o instituciones.

**Imparcialidad.** Actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos; su compromiso consiste en ejercer sus funciones y tomar las decisiones que corresponda de manera objetiva y sin perjuicios personales para con los prestadores de servicios médicos, los pacientes o sus familiares.

**Legalidad.** Se conducirán invariablemente con estricto apego a las normas jurídicas aplicables al ejercicio de sus funciones.

**Justicia.** Defenderán los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud.

**Confidencialidad.** Guardarán la debida reserva y sigilo de los asuntos de personas e instituciones a quienes se atiende en los diversos trámites que realicen.

**Respeto.** Darán un trato digno, cortés y tolerante a todas las personas que atiendan.

**Igualdad.** Prestarán los servicios que tienen a su cargo a todos los miembros de la sociedad, sin importar sexo, edad, raza, posición económica, credo religioso o preferencias políticas.

**Transparencia.** Garantizarán el acceso a la información pública gubernamental, sin más límite que el establecido por la Ley. Rendición de cuentas. Deberán rendir cuentas a la sociedad sobre el desempeño de sus funciones.

#### **4.5- Objetivos**

- Obtener la licitación del IMSS para este 2018, cumpliendo con todos los requisitos establecidos, atendiendo los puntos a mejorar en la evaluación pasada.
- Establecer las unidades de 4 caminos y buena vista para cumplir con los requisitos generales necesarios para obtener la subrogación del IMSS en cada una unidad, buscando el beneficio de la región atendiendo la necesidad de las comunidades.
- Conjuntar la postura de la empresa y comenzar a dar seguimiento a las certificaciones deseadas comenzando por el consejo general de salubridad. con el propósito de fortalecer a la empresa y a sus recursos humanos generando un centro de salud especializado en el servicio hemodiálisis.

#### **4.6- Reglamento de empresa**

### **CALIDAD EN HEMODIALISIS REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

### **APLICABLE A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD CALIDAD EN HEMODIALISIS DE APAZTINGAN**

1.- Es obligación del empleado estar puntual a su hora de entrada acordada para comenzar sus labores.

2.- Es responsabilidad de los trabajadores de la salud mantener orden y limpieza en su área de trabajo, así como mantener el orden de todos los materiales necesarios para su trabajo. En caso de hacer omisión a este punto será motivo de acta administrativa.

3.- Todo el material o medicamento deberá ser solicitado y reportado al personal encargado de farmacia y almacén mediante las notas de registro.

4.- Es responsabilidad del trabajador de la salud como de los auxiliares de servicio llenar correctamente las notas y registros de consumo, detallando bienes servicios puestos a disposición del paciente, cualquier emisión será descontada al trabajador o causará sanción sebera.

5.- Es obligación de los trabajadores de la salud conocer el funcionamiento de herramientas y equipos para su ejercicio profesional y hacer correcto uso de ellos, ya que se encontrarán bajo su responsabilidad en su turno de trabajo. El mal uso del equipo o herramientas será causa de sanción.

6.- Es obligación del trabajador portar diariamente el uniforme completo correspondiente a su área de actividad y su gafete identificador, en caso de irregularidades, se impondrá una sanción económica de 50.00

7.- Para todos los trabajadores queda estrictamente prohibido disponer de teléfonos, insumos, instalaciones, equipamientos, etc. Propiedad del hospital para su

uso personal, cualquier situación de este tipo será considerada como abuso de confianza y ameritará sanción.

Cualquier trabajador que disponga sin autorización y para uso personal de los recursos materiales del hospital, será considerado como un acto de abuso de confianza y robo,

8.- Así mismo queda estrictamente prohibido hacer uso de su teléfono celular personal en horarios de trabajo, a menos que se trate de una situación de emergencia.

9.- En caso de que sea necesario que el personal de CALIDAD EN HEMODIALISIS APATZINGAN apoyar a otra unidad hermana aceptar y desempeñar sus labores solicitadas.

10.- El frigo podrá utilizarse para medicamentos y muestras de sangre.

#### CLASIFICACION DE LAS SANCIONES:

Leve: Amerita llamada de atención verbal

Moderada: Amerita acta administrativa. Tres actas administrativas por la misma causa o por causas diversas ameritan despido justificado.

Grave: Despido justificado inmediato.

## **CAPÍTULO V**

### **INTRODUCCIÓN AL CASO PRÁCTICO**

La empresa calidad en hemodiálisis es una entidad moral dedicada al tratamiento de insuficiencia renal, ofrece tratamiento de hemodiálisis como servicio particular. El comienzo de esta empresa fue en el 2009 realizando sus operaciones dentro de las instalaciones del hospital camelinas ubicado en la calzada Benito Juárez número 17, colonia Ramón Farías, URUAPAN MICHOACÁN. El servicio de atención a pacientes con insuficiencia en niveles bajos de sesiones por la capacidad disponibles en la empresa, actualmente la empresa ha tomado dirección al crecimiento y posicionamiento en el mercado servicio a la salud. Establecido una visión de atención, calidad, mejora continua y desarrollo.

La visión de esta empresa enfoca su atención al crecimiento organizacional en unidades establecidas en procesos que cumplan requisitos y estándares dependientes a las normas establecidas para el servicio de hemodiálisis emitidas por PROTECCION CIVIL. COFEPRIS, IMSS. Por lo que el cumplir con los criterios de la AUTOEVALUACION ESTABLECIMIENTOS QUE SE EVALUAN CON LOS ESTANDARES PARA SUBROGAR CON EL IMSS.

Para cumplir con los lineamientos expuestos en, la auto evaluación, es necesario establecer una organización regulada por control y supervisión de las operaciones, enfatizando la seguridad del paciente de acuerdo a los subsistemas propios al Sistema Nacional de Certificación de Atención médica (SINACEAM).

La atención de calidad a pacientes de la funcionalidad efectiva que tengan como característica los métodos en modelos del Consejo de Salubridad General. O cualquier método que supervise la realización operaciones estandarizadas conforme a los criterios emitidos por la entidad a subrogar y, o certificar. Estos modelos representan una gran responsabilidad y oportunidad para la empresa CALIDAD EN HEMODIALISIS puesto que el camino de su visión está directamente dirigido al desarrollo y la cumplimiento de métodos que reduzcan el error en los procedimientos operativos buscando como propósito la seguridad del paciente, esto implica una correcta realización de actividades multidisciplinarias mismas que al coadyuvar sus labores en distintas áreas permiten la creación del método adecuado de trabajo para implementar en la Unidad de Hemodiálisis .

El interés de poner en marcha un modelo apegado al método de evaluación para certificar, o subrogar ha exigido conocer de manera directa como es que funciona la unidad de hemodiálisis para esto ha sido necesario entrar al ambiente laboral con el propósito de analizar operaciones propias al servicio.

Comprometido con el interés por desarrollar métodos a través de manuales operativos decidido aceptar el cargo de responsable administrativo de operación de la unidad CALIDAD EN HEMODIALISIS S, A DE C.V en la ciudad de APATZINGÁN MICHOACÁN

Al llegar a la unidad el día lunes 2 de marzo del 2017 lo primero que hago es presentarme frente al personal para de inmediato conocer directamente la forma de trabajo. Durante el proceso de introducción me di a la tarea de conocer cada puesto y



así analizar directamente al factor humano realizando sus actividades. Gracias a la observación pude detectar algunas trabas en actividades pues había descontrol en diferentes áreas de trabajo, documentos con registros atrasados e incompletos, lo cual indicaba que la empresa carecía de control y desconocimiento de actividades por parte del personal. Se inicio el análisis en situaciones cotidianas sobre la marcha de cada día, conociendo los problemas, sus efectos en las operaciones de trabajo. En ocasiones constates la fuente del problema terminaban en falta de comunicación entre las unidades y matriz, el ambiente de trabajo pesado entre compañeros, existe un desconocimiento de actividades y responsabilidades debido a la débil delegación y comunicación directiva además también de una supervisión escasa.

Se comenzó el análisis de puestos realizando ajustes en las actividades de forma que fluya la distribución de actividades entre todos los puestos.

La estructura organizacional ha perdido el rumbo por labores rutinarias incompletas teniendo como efecto un descontrol en las operaciones de la empresa. Algunas de estas deficiencias han sido ocasionadas por falta de supervisión, y actitud de responsabilidad del personal generado un desconocimiento real de la manera de realizar procesos establecidos por la dirección. Frente a este panorama se implementó la supervisión misma que llevo para aportar cambios internos en las actividades diarias lo cual ha sido un reto para el encargado de operaciones pues la independencia asumida por el personal de manera natural por la escasa supervisión ha complicado la aceptación en cuanto a métodos de procesos, normas, políticas, reglas que guían el desarrollo organizacional.

## Justificación

El indagar en operaciones internas amplió el panorama de análisis para fijar el camino hacia la filosofía empresarial que se pretende lograr en toda la organización. La estructuración del plan y la ejecución de métodos específicos deben ejecutarse de tal forma que el servicio tienda a estandarizarse de manera general. Dando importancia a los pilares del modelo que es identificación, priorización y análisis para obtener bases que permitan gestionar riesgos y problemas de acuerdo a su clasificación ya sea proactivo o reactivo.

Proactivo: parte del riesgo previniendo el daño a pacientes y/o al personal implementando barreras de seguridad.

Reactivo: Parte de problemas ya identificados por los daños causados a los pacientes y/o al personal implementando barreras de seguridad que permitan aprender de los errores y disminuir posibles problemáticas futuras a causa del mismo error.

La empresa debe contar con formatos, manuales que delimiten y establezcan las tareas a realizar, puntualizando las actividades a seguir de manera comprensible para facilitar y disminuir el error en la realización de actividades habituales buscando así un proceso de mejora continua para la empresa.

## **5.0.- Planteamiento del problema**

Los procedimientos operativos de la unidad no se realizan de acuerdo a los lineamientos requeridos por el IMSS. Los requeridos promueven una serie de actividades programadas y supervisadas con el propósito de ofrecer un mejor servicio

por lo que es necesario mantener un ambiente higiénico y organizado dentro de las operaciones cotidianas propias al sector salud.

la empresa recibió la notificación de Cofepris la minuta presenta irregularidades en cuanto responsabilidades del nefrólogo como son la capacitación y adiestramiento profesional y técnico del personal que labora en la unidad de hemodiálisis; encontrarse presente en la unidad con el fin de atender cualquier suceso extraordinario que se presente durante el tratamiento de hemodiálisis; elaborar cada semana la programación para la atención diaria de los pacientes de la unidad de hemodiálisis. Supervisar en los diferentes turnos la planta de tratamiento de agua se encuentre en condiciones físicas óptimas, además de verificar que conste de pre filtros, ablandadores, carbón activado, osmosis inversa y filtro de luz ultra violeta. Llevar un registro de los pacientes atendidos en la unidad para el seguimiento estadístico.

En base a la situación en la cual se encuentra la empresa ¿es una alternativa la implementación y desarrollo de manuales e instructivos que transmitan conocimientos operativos?

## **5.2.- Objetivo general:**

Desarrollar un método documentado que exponga un programa de operaciones relevantes que contribuya al cumplimiento de requisitos para acreditar la subrogación del IMMSS.

Objetivos generales:

I Analizar las operaciones de enfermería, administrativas, y de mantenimiento.

II Desarrollar procesos operativos funcionales en la practica de los procedimientos principales en la empresa.

### **5.3 Hipótesis experimental**

El desarrollo de un programa instructivo para puestos tendrá efecto al contribuir en la estandarización de operaciones específicas de la unidad.

#### **5.3.1 Hipótesis alterna**

La aceptación del personal sobre el programa de trabajo propuesto ha mejorado la ejecución y el control de las actividades de manera positiva.

#### **5.3.2.- Hipótesis nula**

La aplicación de los manuales instructivos de operaciones es muy rigurosa y es difícil la aceptación del personal sobre el método empleado para realizar el trabajo.

### **5.4 El método experimental:**

Este método ofrece la oportunidad de intervenir sobre una situación actual y real, mantiene el propósito del análisis, así como sus efectos al aplicarse sobre la

práctica, ante una situación previamente determinada, La manipulación de una o más variables independientes es la razón del estudio el cual toma en cuenta las causas antecedentes para posteriormente analizar consecuencias ocurridos. El manipular una o más variables dependientes, como efectos consecuentes controlables al alcance de investigador.

## **Anexo 1**

### **Hallazgos e irregularidades en las operaciones**

La siguiente información es un conjunto de irregularidades en control y organización interna conocidos durante el lapso inicial de la investigación.

- Documentación de pacientes incompleta y no ordenada en los expedientes individuales de pacientes.
- Se encontró un equipo de colocación usado y no reportado en la bodega.
- El stok en el inventario general tiene bajas en diversas existencias de materiales.
- La inasistencia de pacientes sin previa cancelación en su cita ocasiona desperdicios de bicarbonatos.
- El uso de guantes en el área de hemodiálisis es mayor al considerado en el stok
- Se presentan diversos faltantes en materiales de limpieza.
- Las cobijas en existencia son insuficientes para cubrir el flujo de pacientes.
- Los filtros tratadores de agua no reciben una secuencia cronológica estable sobre el seguimiento de los retro lavados de mantenimiento.

- Se encharco de agua la sala de sesiones debido a la regeneración del filtro suavizador.
- El proceso de recepción al paciente es lento y ejecutado sin coherencia según el proceso ideal de recepción.
- Se nota la poca organización con la cual ejecuta las operaciones el personal.
- Las actividades diarias de los dos auxiliares generales quedan incompletas al finalizar su jornada.
- Inventario de medicamentos incompleto.

Solucionar las observaciones señaladas por Cofepris en su visita el día 10-11-17

#### **Acciones realizadas para regular el control y la organización;**

- Organización de expedientes: se identificó los expedientes existentes separando los pacientes actualmente activos y los no activos.
- Los expedientes fueron registrados en digital en clasificación de expediente muerto, foráneo y activo.
- Se renovó el expediente físico de aquellos pacientes activos realizando un cambio en el consentimiento informado para sesión de hemodiálisis. cada paciente actual y de nuevo ingreso se les solicito la información correspondiente.
- Para atender las necesidades y requerimientos en identificación del paciente se optó por implementar el identificador personal de paciente. Se coloca en la maquina asignada por el personal médico y enfermería.

- Los expedientes de pacientes anteriormente eran armados al momento de iniciar la sesión o muchas veces al terminar lo cual era un retraso en el procedimiento de recepción a pacientes. Ahora se optó por tener una cantidad de expedientes previstos a disposición de ser llenados al momento de recibir a pacientes.

## **Anexo 2**

### **Organización general del paciente**

A continuación, mostraremos documentos generados para la organización de esta unidad. Con el propósito de mejorar las condiciones en control interno de acuerdo a las normas establecidas.

La siguiente tabla es el registro general de pacientes.

Para generarlo se organizó expedientes existentes capturando la información, así como reforzándola complementado los datos anteriormente faltantes. Para conseguir regular esta información fue necesario coordinar y promover la realización de estudios que brindaran resultados de evaluaciones.

NOMBRE DEL PACIENTE	CEROCONVERSION	TIPO DE SEROLOGIA		NO. IDENTIFICACION	ACCESO VASCULAR	
	HEPATITIS B / C	( + )	( - )		DEFINITIVO- FISTULA	TEMPORAL-CATETER.
SONIA RAMIREZ MIRANDA			NEGATIVO	1		NIAGARA
TOMASA VALERIO ONTIVEROS	HEPATITIS B	POSITIVO		2		NIAGARA
JOSE VICENTE AVILA GUZMAN			NEGATIVO	3		NIAGARA
REYNALDO GIL DOMINGUEZ			NEGATIVO	4		NIAGARA
JUAN PANTOJA SANDOVAL			NEGATIVO	5		PERMECATH
FRANCISCO JAVIER RAMIREZ CERVANTES			NEGATIVO	6		PERMECATH
CAMERINO ANDRADE MORALES	HEPATIS B	POSITIVO		7		NIAGARA
EVANGELINA TINOCO HERRERA			NEGATIVO	8		NIAGARA
HECTOR MANUEL QUINTERO NAMBO			NEGATIVO	9		NIAGARA
JUVENTINO SOLORIO RIVERA	HEPATITIS B	POSITIVO		10		NIAGARA
ROSARIO AVILA HERRERA			NEGATIVO	11		NIAGARA
JAVIER GARCIA ARIAS			NEGATIVO	12		MEHUAKAR
ONI ALFREDO RIOS GUTIRREZ			NEGATIVO	13		NIAGARA
ESTEFANIA CORTEZ OCHOA	HEPATITIS B	POSITIVO		14		NIAGARA
RICARDO GALVAN ARIAS			NEGATIVO	15		NIAGARA
MARIA AMPAMPARO CHAIREZ GUTIERREZ			NEGATIVO	16		NIAGARA
HECTOR MANUEL CONTRERAS GARCIA			NEGATIVO	17		NIAGARA
NICOLAS PAREDES ACIAGA			NEGATIVO	18	FAVI	NIAGARA
DULCE YOVANA VIVEROS GOMEZ			NEGATIVO	19		PERITONEAL
MARIA PEÑALOZA TRUJILLO			NEGATIVO	20		NIAGARA
EPIFANIO BARRAGAN GARCIA			NEGATIVO	21		NIAGARA
MARGARITO VIVIAN LOPEZ			NEGATIVO	22		NIAGARA
PATRICIO GONZALES MARTINEZ			NEGATIVO	23		PERMECATH
JOSE RANGEL MENDOZA			NEGATIVO	24		NIAGARA
MARIA ISABEL ZAVALA GUTIERREZ			NEGATIVO	25		NIAGARA
ROSENDA RIVERA ZAVALA			NEGATIVO	26		NIAGARA
MARIA ISABEL MONDRAGON SERRATO			NEGATIVO	27		NIAGARA CATETER
BRIANA YITZEL VALENCIA BARRAGAN			NEGATIVO	28		NIAGARA
JOSE ANTONIO PULIDO SANDOVAL			NEGATIVO	29		NIAGARA
LESLY DELIA PAREDES BRAVO			NEGATIVO	30		NIAGARA
ROBERTO ARREOLA MENDOZA			NEGATIVO	31		NIAGARA
MANUEL BERMEJO RAMIREZ			NEGATIVO	32		NIAGARA
ANAHI CERPAS GARCIA			NEGATIVO	33		NIAGARA
PATRICIA GUIDO BARRAGAN			NEGATIVO	34		PERMECATH
ANTONIO YEPEZ SANDOVAL			NEGATIVO	35		SWANGANZ
VITALIANO CARRANZA RODRIGUEZ			NEGATIVO	36		NIAGARA
VALDEMAR VALDEZ QUINTANA			NEGATIVO	37		NIAGARA
SALVADORR ALZACAR ZUÑIGA			NEGATIVO	38		NIAGARA
OCTAVIO LUJANO CARDENAS			NEGATIVO	39		NIAGARA
RICARDO GONZALES CABRERA			NEGATIVO	40		NIAGARA
ANTONIO SANCHEZ DUARTE			NS	42		NIAGARA
NAVOR PAZ LUPIAN			NEGATIVO	43		NIAGARA
MARIA CONSUELO MARTINEZ MEZA			NEGATIVO	44		NIAGARA
MARIA INES CORNEJO CASTAÑENDA			NEGATIVO	45		NIAGARA
ROSA VERDUZCO MORENO			NEGATIVO	46		NIAGARA
MARIA GUADALUPE AGUILAR ANDRADE			NEGATIVO	47		NIAGARA
GENARO CERVANTES REYES		NS	NS	48		PERMAKATH
SANTIAGO ARREOLA SOTO		NS	NS	49		NIAGARA
BERENICE DONATO BEDOLLA			NEGATIVO	50		NIAGARA
ISMAEL GUIZAR MORENO		NEGATIVO	NEGATIVO	51		?
JOSE TRINIDAD GUILLEN LARA		NS	NS	52		?
BARTOLO TORRES SANCHEZ		NS		53		CATETER
VENTURA CORIA ESQUIVEL		NS		54		
FRANCISCO JAVIER CONTRERAS GUZMAN		NS		55		
ORLANDO BERNAL MEZA		NS		56		
ROSA RUVALCABA HERNANDEZ		NS		57		
foraneos						
EDELMIRA AGUILAR MENDOZA		NS	NS	FORANEO	FISTULA AV IZQ	
ELICEO AGUAYO AGUAYO			NEGATIVO	FORANEO	FAVI	
SILVESTRE LOPEZ	HEPATITIS B	POSITIVO		FORANEO	FAVI	
GONZALO MADRIGAL ZARAGOZA	HEPATITIS B	POSITIVO			FAVI	
RAFAEL CABRERA VALENCIA		POSITIVO			FAVI	
ERENDIRA SOTO	HEPATITIS B	POSITIVO			FAVI	
JOSE ALFREDO GARCIA		NS	NS		FAVI	
JOSE LUIS DIAZ VALENCIA			NEGATIVO		FAVI	
JUANA BARAJAS		NS	NS		FAVI	
JOSE REYES CARRILO AVALOS			NEGATIVO	FORANEO		NIAGARA CATETER
MIGUEL ZARATE			NEGATIVO	FORANEO	FAVI	
GERARDO RAMIREZ ZUÑIGA			NEGATIVO	FORANEO	FAVI	
PEDRO BAUTISTA PLANCARTE			NEGATIVO	FORANEO	FAVI	
JOSE MENERA		NS	NS	FORANEO	FAVI	
MARIA SALUD RODRIGUEZ RANGEL		NS	NS	FORANEO		NIAGARA CATETER
ANGELINA CASTILLO MORENO		NS	NS		FAVI	
BRIANDA CORDERO			NS			CATETER
RAMON SANCHEZ RAMIREZ			NS		FAVI	
BRIGIDA TORRES SEPULVEDA			NS		FAVI	



### Anexo 3

#### Identificador de paciente.

NOMBRE DEL PACIENTE		NO. EXPE	ACCESO VENOSO	SEROLOGIA
		04 -CH-A	NIAGARA	NEGATIVO
FOTO DEL PACIENTE	SEROCONVERSION			
	TIPO DE RIESGO			
	ALTO		REGULAR	BAJO
OBSERVACIONES				

#### Instrucciones de llenado.

- 1.- Se registra el nombre completo del paciente.
- 2.- Espacio para la foto del paciente.
- 3.- Se registra la clave de expediente continuo.
- 4.- Se registra el tipo de acceso vascular del paciente, ya sea por fistula o algún catéter.
- 5.- El tipo de serología. Positiva o negativa.
- 6.- Se marca con una equis si el paciente ha resultado reactivo en seroconversión.
- 7.- Tipo de riesgo actual del paciente. Se marca con un plumón

**8.-** Observaciones son realizadas por el equipo médico para puntualizar ciertos esquemas de evaluación.

El siguiente documento es el reporte de nefrología. Este fue una observación en la anterior inspección de jurisdicción sanitaria.

Las citas con el nefrólogo se realizan una vez cada quince días.

#### **Anexo 4 Evidencia de consultas**

##### **REGISTRO DE CONSULTA CON NEFROLOGO**

<b>NOMBRE</b>	<b>EDAD</b>	<b>SEXO</b>	<b>NO. EXPEDIENTE</b>	<b>FECHA DE CONSULTA</b>
SONIA RAMIREZ MIRANDA	45	FEMENINO	001-CH	03-03-18
TOMASA VALERIO ONTIVEROS	75	FEMENINO	002-CH	27-02-18
JOSE VICENTE ÁVILA GUZMAN	49	MASCULINO	003-CH	03-03-18
REYNALDO GIL DOMÍNGUEZ	28	MASCULINO	004-CH	10-02-18
HECTOR MANUEL QUINTERO NAMBO	51	MASCULINO	009-CH	10-02-18
ROSARIO AVILA HERRERA	27	FEMENINO	011-CH	10-02-18
JAVIER GARCIA ARIAS	76	MASCULINO	012-CH	27-01-18
ESTEFANIA CORTEZ OCHOA	57	FEMENINO	014-CH	10-02-18
RICARDO GALVAN ARIAS	62	MASCULINO	015-CH	10-02-18
HECTOR MANUEL CONTRERAS GARCIA	42	MASCULINO	017-CH	27-01-18
MARIA PEÑALOZA TRUJILLO	65	FEMENINO	020-CH	27-01-18
PATRICIO GONZALES MARTINEZ	72	MASCULINO	023-CH	27-01-18
JOSE ANTONIO PULIDO SANDOVAL	52	MASCULINO	029-CH	03-03-18
LESLEY DELIA PAREDES BRAVO	24	FEMENINO	030-CH	10-02-18

PATRICIA GUIDO BARRAGAN	50	FEMENINO	034-CH	27-01-18
VITALIANO CARRANZA RODRIGUEZ	30	MASCULINO	036-CH	27-01-18
NAVOR PAZ LUPIAN	61	MASCULINO	043-CH	27-01-18
MARIA INES CORNEJO CASTAÑEDA	82	FEMENINO	045-CH	03-03-18
ROSA VERDUZCO MORENO	59	FEMENINO	046-CH	27-01-18
MARIA GUADALUPE AGUILAR ANDRADE	16	FEMENINO	047-CH	27-01-18
GENARO CERVANTES REYES	47	MASCULINO	048-CH	03-03-18
ISMAEL GUIZAR MORENO	68	MASCULINO	051-CH	03-03-18
JOSE TRINIDAD GUILLEN LARA	59	MASCULINO	052-CH	03-03-18
MARIA CONSUELO MARTINEZ MEZA	48	FEMENINO	044-CH	20-03-18
BARTOLO TORRES SANCHEZ	34	MASCULINO	053-CH	20-03-18

---

RESPONSABLE NEFROLOGO

### PACIENTES PROXIMOS A CITA CON NEFRLOGO


NOMBRE	EDAD	SEXO	NO. EXPEDIENTE	FECHA DE CONSULTA
JUAN PANTOJA SANDOVAL	60	MASCULINO	005-CH	03-04-18
FRANCISCO JAVIER RAMIRES CERVANTES	31	MASCULINO	006-CH	03-04-18
CAMERINO ANDRADE MORALES	32	MASCULINO	007-CH	03-04-18
EVANGELINA TINOCO HERRERA	62	FEMENINO	008-CH	03-04-18
MARIA AMPARO CHAIREZ GUTIERREZ	46	FEMENINO	016-CH	03-04-18
NICOLAS PAREDES ACIAGA	39	MASCULINO	018-CH	03-04-18
JOSE RANGEL MENDOZA	35	MASCULINO	024-CH	03-04-18
BRIANA YITZEL VALENCIA BARRAGAN	29	FEMENINO	028-CH	03-04-18
ROBERTO ARREOLA MENDOZA	55	MASCULINO	031-CH	03-04-18

El siguiente registro es de tratamiento suspendido.

Es un documento que contiene la información de pacientes que por distintos motivos han suspendido su tratamiento. El seguimiento y actualización a este formato es generado entre administración y los médicos de la unidad.

## Anexo 5:

### Tratamiento suspendido en usuarios

		UNIDAD: APATZINGAN		
		OBJETIVO: CONOCER E IDENTIFICAR PACIENTES QUE HAN SUSPENDIDO SU TRATAMIENTO		
		COLABORADORES: DR ZAMIR PONCE . DR IVANN FLORES. LIC. JOSE ANGEL GARCIA		
PERIODO ENERO DICIEMBRE 2018				
REGISTRO DE TRATAMIENTOS SUSPENDIDOS CALIDAD EN HEMODIÁLISIS APATZINGAN				
PACIENTE	NO. EXPEDIENTE	ULTIMA SESION	SUSPENSION TEMPORAL	MOTIVO DE ABANDONO
ROSARIO AVILA HERRERA	011-CH	16/01/2018	DECISIÓN PROPIA	MOTIVO PERSONAL
REYNALDO GIL DOMINGUEZ	004-CH	07/02/2018	ENVIO A HOSPITAL	CONVULSIÓN TONICO CLONICA
JOSE RANGEL	024-CH	19/02/2018	ENVIO A HOSPITAL	DATOS DE BAJO GASTO CARDIACO + DERRAME PLEURAL
BRIANA YITZEL VALENCIA	028-CH	13/02/2018	ENVIO A HOSPITAL	CONVULSIÓN TONICO CLONICA + ENCEFALOPATIA HIPER
ANTONIO YEPEZ	035-CH	10/02/2018	TRASPLANTE	TRASPLANTE RENAL
SANTIAGO ARREOLA	050-CH	16/02/2018	TRASLADO A IMMS	FINADO / MOTIVO : PANCREATITIS SEVERA
ROSA VERDUZCO	049-CH	22/02/2018	DECISION PROPIA	MOTIVO PERSONAL
ONI ALFREDO RIOS GUTIERREZ	013-CH	13/12/2017	CAMBIO A DIALISIS	FINADO
DULCE YOVANA VIVEROS GOMEZ	019-CH	17/08/2017	CAMBIO TRATAMIENTO	SE CAMBIO A TRATAMIENTO DIALISIS PERITONEAL
EPIFANIO BARRAGAN GARCIA	021-CH	21/10/2017		FINADO
MARGARITO VIVIAN LOPEZ	022-CH	10/11/2017		ABANDONO DE TRATAMIENTO
MARIA ISABEL ZAVALA GUTIERREZ	025-CH	16/11/2017		FINADA
ROSENDA RIVERA ZAVALA	026-CH	18/09/2017		SE ATIENDE EN UNIDAD DE HEMODIÁLISIS 4 CAMINOS
MARIA ISABEL MONDRAGON SERRATO	027-CH	10/10/2017		FINADA
MANUEL BERMEJO RAMIREZ	032-CH	10/11/2017		CONTINUA TRATAMIENTO EN ISSSTE
ANAHI CERPAS GARCIA	033-CH	08/11/2017		CONTINUA TRATAMIENTO EN IMSS
SALVADOR ALCAZAR ZUÑIGA	038-CH	24/02/2018	DECISIÓN PROPIA	DOLOR INTENSO POR REACTIVIDAD DE TUMOR EN BRAZO
OCTAVIO LUJANO CARDENAS	039-CH	29/12/2017		CAMBIO A TRATAMIENTO PERITONEAL
ANTONIO SANCHEZ DUARTE	042-CH	17/11/2017		CAMBIO A ATENCIONES EN LA CIUDAD MORELIA
FORANEOS				
ERENDIRA SOTO		10/01/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN
BERENICE DONATO		22/02/2018		ACUDE DE MANERA ESPORADICA A UNIDAD 4 CAMINOS
JUANA BARAJAS		02/01/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN
JOSE REYES CARRILLO AVALOS		22/01/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN
MIGUEL ZARATE		26/02/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN
GERARDO RAMIREZ ZUÑIGA		04/01/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN
PEDRO BAUTISTA PLANCARTE		25/01/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN
MIGUEL ZARATE		02/03/2018		CONTINUA TRATAMIENTO EN LUGAR DE ORIGEN

## Anexo 5.- Formato de proceso muestras a laboratorio.

PACIENTE	T. ESTUDIO	LIQUIDO	TOMA DE MUESTRA	ENVIADA	RESULTADOS
EVANGELINA	BASICO	21/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
JOSE VICENTE AQVILA GUZMAN	BASICO	27/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
VITALIANO CARRANZA	COMPLETO	27/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
NICOLAS PAREDES ARCIAGA	BASICO	21/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
HECTOR MANUEL CONTRERAS	BASICO	22/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
MARIA AMPARO CHAIREZ G	BASICO	23/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
JOSE ANTONIO PULIDO	BASICO	23/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
ROBERTO ARREOLA	BASICO	09/01/2018	CENTRIFUGADA	SI	SI
NAVOR PAZ LUPIAN	BASICO	03/01/2018		NO TOMADA	ESPERA
ROSA VERDUZO MORENO	BASICO	22/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
FCO JAVIER RAMIREZ	BASICO	20/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
ESTEFANIA CORTEZ OCHOA	BASICO	LIQUIDO	CENTRIFUGADA	SI	SI
JUAN PANTOJA SANDOVAL	BASICO	28/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
SONIA RAMIREZ MIRANDA	BASICO	29/12/2017	CENTRIFUGADA	SI	SI
JOSE REYES CARRILLO	...	.....		...	
BRIANA VALENCIA BARRAGAN	BASICO	08/01/2018	CENTRIFUGADA	SI	SI

El anterior cuadro captura el proceso del esfuerzo que realiza recepción al cobrar el estudio, enfermería para tomar la muestra autorizada, administración en coordinar él envió y el complementar el proceso de la muestra con el laboratorio hasta tener los resultados en la unidad. Engloba la información de cada muestra tomada para procesar el estudio panel viral.

## Anexo 6

### Registro de dializadores procesados.

La normativa pide un documento que exprese el seguimiento de dializadores procesados autorizado por el responsable sanitario de la unidad.

A continuación, está el registro semanal de dializadores.

CONCENTRADO SEMANAL DIALIZADORES PROCESADOS			
SEMANA 29-01-18 AL 03-02-18			
PACIENTE	VOLUMEN	RU	DESECHO
<b>LUNES 29-01-18</b>			
MARIA PEÑALOZA TRUJILLO	LIMITE 12 RU	NO	SI
PATRICIO GONZALES MARTINEZ	LIMITE 12 RU	NO	SI
RICARDO GONZALES CABRERA	90	SI	NO
SONIA RAMIREZ	100	SI	NO
ROSA VERDUZCO MORENO	85	SI	NO
MARIA GUADALUPE AGUILAR ANDRADE	90	SI	NO
JAVIER GARCIA ARIAS	90	SI	NO
BERENICE DONATO BEDOLLA	125	SI	NO
MARIA AMPARO CHAIREZ	90	SI	NO
<b>MARTES 30-01-18</b>			
ROBERTO ARREOLA MENDOZA	89	SI	NO
CAMERINO ANDRADE	N/A	NO	SI
RICARDO GALVAN	90	SI	NO
TOMASA VALERIO ONTIVEROS	N/A	NO	SI
VITALIANO CARRANZA RODRIGUEZ	85	SI	NO
JOSE RANGEL MENDOZA	85	SI	NO
REYNALDO GIL	85	SI	NO
ROSARIO AVILA	LIMITE 12 RU	N/A	SI
PATRICIA GUIDO BARRAGAN	85	SI	NO
HECTOR MANUEL QUINTERO NAMBO	80	SI	NO
JOSE MENERA	100	SI	NO
<b>MIERCOLES 31-01-18</b>			
MIGUEL ZARATE	100	SI	NO
LESLY PAREDES	80	SI	NO
FRANCISCO JAVIER RAMIREZ CERVANTES	90	SI	NO
JOSE ANTONIO PULIDO	85	SI	NO
ANTONIO YEPES SANDOVAL	85	SI	NO
JOSE VICENTE AVILA GUZMAN	80	SI	NO
MARIA CONSUELO MARTINEZ MEZA	55	NO	SI
ESTEFANIA CORTEZ OCHOA	N/A	NO	SI
MARIA SALUD RODRIGUEZ RANGEL	100	SI	NO
GENARO CERVANTES REYES	100	SI	NO
<b>JUEVES 01-02-18</b>			
JAVIER GARCIA ARIAS	80	SI	NO
EVANGELINA TINOCO HERRERA	119	SI	NO
NICOLAS PAREDES	85	SI	NO
RICARDO GONZALES CABRERA	85	SI	NO
MARIA PEÑALOZA TRUJILLO	100	SI	NO
MARIA INES CORNEJO CASTAÑEDA	90	SI	NO
PATRICIO GONZALES MARTINEZ	100	SI	NO
JUAN PANTOJA SANDOVAL	80	SI	NO
SALVADOR ALCAZAR ZUÑIGA	85	SI	NO
BRIANA VALENCIA	113	SI	NO
GENARO CERVANTES REYES	95	SI	NO
<b>VIERNES 02-02-18</b>			
ROSARIO AVILA	100	SI	NO
TOMASA VALERIO ONTIVEROS	N/A	NO	SI
JOSE MENERA	95	SI	NO
ROSA VERDUZCO MORENO	80	SI	NO
MARIA GUADALUPE AGUILAR ANDRADE	80	SI	NO
<b>SABADO 03/02/2018</b>			
NAVOR PAZ	80	SI	NO
VITALIANO CARRANZA RODRIGUEZ	80	SI	NO
MARIA AMPARO CHAIREZ	88	SI	NO
JOSE ANTONIO PULIDO	83	SI	NO
PATRICIA GUIDO BARRAGAN	80	SI	NO
CAMERINO ANDRADE MORALES	N/A	NO	SI
HECTOR MANUEL CONTRERAS GARCIA	100	SI	NO
FRANCISCO JAVIER RAMIREZ CERVANTES	88	SI	NO
ANTONIO YEPES SANDOVAL	83	SI	NO
REYNALDO GIL DOMINGUEZ	87	SI	NO



## MANUAL DE OPERACIONES



**NOMBRE DEL ORGANISMO: CALIDAD EN HEMODIALISIS S.A DE C.V.**

**MANUAL DE OPERACIONES TECNICAS DE PUESTOS Y APLICACIÓN UNIVERAL.**

**APLICABLE A EN LA UNIDAD DE HEMODIALISIS APATZINGÁN.**

**UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE: ENCARGADO ADMINISTRATIVO DE LA SUCURSAL CALIDAD EN HEMODIALISIS APATZINGAN. PASANTE JOSE ANGEL GARCIA FLORES QUIEN REALIZA LA ADMINISTRACION DE APOYO PARA LA ORGANIZACIÓN DIRECTIVA A CARGO DEL INGENIERO DIONISIO GALLARDO MORENO.**



## **INTRODUCCIÓN.**

La empresa es un organismo que basa sus posibilidades de generar valor ya sea produciendo algún bien, ofreciendo un servicio. Es común que las empresas sean reguladas por restricciones normativas de entidades gubernamentales o privadas.

Como es la visión de esta empresa se aspira a subrogar con el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. Por lo que se han enfocado esfuerzos en obtener el visto bueno. Conveniente y oportuno sistematizar ajustando formas de trabajo de acuerdo al método que proponga el organismo directivo del seguro social del estado de Michoacán.

Los manuales son una herramienta que describen los pasos de realizar actividades según se considere su correcta ejecución. El desarrollo y aplicación de manuales facilitan la delegación lo cual es conveniente en organismos donde el cargo administrativo no se encuentre físicamente delegando y controlando el orden de las actividades y funciones internas.

El manual ofrece una puntualización y explicación sobre la ejecución de procedimientos de acuerdo a las actividades que sean de mayor importancia. Son una alternativa para la disminución del error y capacitación al personal operativo creando así un valor agregado sobre los recursos humanos con que cuenta la empresa.

El documento tendrá un contenido de formatos e indicaciones sobre la ejecución de ciertas actividades enfocando sobre todo al mantenimiento operativo en puestos de, enfermería, recepción, auxiliar general, limpieza.

La información presentada es extraída de las distintas experiencias laborales vividas para conocer y recopilar información útil para el desarrollo del manual de operaciones propuesto.

## **Anexo 8.1**

### **Objetivo y alcance**

El objetivo es desarrollar un manual de operaciones que sea aplicable a las actividades relevantes en diferentes puestos cambiando el método de trabajo a uno instructivo que facilite y transmita la buena ejecución de tareas que mejoren el desempeño laboral basándose en requerimientos exigidos por el organismo evaluador.

Su alcance es de actividades operacionales en mantenimiento de la unidad y en procedimientos técnicos para el personal de enfermería.


### **Organización en operaciones.**

Se establecerán formatos que expresen de manera formal y clara las actividades y responsabilidades de cada puesto.

## Anexo 8.2

### Perfiles de puestos

Director general

			
DESCRIPCIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO:	Director General	PERSONAS EN EL PUESTO :	1
MISIÓN :	Establecer el pla estrategico a seguir, coordinar los procesos y actividades determinadas en plan guiando el funcionamiento de cada unidad , asi como el crecimiento de la empresa delegando responsabilidades a miembros de la organización para su correcto desarrollo.		
ÁREA :	Administrativa.		
JEFE INMEDIATO :	n/a		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	Ingeniero en biomédica y nefrologo responsable.		
COLABORADORES :	Recursos Humanos , Ingeniero en biomédica.		
FUNCIONES CLAVE:	Coordinar decisiones dentro de la organización .		
	Elaborar manuales de organización y procedimeintos de la institucion .		
	Analizar y celebrar todas las negociaciones, tratos, convenios , documentos, contratos.		
	Ejercer ampliamente la responsabilidad como representante legal de la empresa.		
	Otorgar , revocar facultades y poderes generales.		
	Elaborar planeaciones de apertura y condiciones de trabajo en cada unidad.		
CONTACTOS EXTERNOS:	Analizar oportunidades de crecimiento y amenazas a la organización Proveedores y unidades dependientes.		
RESPONSABILIDAD			
SUPERVISIÓN :	seguimiento a operaciones y condiciones reales de cada unidad en comparacion al plan establecido.		
INFORMACIÓN :	Metodos de trabajo, convenios, jerarquias, limitaciones permisos, licencias.		
PROCESOS Y TRAMITES:	Certificacion y acreditacion del sector salud publico o privado .		
RECURSOS ECONOMICOS :	Invsersiones generales.		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Bienes y activos de la empresa.		
ESFUERZO			
MENTAL :	50%		
AUDIO/VISUAL:	30%		
FÍSICO :	20%		
CONDICIONES DEL TRABAJO			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estrés		
RIESGOS DE TRABAJO :	Accidente vial		
REQUERIMIENTO CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL			
EXPERIENCIA :	2 AÑOS	ÁREA	Administrativa
TÉCNICAS :	comunicación asertiva	SEXO	Indistintos
ESTADO CIVIL :	Indistitno	EDAD	20-60 años
ACTITUDES :	Positiva, resolucion de problemas, pro activa.		
CONOCIMIENTOS :	Generalidades de la hemodiálisis , administracion del negocio, actualizaciones generales		
HABILIDADES :	Analítico , objetividad, , gestion de equipos, supervisión,gestion de proyectos		

## Ingeniero en biomédica



<b>DESCRIPCIÓN</b>			
NOMBRE DEL PUESTO:	Ingeniero en Biomédica PERSONAS EN EL PUESTO : 1		
MISIÓN :	Restaurar y mantener en funcionamiento maquinas y equipos para las operaciones de la unidad encargadose de brindar mantenimieto correctivo y prevntivo , garantizando su optima funcionalidad.		
ÁREA	Mantenimiento .		
JEFE INMEDIATO :	Gerente Administrativo .		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	3		
COLABORADORES :	Director general , jefa de enfermeras .		
FUNCIONES CLAVE:	Mantener en condiciones optimas el sistema de pre tratamiento de agua.		
	Realizar desinfecciones al sistema periodicas a la osmosis y al sistema de agua producto .		
	Realizar mantenimiento a maquinas de hemodialis y renatron. Programar campañas de mantenimiento preventivo en equipos .		
CONTACTOS EXTERNOS:	Jose Luis Rodriguez.		
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
SUPERVISIÓN :	servicio tecnico de maquinas de homodialis equipo tecnico, sistemas de tratamiento de agua, supervision de actividades realizadas por equipo tecnico de mantenimiento .		
INFORMACIÓN;	Induccion y capacitacion al equipo de mantenimiento		
PROCESOS Y TRAMITES:	Mantenimientos correctivos y preventivos generales.		
RECURSOS ECONOMICOS:	n/a		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Equipos de trabajo y herramientas .		
<b>ESFUERZO</b>			
MENTAL :	60%		
AUDIO/VISUAL:	10%		
FÍSICO :	30%		
<b>CONDICIONES DEL TRABAJO</b>			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Confortable		
RIESGOS DE TRABAJO :	Estrés, enfermedades contagiosas, Accidente vial		
<b>REQUERIMEINTO CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL</b>			
EXPERIENCIA :	1 Año	AREA :	Hemodiálisis.
TÉCNICAS :	Biomedica , sistemas electronicos	SEXO :	Hombre
ESTADO CIVIL :	Indistitno	EDAD:	23 - 50 años
ACTITUDES :	Positiva, amable, honesta, paciente, autoridad de mando, liderazgo		
CONOCIMIENTOS :	Titulo en ingenieria. Capacitación tecnica en biomédica		
HABILIDADES :	Electricidad, uso de herramientas, capacidad de resoloción de problemas		

## Responsable de operaciones



DESCRIPCIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO:	Responsable de operaciones PERSONAS EN EL PUESTO : 1		
MISIÓN:	Identificar y atender necesidad de la unidad , supervisando el correcto funcionamiento así como verificar la realización de actividades correspondientes a cada puesto en la organización de la unidad de hemodiálisis		
ÁREA :	Administración operativa		
JEFE INMEDIATO :	Dirección General		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	Auxiliar general		
COLABORADORES :	Jefa de enfermeras, ingeniero en biomédica, auxiliar general, recepción, recursos humanos Conocer el procesos del sistema de pre tratamiento y sistema de osmosis.		
FUNCIONES CLAVE:	supervisión de actividades		
	seguimiento a procesos generales y funcionalidad con actividades		
	Análisis y verificación de operaciones		
	Delegación de actividades		
	control de inventarios de insumos.		
	comunicación con jefa de enfermeras, médicos a cargo, Reportes generales cada semana.		
CONTACTOS EXTERNOS:	n/a		
RESPONSABILIDAD			
SUPERVISIÓN :	Procesos y actividades generales .		
INFORMACIÓN :	Expedientes de pacientes, reportes de informe semanal, necesidades del personal		
PROCESOS Y TRÁMITES:	n/a		
RECURSOS ECONÓMICOS :	Dinero		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Equipos, máquinas, herramientas, insumos, instalaciones.		
ESFUERZO			
MENTAL :	45%		
AUDIO/VISUAL:	20%		
FÍSICO :	25%		
CONDICIONES DEL TRABAJO			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estrés bajo presión		
RIESGOS DE TRABAJO :	.Accidente vial , contacto con enfermedades contagiosas		
REQUERIMIENTO CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL			
EXPERIENCIA :	No necesaria	ÁREA :	Administrativa
TÉCNICAS :	Metodología de aplicación	SEXO :	indistinto
ESTADO CIVIL :	Indistinto	EDAD:	20-40
ACTITUDES :	Positiva, , pro activa, responsable, amable.		
CONOCIMIENTOS :	Administrativos , procesos operativos del sistema de agua.		
HABILIDADES :	Comunicación asertiva, analítico , resolución de problemas		

## Recepción



DESCRIPCIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO:	Recepción PERSONAS EN EL PUESTO : 1		
MISIÓN:	Brindar atención y servicio a los usuarios que interactuen con la institución atendiendo y orientando a pacientes y familiares .		
ÁREA :	Recepción unidad de hemodiálisis		
JEFE INMEDIATO :	Director general, Recursos humanos		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	Ninguna		
COLABORADORES :	Responsable de operaciones, auxiliar general, equipo de enfermería, medico a cargo		
FUNCIONES CLAVE:	Recibir al usuario ofrecer información sobre el servicio		
	Agendar y autorizar admisión de proveedores.		
	Recibir pagos de sesiones. Control de dinero semanal		
	Abrir registro de expediente a pacientes de nuevo ingreso .		
	pagar nomina a personal .		
	programar a pacientes confirmaciones de citas		
CONTACTOS EXTERNOS:	programar citas con medico nefrologo. unidad cuantro caminos , laboratorio valladolid.		
RESPONSABILIDAD			
SUPERVISIÓN :	Asistencia de pacientes.		
INFORMACIÓN :	Registro de usuarios, informes generales del servicio .		
PROCESOS Y TRAMITES:	n/a		
RECURSOS ECONOMICOS :	Dinero		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Telefono, escritorio		
ESFUERZO			
MENTAL :	35%		
AUDIO/VISUAL:	45%		
FÍSICO :	20%		
CONDICIONES DEL TRABAJO			
AMBIENTE DE TRABAJO :	confortable		
RIESGOS DE TRABAJO :	Enfermedades cotagiosas.		
REQUERIMEINTO CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL			
EXPERIENCIA :	2 años	ÁREA :	Administrativa
TÉCNICAS :	Organización, control	SEXO :	Mujer
ESTADO CIVIL :	casada	EDAD:	30-50
ACTITUDES :	positiva, responsable, amable		
CONOCIMIENTOS :	procedimietos generales de atención medica enfocada a hemodiálisis		
HABILIDADES :	Comunicación , intuición ,		

## Auxiliar general



DESCRIPCIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO:	PERSONAS EN EL PUESTO : 2		
MISIÓN:	Satisfacer las necesidades y requerimientos en mantenimiento y necesidades generales de la organización , así como contribuir al funcionamiento eficaz de las operaciones requeridas apoyando a la realización de procesos .		
ÁREA :			
JEFE INMEDIATO :	Responsable de operaciones		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	ninguna		
COLABORADORES :	Cualquier miembro de la organización .		
FUNCIONES CLAVE:	Realizar las rutinas de acuerdo al rol establecido .		
	Recibir pacientes , ingresar en modo forma a sala de hemodiálisis.		
	limpieza de equipos en sala de hemodiálisis .		
	Necesidades de insumos y equipos así como su traslado hacia sala de hemodiálisis .		
	comunicación y apoyo entre personal de enfermería, pacientes, y recepción .		
	chequeo de tinacos y sistema.		
	Realizar actividades de limpieza, seguimiento de bitacorras, procesos, chequeos.		
CONTACTOS EXTERNOS:	procesos de reuso de dializadores. interacción y comunicación para atender necesidades entre planta baja y alta Proveedores, familiares de pacientes		
RESPONSABILIDAD			
SUPERVISIÓN :	Bitacorras, cuarto frío, procesos de regeneración de sistema de agua .		
INFORMACIÓN :	Reportes de necesidades , insumos, hallazgos, equipos dañados		
PROCESOS Y TRÁMITES:	ninguno		
RECURSOS ECONÓMICOS :	ninguno		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	sillas de ruedas, camillas, herramientas de trabajo lentes, renatron , equipos		
ESFUERZO			
MENTAL :	30%		
AUDIO/VISUAL:	20%		
FÍSICO :	50%		
CONDICIONES DEL TRABAJO			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estrés		
RIESGOS DE TRABAJO :	Exposición a sustancias tóxicas y golpes , enfermedades contagiosas		
EXPERIENCIA :	No necesaria	ÁREA :	operativa
TÉCNICAS :	herramientas, saber manejar	SEXO :	
ESTADO CIVIL :	Indistinto	EDAD:	
ACTITUDES :	positiva, responsable, paciente, activo , amable		
CONOCIMIENTOS :	Capacitación en procesos de pre tratamiento de agua. Conectar y desconectar máquinas		
HABILIDADES :	comprensión de instrucción, resolución de problemas.		

## Medico a cargo



DESCRIPCIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO:	Medico a cargo PERSONAS EN EL PUESTO : 1		
MISIÓN:	Diagnosticar el estado de salud de cada paciente para determinar un tratamiento adecuado de hemodiálisis , indicando al medico auxiliar asi como al personal de enfermeria las condiciones de salud así como los cuidados y especificaciones a realizar para garantizar un correcto procedimiento de calidad que mejore la salud del paciente. Supervisando sus parametros en cada sesion .		
ÁREA :	sala de hemodialisis .		
JEFE INMEDIATO :	Direccion general		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	Jefa de enfermeras, medico auxiliar		
COLABORADORES :	Direccion general ,jefa de enfermeras, medico auxiliar , recepcion		
FUNCIÓNES CLAVE:	Investigar a cada paciente de nuevo ingreso Percibir el tratamiento de hemodiálisis , colocar el acceso vascular conveniente Controlar , supervisar y evaluar el manejo integral del enfermo renal Incorporar al paciente al programa de trasplante renal. Detectar oportunamente las complicaciones del paciente basandose en estudios pertinentes. Mantener informado al paciente y familiares del estado de salud y desarrollo del tratamiento . Atender disposiciones sanitarias recomendadas para la correcta practica de hemodialisis Participar en las capacitaciones a personal profesional y técnico que labore en la unidad Elaborar la programacion de citas semanales de cada unidad de hemodialisis Verificar el procesos de reutilizacion de filtros , asi como sus condiciones Diseñar actualizaciones de hemodiálisis dirigidos al personal medico y auxiliares . registros correspondientes a la NOM-168-SSA1-1998 Atender complicaciones propias del tratamiento de hemodialisis presentadas en las unidades		
CONTACTOS EXTERNOS:	Medicos externos		
RESPONSABILIDAD			
SUPERVISIÓN :	Detectar oportunamente las complicaciones del paciente interpretar resultados de estudios clinicos, laboratorio, brindar indicaciones y procedimientos Determinar casos que requieran ser canalizados a otro nivel para atencion de salud Verificar el seguimiento del tratamiento indicado a enfermeria		
INFORMACIÓN :	Elaborar historias clinicas formular hipotesis diagnosticas y planes terapeuticos Elaborar programacion de atencion diaria de tratamiento indicado		
PROCESOS Y TRAMITES:	Exploracion completa al paciente supervisar , evaluar el manejo integral del enfermo renal supervisar y controlar el manejo de reuso de filtros		
RECURSOS ECONOMICOS :	n/a		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Equipos medicos a disposicion de la unidad		
ESFUERZO			
MENTAL :	55%		
AUDIO/VISUAL:	30%		
FÍSICO :	15%		
CONDICIONES DEL TRABAJO			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estrés		
RIESGOS DE TRABAJO :	enfermedades contagiosas, accidente vial		
EXPERIENCIA :	2 años	ÁREA :	Toda la organización
TÉCNICAS :	Equipos medicos	SEXO :	indistinto
ESTADO CIVIL :	Indistinto	EDAD:	27-50 años
ACTITUDES :	positiva, honesto, directo,		
CONOCIMIENTOS :	Titulo de medico general, especialidad en nefrologia		
HABILIDADES :	Comunicación asertiva, liderazgo ,amable.		




## Medico auxiliar



<b>DESCRIPCIÓN</b>			
NOMBRE DEL PUESTO:	Medico auxiliar PERSONAS EN EL PUESTO : 1		
MISIÓN:	contribuir al correcto tratamiento y atención medica apegandose a las condiciones e indicaciones para cada paciente.		
ÁREA :	Unidade de hemodiálisis		
JEFE INMEDIATO :	Medico nefrologo a cargo		
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	Jefa de enfermeras y enfermeras.		
COLABORADORES :	Medico especialista, equipo de enfermeria,recepción		
FUNCIONES CLAVE:	Valorar la condicion del paciente previo al inicio de cada sesion de hemodiálisis		
	Vigilar en tratamiento de hemodiálisis de acuerdo a las indicaciones del especialista		
	Punción conexión de fistulas, injertos o cateters		
	verificar y hacer comparaciones de frecuencia cardiaca, peso, presion, antes y despues de cada sesion.		
	cuidados del acceso vasculr pre transy pot hemodiálisis		
	Mantener el equipo de reanimación cardiopulmonar en optimas condiciones		
	Participar en la visita medica programada por el nefrologo		
	verificar procedimiento de hemodiálisis cumplan con prescripción de medico tratante		
Supervisar y verificar sistematicamente la calidad del agua y los quipos de la unidad			
prescribir indicaciones medicas cuando sea necesario			
Revisar estudios y expedientes de pacientes			
CONTACTOS EXTERNOS:			
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
SUPERVISIÓN :	Seguimiento del proceso de hemodiálisis de acuerdo al diagnostico del nefrologo		
INFORMACIÓN :	Expedientes y delegar instrucciones precisas para proceder en cada paciente		
PROCESOS Y TRAMITES:	Notas medicas , referencias y solicitud de estudios		
RECURSOS ECONOMICOS :	ninguna		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Equipos medicos a disposicon de la unidad de hemodiálisis		
<b>ESFUERZO</b>			
MENTAL :	50%		
AUDIO/VISUAL:	35%		
FÍSICO :	15%		
<b>CONDICIONES DEL TRABAJO</b>			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estrés		
RIESGOS DE TRABAJO :	Efermedades infecciosas		
EXPERIENCIA :	1 año	ÁREA :	Unidad medica a cargo
TÉCNICAS :	Medicas en paciente renal	SEXO :	Indistinto
ESTADO CIVIL :	Indistitno	EDAD:	27 - 35 años
ACTITUDES :	Positiva, responsbale, respetuoso,		
CONOCIMIENTOS :	Titulo medico y cedula profesional		
HABILIDADES :	Trato con las personas, comunicación asertiva, pro activo		

## Jefa de enfermeras

		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefa de enfermeras PERSONAS EN EL PUESTO : 1	
MISIÓN:	Acatar el diagnostico del medico nefrologo y realizar los procesos de hemodialisis de acuerdo a las indicaciones ofreciendo una atencion precisa y oportuna conforme a las nacesidades de cada paciente asi como indicar dichos procesos colaborando y supervissando al personal de enfermeria durante el turno de sesiones.	
ÁREA :	Hemodialisis.	
JEFE INMEDIATO :	Medico nefrologo, medico auxiliar	
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	enfermeras	
COLABORADORES :	Medicos a cargo, enfermeras, recepcion, director general. Ecargado de operaciones	
FUNCIONES CLAVE:	Dominar los requerimientos señalados en manual de procedimientos establecido	
	supervisar las actividades del personal de enfermeria.	
	Organiza solicita y controla el suministro de materiales y medicamentos	
	Lleva el seguimiento del control de tratamientos en pacientes según las indicaciones delegadas	
	supervisa el funcionamiento de los equipos medicos , solicita revisiones en equipos y maquinas	
	Asiste y participa en reuniones con directivos y medicos responsables	
	reporta las condiciones higienicas de la unidad y todas sus zonas de trabajo	
	supervisa y hace la solicitud de medicinas, medicamentos y mareas de trabajo necesarios	
	Detecta y reporta necesidades de la unidad.	
	Registro de sesiones, egresos e ingresos de pacientes , indices de mortalidad en cada unidad	
Establece en conjunto con medicos programas de cuidados y tratamientos a pacientes		
Planea y ejecuta programas de educacion y orientacion relacionados la insuficiencia renal		
Supervisa y distribuye actividades al personal a su cargo		
Verifica el cumplimiento de normas de higiene , seguridad integral , procedimientos establecidos		
Elabora periodicamente informes de las actividades y campañas realizadas.		
CONTACTOS EXTERNOS:		
<b>RESPONSABILIDAD</b>		
SUPERVISIÓN :	Requisicion de materiles, inventarios de medicinas y medicamentos, equipos, supervision del personal. Distribuye actividades. Evaluaciones generales al personal y a la unidad	
	Controlar el orden y el funcionamiento del personal de enfermeria asi mismo dectea habilidades y deficiencias del departamento	
INFORMACIÓN :	Indicaciones precisas de atenciones a cada paciente.	
PROCESOS Y TRAMITES:	Expedientes, cronograma de estudios de laboratorio, control de tratamientos señalados por especialista	
RECURSOS ECONOMICOS :	Ninguno	
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Medico nefrologo, medico auxiliar , recepcion, Ingeniero en biomedica, director general	
<b>ESFUERZO</b>		
MENTAL :	50%	
AUDIO/VISUAL:	20%	
FÍSICO :	30%	
<b>CONDICIONES DEL TRABAJO</b>		
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estres	
RIESGOS DE TRABAJO :	Riesgo de infeccion, accidente vial	
<b>EXPERIENCIA :</b>		
	2 años	
TÉCNICAS :	Anestesia topica	Aspiracion de secreciones enema
	constantes vitales	fisioterapia respiratoria
	Hemorragias,	Sondaje nasi gastrico
	oxigeno terapia	Sondaje vestical
	Acceso vascular cateters	Epstaxis
	Reanimacion cardiopulmonar	Glucema capilar
	Uso de desfibrador	SEXO : Indistitno
	inyecciones via venosa periferica	ÁREA : Hemodiálisis
ESTADO CIVIL :	Indistinto	EDAD: 22 - 40 años
ACTITUDES :	positiva, resolucion de problemas, analitica	
CONOCIMIENTOS :	Cedula profesional , capacitaciones y especialidad en pacientes con insuficiencia renal	
HABILIDADES :	Dominio de tecnicas, habilidad para resolver problemas, proactiva,tacto con las personas	

## Enfermería



DESCRIPCIÓN	
NOMBRE DEL PUESTO:	Enfermería PERSONAS EN EL PUESTO : 1
MISIÓN:	Realizar las indicaciones de medicos responsables así mismo de jefa de enfermeras ofreciendo una oportuna atencion salvaguardando la salud del paciente durante el proceso de hemodialisis .
ÁREA :	Sala de hemodiálisis
JEFE INMEDIATO :	Jefa de enfermeras
PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	ninguno
COLABORADORES :	Medicos responsables, jefa de enfermeras, auxiliar general.
FUNCIONES CLAVE:	Recibir el ingreso de paciente, asignando lugar en maquina programada por usuario .
	valorar el estado del paciente. Programas tratamiento en maquina de hemodiálisis .
	Puncion conexión y desconexion de injertos y cateters
	Hojas de registro . Actualizacion de expedientes cada sesion .
CONTACTOS EXTERNOS:	verificacion de heparinizacion , tipo de filtro ; fujo sanguineo, ultrafiltración
RESPONSABILIDAD	
SUPERVISIÓN :	Tratamientos e indicaciones
INFORMACIÓN :	Expediente clinico, hojas de enfermeria
PROCESOS Y TRAMITES:	Ninguno
RECURSOS ECONOMICOS :	Ninguno
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Riñon artificial, reposit, equipos medicos.
ESFUERZO	
MENTAL :	40%
AUDIO/VISUAL:	20%
FÍSICO :	40%
CONDICIONES DEL TRABAJO	
AMBIENTE DE TRABAJO :	Estrés, trabajo bajo presion
RIESGOS DE TRABAJO :	enfermedades infecciosas
EXPERIENCIA :	6 meses a 1 año
TÉCNICAS :	Oxigenoterapia sondaje naso gastrico
	Inyecciones via venosa, constantes vitales
	sondaje vesical
ESTADO CIVIL :	Indistinto
ACTITUDES :	Positiva
CONOCIMIENTOS :	Titulo de enfermera o carta de pasante .
HABILIDADES :	Tacto con las personas, conocimientos de procesos basicos de enfermeria

## Intendencia

PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO :	ninguno		
COLABORADORES :	Auxiliar general, recepción		
FUNCIONES CLAVE:	Barrer, trapear		
	Quitar el polvo de muebles, rendijas, y puertas.		
	Realizar limpieza exhaustiva.		
	Recolectar basura de todos los cuartos		
	Lavar y sanitizar baños.		
	limpiar y sanitizar sillones reposit		
	Revisar que no queden luces ni equipos de aire acondicionado prendidos		
CONTACTOS EXTERNOS:			
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
SUPERVISIÓN :	Condiciones de limpieza en la instalacion dos veces al dia		
INFORMACIÓN :	Ninguno		
PROCESOS Y TRAMITES:	Ninguno		
RECURSOS ECONOMICOS :	Ninguno		
EQUIPO Y MOBILIARIO :	Equips y herramientas de trabajo		
<b>ESFUERZO</b>			
MENTAL :	25%		
AUDIO/VISUAL:	25%		
FÍSICO :	50%		
<b>CONDICIONES DEL TRABAJO</b>			
AMBIENTE DE TRABAJO :	Confortable		
RIESGOS DE TRABAJO :	Estrés , caída por resbalones, enfermedades contagiosas.		
EXPERIENCIA :	No necesaria	ÁREA :	Inatalaciones en general
TÉCNICAS :	Contaminacion cruzada	SEXO :	Indistitna
ESTADO CIVIL :		EDAD:	20-50 años
ACTITUDES :	Positiva , responsable		
CONOCIMIENTOS :	Limpieza		
HABILIDADES :	Proactiva amable.		

## **Anexo 8.4**

### **REGLAMENTO DE OPERACIONES**

**1.-** La preparación de bicarbonato se realizará por turno y mantener una secuencia de dos bicarbonatos menos de las sesiones en agenda

Una vez confirmadas las sesiones preparar bidones faltantes.

**2.-** Realizar un enjuague en cada riñón artificial una vez previa a cada sesión

**3.-** Los dializadores deberán estar previamente acomodados e identificados individualmente un día antes del turno.

**4.-** La sesión de hemodiálisis debe estar liquidada antes de ingresar al paciente a sesión.

**5.-** Los dializadores programados al siguiente turno deben ser identificados desde un día antes de su uso.

**6.-** Los retro lavados deben realizarse periódicamente siempre por cada pipada solicitada habrá por lo menos un retrolavado en proceso.

**7.-** El auxiliar encargado de las actividades planta alta y baja tendrán que terminar todas las actividades y tareas diarias señaladas en el programa de trabajo.

**8.-** El cartón proveniente de materiales e insumos tiene que estar aplanado, amarrado y apilado el mismo día en que llego a el área de almacenamiento común.

**9.-** El área de almacenamiento común debe estar ocupada por los materiales en el siguiente orden. Ácidos, flaneras, campos, cartón.

## Políticas por premisas

- 1.- Mantener la secuencia de dos bidones menos de los programados en agenda. Con la finalidad de evitar desperdicio de insumos.
- 2.- verificar la correcta posición de mangueras al drenaje en cada riñón artificial antes de programar un enjuague. Con la finalidad de evitar derrames de agua que entorpezcan las operaciones previas a la sesión de hemodiálisis.
- 3.- Realizar llamadas de confirmación entre cada turno. La programación del día siguiente debe estar coordinada e identificada por el personal de recepción enfermería, auxiliares generales, administración. Representada gráficamente en el pintarrón de sesiones con fecha de sesiones programada.
- 4.-La recepción del paciente al asignar turno se cobra la sesión y se llena el folio correspondiente.
- 5.- La persona encargada de la agenda tendrá que solicitar los dializadores programados al siguiente turno, con el propósito de agilizar la identificación de dializadores.
- 6.- El chequeo al nivel del agua en cisterna y tinacos es un procedimiento que se realiza diariamente con propósito de estar abastecidos con la cantidad de agua suficiente para ofrecer un servicio de calidad. Por lo que la pipada de agua debe solicitarse de ser necesario al finalizar las sesiones mientras se realizan labores de limpieza y mantenimientos generales.

7.- El programa de trabajo debe ser cubierto en todas las actividades señaladas con propósito de agilizar y estandarizar procesos.

8.- El área de almacenamiento temporal debe verse ordenado y limpio, en caso de recibir material el cartón y botes, franelas tendrán que estar bien identificados y en un sitio seguro donde no estorbe al pasar.

9.- Estos materiales deben enviarse periódicamente a Uruapan por medio de viajes con el equipo de construcción, equipo de ingenieros o con los mismos directivos de la empresa

## Anexo 8.5

### INTRUCCIONES DE LLENADO DE BITACORAS

#### UNIDAD APATZINGAN

#### BITACORA DE PRETRATAMIENTO

FECHA	BOMBA	TEMP 1	TEMP 2	PRESIÓN 1	PRESIÓN 2	PRESIÓN 3	PRESIÓN 4	PRESIÓN 5	NOMBRE
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10

- (1) Anotar fecha de toma de lecturas.
- (2) Verificar si la bomba está funcionando.
- (3) Lectura de temperatura termómetro 1. (°C)

- (4) Lectura de temperatura termómetro 2. (°C)
- (5) Lectura de presión manómetro 1. (psi)
- (6) Lectura de presión manómetro 2. (psi)
- (7) Lectura de presión manómetro 3. (psi)
- (8) Lectura de presión manómetro 4. (psi)
- (9) Lectura de presión manómetro 5. (psi)
- (10) Nombre de quién registra las lecturas.

**BITACORA DE SISTEMA DE RECIRCULACIÓN**

FECHA	B1	B 2	P 1	P 2	P 3	T1	T2	LUZ UV	NOMBRE
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10

- (1) Anotar fecha de toma de lecturas.
- (2) Verificar si la bomba 1 funciona.
- (3) Verificar si la bomba 2 funciona.
- (4) Lectura de presión manómetro 1. (psi)
- (5) Lectura de presión manómetro 2. (psi)
- (6) Lectura de presión manómetro 3. (psi)
- (7) Lectura de termómetro 1. (°C)
- (8) Lectura de manómetro 2. (°C)
- (9) Verificar funcionamiento de Luz Ultravioleta.
- (10) Nombre de quién registra las lecturas.



## BITACORA DE SISTEMA DE RECIRCULACIÓN RU

FECHA	B1	PRESIÓN 1	PRESIÓN 2	PRESIÓN 3	TEMP 1	LUZ UV	NOMBRE
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8

- (1) Registro de fecha de toma de lecturas.
- (2) Verificar si la bomba funciona.
- (3) Lectura de presión manómetro 1. (psi)
- (4) Lectura de presión manómetro 2. (psi)
- (5) Lectura de presión manómetro 3. (psi)
- (6) Lectura de temperatura termómetro 1. (°C)
- (7) Verificar el funcionamiento de la luz ultravioleta.
- (8) Nombre de quién registra las lecturas.

## BITACORA DE OSMOSIS INVERSA

FECHA	P.PRE	P.RECIRC	P.OPERA	AGUA P	AGUA RCR.	AGUA RCH	TDS	TEMP	NOMBRE
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10

- (1) Registro de fecha de toma de lecturas.
- (2) Lectura de presión manómetro del Prefiltro. (psi)
- (3) Lectura de presión manómetro de la Recirculación. (psi)
- (4) Lectura de presión manómetro de Operación. (psi)
- (5) Lectura del flujometro Agua Producto. (Considerar la parte superior del indicador lt/min).
- (6) Lectura del flujometro Agua de Recirculación. (Considerar la parte superior del indicador lt/min).
- (7) Lectura del flujometro Agua de Rechazo. (Considerar la parte superior del indicador lt/min).
- (8) Lectura del indicador TDS de salida. (ppm)
- (9) Lectura de temperatura del termómetro 1. (°C)
- (10) Nombre de quién registra las lecturas.

### **BITACORA DE RETROLAVADOS PRE- TRATAMIENTO**

FECHA	T.SEDIMENTOS	T. SUAVIZADOR	DUREZA		CARBON 1	CARBON 2	NOMBRE
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8

- (1) Anotar fecha de registro de retro lavados.

- (2) Indicar si se realiza el retro lavado del tanque de Sedimentos.
- (3) Indicar si se realiza la regeneración del tanque Suavizador.
- (4) Anotar el número de gotas antes del tanque Suavizador.
- (5) Anotar el número de gotas después del tanque Suavizador.
- (6) Indicar si se realiza el retro lavado del tanque de Carbón 1.
- (7) Indicar si se realiza el retro lavado del tanque de Carbón 2.
- (8) Nombre de quién lo realiza.

**BITACORA DE SISTEMA DE OZONIZACIÓN**

FECHA	TIEMPO OZONO	TIEMPO RECIRC.	TIEMPO PULIDO	TIEMPO TOTAL	NOMBRE
-1	-2	-3	-4	-5	-6

- (1) Registro de la fecha de realización del proceso.
- (2) Anotar tiempo programado para la etapa de Ozonización.
- (3) Anotar tiempo programado para la etapa de Recirculación.
- (4) Anotar tiempo programado para la etapa de Pulido.
- (5) Anotar el tiempo total del proceso en horas.
- (6) Anotar el nombre de quién realiza el proceso.

## BITACORA DE ALUMBRADO (planta baja)

FECHA	ÁREA HEMODIALISIS						CONSULTORIO				PASILLO			RECEPCIÓN/S.ES PERA			BAÑOS		NOMBRE
	Blanco	Rojo	Apag	Lamp	Barras	Lamp Chica	Blan	Rojo	Lamp	Apag	Blanco	Lamp chica	Apag	Blan	Apag	Lamp	Apag	Lamp	
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-12	-13	-14	-15	-16	-17	-18	-19	-20

- 1) Registro de la fecha de toma de lectura.
- 2) Revisión de todos los contactos (blancos) del área de hemodiálisis, si hay falla anotar el número de identificación.
- 3) Revisión de todos los contactos (rojos) del área de hemodiálisis, si hay falla anotar el número de identificación.
- 4) Revisión de todos los apagadores del área de hemodiálisis, si hay falla anotar el número de identificación.
- 5) Revisión de todas las lámparas de iluminación del área de hemodiálisis central de enfermeras, anotar si hay falla.
- 6) Revisión de todas las barras de iluminación del área de hemodiálisis, anotar que hay falla.
- 7) Revisión de todas las lámparas redondas de iluminación del área de hemodiálisis, anotar si hay falla.

- 8) Revisión de todos los contactos (blancos) del área de consultorio, si hay falla anotar el número de identificación.
- 9) Revisión del contacto (rojo) del área de consultorio, si hay falla anotar el número de identificación.
- 10) Revisión de todas las lámparas de iluminación del área de consultorio, anotar si hay falla.
- 11) Revisión de todos los apagadores del área de consultorio, si hay falla anotar el número de identificación.
- 12) Revisión de todos los contactos (blancos) del área del pasillo, si hay falla anotar el número de identificación.
- 13) Revisión de todas las lámparas de iluminación del área del pasillo, anotar si hay falla.
- 14) Revisión de todos los apagadores del área del pasillo, si hay falla anotar el número de identificación.
- 15) Revisión de todos los contactos (blancos) del área de Recepción/Sala de espera, si hay falla anotar el número de identificación.
- 16) Revisión de todos los apagadores del área de Recepción/Sala de espera, si hay falla anotar el número de identificación.
- 17) Revisión de todas las lámparas de iluminación del área de Recepción/Sala de espera, anotar si hay falla.
- 18) Revisión de todos los contactos del área de Baños, si hay falla anotar el número de identificación.
- 19) Revisión de todos los apagadores del área de Baños, si hay falla anotar el número de identificación.

20) Anotar el nombre de quién realiza la revisión.

**BITACORA DE ALUMBRADO** (planta alta)

FECHA	ESCALERA/SALA			ALMACEN			R.U.			PRETRAT.			BAÑOS			NOMBRE
	APA G	CONT .	LAMP .	APA G	CONT .	LAMP .	APA G	CONT .	LAMP .	APA G	CONT .	LAMP .	APA G	CONT .	LAMP .	
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-12	-13	-14	-15	-16	-17

- (1) Anotar la fecha en que se realiza la revisión.
- (2) Verificar los apagadores funcionen en el área de la escalera/sala, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (3) Verificar los contactos funcionen en el área de la escalera/sala, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (4) Verificar si funcionan todas las lámparas/focos de la escalera/sala, de lo contrario poner X.
- (5) Verificar los apagadores funcionen en el área del almacén, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (6) Verificar los contactos funcionen en el área del almacén, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (7) Verificar si funcionan todas las lámparas/focos del almacén, de lo contrario poner X.
- (8) Verificar los apagadores funcionen en el área de re uso (RU), de lo contrario anotar el número de identificación.

- (9) Verificar los contactos funcionen en el área de re uso (RU), de lo contrario anotar el número de identificación.
- (10) Verificar si funcionan todas las lámparas/focos de re uso (RU), de lo contrario poner X.
- (11) Verificar los apagadores funcionen en el área de pre tratamiento, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (12) Verificar los contactos funcionen en el área de pre tratamiento, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (13) Verificar si funcionan todas las lámparas/focos de pre tratamiento, de lo contrario poner X.
- (14) Verificar los apagadores funcionen en baños, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (15) Verificar los contactos funcionen en baños, de lo contrario anotar el número de identificación.
- (16) Verificar si funcionan todas las lámparas/focos baños, de lo contrario poner X.
- (17) Anotar nombre de quién realiza la revisión.

## BITACORA DE PLANTA ELECTRICA DE EMERGENCIA

FECHA	NIVEL DE LIQUIDOS			FILTROS		ACUMULADOR			MODO OPERACIÓN		OPERACIÓN		NOMBRE	
	REFRIGERANTE	NIVEL ACEITE	COMBUSTIBLE NIVEL	FILTRO AIRE	FILTRO	Nivel	Bornes	Volts	Man	Aut	Tiempo	Carga		Horas Acum
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11	-12	-13	-14	-15

- (1) Registrar fecha de toma de lecturas.
- (2) Checar el nivel del refrigerante.
- (3) Checar el nivel de aceite del motor.
- (4) Checar el nivel del combustible (tanque pequeño y grande).
- (5) Checar el filtro del aire.
- (6) Checar el filtro de aceite.
- (7) Checar el nivel de líquido de la batería.
- (8) Checar que los bornes estén limpios.
- (9) Checar el voltaje de la batería (Multímetro en DC 20V).
- (10) Anotar en que modalidad está el control Manual o Automático.
- (11) Anotar en que modalidad está el control Manual o Automático.
- (12) Anotar el tiempo que se deja trabajando la planta.
- (13) Anotar la carga (amperes) que indica el control.
- (14) Tiempo acumulado que se enciende la planta.
- (15) Anotar el nombre de quién realiza la toma de lecturas.



**Propuesta de programación para revisiones de mantenimiento.**

**Anexo 8.6**

**INSTRUCCIONES DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS PARA AUXILIAR GENERAL.**



**OBJETIVO:** Controlar los procesos optimizando las actividades a través de un programa que especifique horarios definidos para la ejecución de tareas cotidianas coordinando su realización facilitando un método de trabajo a seguir.

**Hipótesis:** La estructura de este programa está expuesta a cambios que representen una mejora al método aplicado a la nueva forma de trabajo en la organización. La funcionalidad del método está relacionada de manera directa con las actitudes del factor humano como es la motivación, la habilidad para adaptarse.

## ACTIVIDADES AUXILIAR GENERAL PLANTA BAJA

	ESPECIFICACIONES	REALIZO	
1.- SUBIR CORTINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANTES DE ABRIR TOMAR Y BAJAR LOS BICARBONATOS NECESARIOS PARA EL TURNO</li> </ul>		
2.- VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASEGURAR LAS MANGUERAS PUESTAS EN DESAGUE AL INGRESAR A LA SALA HD SE DEBE HACER UN RECORRIDO PREVIO A ENCENDER SE DEBE ESTAR SEGURO DE QUE CADA RIÑÓN ESTÉ CONECTADO CORRECTAMENTE AL DESAGUE VERIFICANDO LA MANGUERA DENTRO DEL TUBO DE DRENAJE QUE SE ENCUENTRA EN LA PARED.</li> </ul>		
3.-ENCENDER RIÑON ARTIFICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCENDER LA MAQUINA DE HEMODIALISIS Y PROGRAMAR LA OPCION DE ENGUAJE.</li> </ul>		
4.-DISOLVER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BASEAR EL BICARBONATO EN GARRAFA, LLENAR DE AGUA HASTA LA MARCA Y AGITAR POR 1:00 MINUTO EN MOVIMIENTOS HORIZONTALES Y VERTICALES PARA OBTENER UNA CORRECTA DISOLUCION DEL BICARONATO TENIENDO COMO RESULTADO UN BIDÓN LISTO, REPETIR EL PASO POR CADA GARRAFA.</li> </ul> <p>NOTA: SE DEJA DOS BICARBONATO SIN PREPARA POR PREMISA EN CASO DE INASISTENCIA DEL PACINETE. ESTOS SE PREPARARÁN UNA VEZ QUE LOS PACIENTES ESTEN CONFIRMADOS.</p>		
5.- ESTACIONAR QUIMICOS	<p>COLOCAR UN BIDON EN CADA RIÑON ARTIFICIAL BAJANDO LA PIPETA DENTRO DEL BIDON EN EL CASO DE BICARBONATO ES LA PIPETA AZUL</p> <p>COLOCAR UN ACIDO POR CADA RIÑON ARTIFICIAL BAJANDO LA PIPETA DENTRO DEL ACIDO PARA ESTOS SE UTILIZA LA PIPERA ROJA.</p>		

	NOTA: NO OLVIDAR PREMISA DE DOS BICARBONATOS MENOS HASTA SU CONFIRMACION.		
6.- TAPETE ANTIBACTERIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DESPRENDER UNA CAPA ANTIBACTERIAL ANTES DEL PRIMER TURNO DE CADA DIA.</li> </ul>		
7.- DIALIZADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TOMAR LOS DIALIZADORES AGENDADOS PARA EL DIA.</li> <li>• LAVARSE LAS MANOS, USAR GUANTES</li> <li>• IDENTIFICAR LOS PACIENTES DEL TURNO Y TOMAR LOS CORRESPONDIENTES DEL REFRIGERADOR UBICADO EN HABITACION R.U</li> <li>• EN CASO DE USAR FILTRO NUEVO ASIGNAR EL TIPO DE DIALIZADOR DEACUERDO A LA SEROLOGIA DEL PACIENTE.</li> <li>• TODO DIALIZADOR NEGATIVO Y DE PRIMER USO DEBE TENER PEGADO LA ETIQUETA</li> </ul> <p><b>NOTA: DIALIZADORES NEGATIVOS SIEMPRE DEBEN CONTAR CON ETIQUETA DE DATOS.</b></p> <p>ENTREGAR DIALIZADORES AL PERSONAL DE SALUD.</p>		
.- ENTRADA DE PACIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APOYAR EL INGRESO DE USUARIOS A LA UNIDAD. USAR SILLA DE RUEDAS EN CASO DE NECESIDAD POR EL PACIENTE.</li> <li>• ASIGAR TURNO DE ENTRADA SEGÚN LA NUMERACION DE FICHAS</li> <li>• INGRESAR USUARIOS AL VESTIDOR: ASISTIR A USAR GORRO, CUBRE BOCAS, BATA ES IMPORTANTE SU USO PUES DEBEN INGRESAR SIN PRENDAS SOBRE SUS HOMBROS, ESPALDA Y PECHO. (PROHIBIDO INGRESAR CON ALIMENTOS Y CELULARES)</li> <li>• TRASLADAR AL AREA GRIS ASEGURANDO EL PISAR EL TAPETE ANTIBACTERIAL, LAVAR MANOS CON ANTIBACTERIAL Y COLOCAR CUBRE CALZADO. INGRESAR A LASA HD</li> </ul>		

<p>8.- DISPONIBILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DISPOSICION DE ATENCION A NECESIDADES SOLICITADAS POR EL PERSONAL DE SALUD, ADMINISTRATIVO Y DE LIMPIEZA.</li> <li>• APOYAR LAS NECESIDADES DE FAMILIARES QUE ESPEREN A SU FAMILIAR.</li> </ul> <p>EN LOS TIEMPOS MUERTOS REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- REGISTRAR TEMPERATURA DE REFRIGERACION MEDICAMENTOS.</li> <li>- REVISAR QUE LOS DISPENSADORES DE JABONERAS Y SANITAS, PAPEL DE MANOS Y DE BAÑO ETC .. ESTEN EN CONDICIONES DE SERVICIO (QUE NUNCA ESTEN VACIAS NI CON FALLAS)</li> </ul>		
<p>9.-SALIDA DE PACIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASISTIR AL USUARIO A ABANDONAR SALA DE SESIONES, PARAR DEL REPOST, PESAR, REGISTRAR PESO EN PINTARRON.</li> <li>• AISISTIR A QUITAR BOTAS, BATA, CUBRE BOCAS Y GORRO DENTRO DEL VESTIDOR. PREGUNTAR COMO SE SIENTE. ACOMPAÑAR CON SU FAMILIAR O EN SU CASO APOYARLO CON SU SALIDA.</li> </ul>		
<p>10.- CHEQUEOS DE EQUIPOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REVISAR Y NOTIFICAR A REPORTES DE MANTENIMIENTO PARA MAQUINAS Y /O EQUIPOS.</li> <li>• REVISAR EL NIVEL DE TANQUES DE OXIGENO EN CASO DE DETECTAR NIVELES BAJOS REPORTAR A LA ADMINISTRACION PARA HACER REQUERIMIENTO DE OXIGENO.</li> <li>• REVISAR EL NIVEL DEL AGUA EN CISTERNA, SI MENOR AL NECESARIO PARA LAS OPERACIONES DE SERVICIO SE DEBE NOTIFICAR A LA ADMINISTRACION PARA SOLICITAR PIPA</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> PREVIO A CADA REABASTECIMIENTO DE PIPADA DEBERA REALIZARSE UN RETROLAVADO</p>		

<p>11.- RECOGER MATERIAL</p>	<p>AL TERMINO DE LAS SESIONES SE DEBE RECOGER, LAVAR EL MATERIAL Y ÁREA DE TRABAJO;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TOMAR Y TIRAR EN TARJA LIQUIDOS RESTANTES DE CADA BIDÓN, DESPUES EGUJARLOS CON AGUA. HACER EL PROCEDIMIENTO EN 4 PASOS.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- VACIAR 100 ML DE VINAGRE POR 900 ML DE AGUA OSMOSIS ENGUAGAR BIEN.</li> <li>2.- VACIAR 100 ML DE CLORO POR 900 ML DE AGUA OSMOSIS ENGUAGAR</li> <li>3.- ENGUGAR LA GARRAFA CON 900 ML AGUA OSMISOS 4 VECES POR LO MENOS.</li> </ol> </li> <li>• LIMPIAR TARJA CON AGUA Y JABON TAMBIEN USAR CLORO.</li> <li>• ORDENAR Y TAPAR GARRAFAS PARA BIDON</li> <li>• IDENTIFICAR CAMPOS UTILIZADOS DIARIMENTE EN LA CAJA DE ALMACENAMIENTO</li>   <li>• APILAR LAS FLANELAS UTILIZADAS DIARIAMENTE EN CAJA DE ALMACENAMIENTO</li>   <li>• RETIRAR TODAS LAS GARRAFAS DE ACIDOS UTILIZADAS JUNTO CON SU TAPADERA</li> <li>• TRASLADAR CAMPOS. FLANELAS, GARRAFAS A ZONA DE DEPÓSITO TEMPORAL GUARDANDO EN CAJAS DE PLASTICO LOS CAMPOS Y LAS FLANELAS.</li> <li>• LAS GARRAFAS DE ACIDOS SE ALMACENAN EN SUS CAJAS ORIGINALES.</li> <li>• TENER LISTO TODO EL MATERIAL UTILIZADO PARA ENVIAR A LAVANDERIA Y SELLE EN EL MOMENTO QUE SEA NECESARIO.</li> </ul> <p>NOTA: TODO DEBE ESTAR MARCADO CON EL NOMBRE DE LA CIUDAD EN QUE SE ENCUETRA LA UNIDAD.</p>		

<p>12.- OZONIZACIONN Y CISTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REVISAR NIVEL DE LA CISTERNA: SI TIENE UN NIVEL BASTANTE PROXIMO A LA ARGOLLA PEDIR PIPA.</li> <li>• EN CASO DE PEDIR LA PIPA DEBE APROVECHARSE EL ESPACIO LIBRE EN LA CISTERNA PARA HACER UNO O DOS RETROLAVADOS.</li> <li>• EN CASO DE HACER RETROLAVADO SE DEBE SUBIR EL AGUA DE LA CISTERNA AL TANQUE DE AGUA CRUDA, ESTO CON EL FIN DE BASEAR LA CISTERNA Y DEJAR ESPACIO PARA EL AGUA DE LA PIPA. NOTA: UNA VEZ FINALIZADO EL RETROLAVADO Y COMENZANDO A SUBIR EL AGUA MARCAR A PIPA PROVEEDORA. 4531406743</li> <li>• CUIDAR EL NIVEL DEL AGUA PARA EVITAR DERRAME DE AGUA DENTRO DE SALA HD</li> <li>• UNA VEZ LLENA LA CISTERNA OZONIZAR EL AGUA A 30 MINUTOS EN CADA FASE (OZONIZACION, RECIRCULACION, PULIDO). NOTA: LA OZONIZACION AYUDA A MANTENER UN AGUA DE CALIDAD PARA NUESTROS PORCESOS POR LO QUE ES NECESARIO OZONIZAR UNA VEZ POR DIA DE TRABAJO.</li> </ul>		
<p>13.- COLABORAR EN LIMPIEZA Y EXAHUSTIVO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DEENPOLVAR EL EQUIPO DE CLIMA DE LA ZONA CORRESPONDIENTE AL DIA.</li> <li>• DEENPOLVAR, LIMPIAR Y DESINFECTAR LOS REPOSET DE LA ZONA CORRESPONDIENTE AL DIA DE PROGRAMACION.</li> <li>• REALIZAR LIMPIEZA DE PAREDES EN LA SALA DE ESPERA, RECEPCION, PASILLO, BAÑOS CONSULTORIO.</li> <li>• DISPONER CON VOLUNTAD DE APOYAR EN ACTIVIDADES NO PROPIAS DEL PUESTO QUE SEAN NECESARIAS.</li> </ul>		

## ACTIVIDADES AUXILIAR GENERAL PLANTA ALTA

ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES	REALIZO	
1.- REGISTRO DE BITACORAS	<p>REALIZAR REGISTRO Y VERIFICACIONES DE PRESIONES, TEMPERATURAS CORRESPONDIENTE A CADA HABITACION DE PROCESOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRATAMIENTO DE AGUA: CHEQUEO DE OSMOSIS, SISTEMA RECIRCULACION, PRE TRATAMIENTO, NIVEL DE AGUA Y SALMUERA EN EL CONTENEDOR DE SALES.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> LA PRUEBA DE GOTAS SE REALIZA CADA TERCER DIA Y DESPUES DE CADA REGENERACION CON EL PROPOSITO DE VERIFICAR QUE ESTAMOS ESTABLES A 0 GOTAS. EN CASO DE MARCAR GOTAS NOTIFICAR A ENCARGADO DE MTTO Y COMPAÑEROS DE PUESTO CON PROPOSITO DE ESTAR COORDINADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REUSO: VERIFICACION Y REGISTRO A SISTEMA RECIRCULACION DE RU, TEMPERATURA DE REFRIGERADOR PARA DIALIZADORES.</li> <li>• VERIFICACION DE REGISTRO DE MANOMETRO EN HIDRONEUMATICO,</li> <li>• VERIFICACION Y REGISTRO NIVEL DE GASOLINA EN PLANTA DE ELECTRICIDAD.</li> <li>• BITACORA DE RPBI SE REALIZA DIARIAMENTE CON EL PESAJE DE DESECHOS PRODUCIDOS DURANTE EL DIA DE OPERACIONES.</li> </ul>		
2.- LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CUARTO DE RU: ANAQUELES, CENTRIFUGADORA, REFRIGERADOR, EXTRACTOR, RENATRON, MESA, VENTANA.</li> <li>• CUARTO TRATAMIENTO DE AGUA: DESEMPOLVAR Y LIMPIAR TANQUE DE ZEOLITA, CARBON ACTIVADO 1, SUAVIZADOR, CARBON ACTIVADO 2,</li> </ul>		

	<p>TANQUE DE AGUA PRODUCTO, OSMOSIS, TUBERIA, MANOMETROS, LAVA MANOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BARRER Y TRAPEAR BAÑO DE PERSONAL, LIMPIAR PAREDES.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> LOS CAMPOS Y FLANELAS SE GUARDAN EN CAJAS DE PLASTICO LAS CAJAS DE ACIDOS NO SE DESHACEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AREA COMÚN / ZONA DEPOSITO: CORTAR Y ORDENAR CARTON, LAS CAJAS FLANELAS, CAMPOS, COBIJAS, CAJAS CON GARRAFAS, CAJAS VACIAS DEBEN ACOMODADAS PERFECTAMENTE ORDENADAS E IDENTIFICADAS CON EL NOMBRE DE LA CIUDAD A LA CUAL PERTENECE LA UNIDAD.</li> <li>• BARRER Y DESEMPOLVAR, LIMPIAR CADA EQUIPO DE CLIMA, MANTENIMIENTO, SISTEMA DE AGUA, ALMACENAMIENTO RPBI, PLANTA ELECTRICA.</li> <li>• LIMPIAR LOS ANUNCIONS PREVENTIVOS DE LA EMPRESA INCLUYENDO LA AZOTEA.</li> <li>• BARRER Y TRAPEAR ESCALERAS HACIA AZOTEA.</li> <li>• BARRER Y TRAPEAR, DESINFECTAR EL ÁREA COMÚN.</li> <li>• BARRER Y TRAPEAR ESCALERAS PRINCIPALES.</li> <li>• DESEMPOLVAR Y LIMPIAR LA PUERTA DE ACCESO INTERIOR Y EXTERIOR.</li> <li>• LIMPIAR Y DESINFECTAR BARANDAL DE MANOS EN ESCALERAS PRINCIPALES, ACCESO A AZOTEA Y AZOTEA.</li> <li>• BARRER Y TRAPEAR, DESINFECTAR EL ÁREA COMÚN.</li> <li>• BARRER Y TRAPEAR ESCALERAS PRINCIPALES.</li> <li>• DESEMPOLVAR Y LIMPIAR LA PUERTA DE ACCESO INTERIOR Y EXTERIOR.</li> </ul>	
--	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>LIMPIAR Y DESINFECTAR BARANDAL DE MANOS EN ESCALERAS PRINCIPALES, ACCESO A AZOTEA Y AZOTEA.</li> </ul>		
4.- PROCESO DE RU.	<ul style="list-style-type: none"> <li>RECIBIR/ TOMAR LOS DIALIZADORES DESCONECTADOS TOMANDO UNICAMENTE DIALIZADORES CON SEROLOGIAS NEGATIVA PARA EL PROCESO DE REUSO.</li> <li>REALIZAR PROCESO DE SIGUIENDO CORRECTAMENTE EL PROCESO SEGÚN LAS INDICACIONES DE OPERACIONES.</li> <li>REGISTRAR CADA DIALIZADOR EN BITACORA DE FILTROS.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> DIALIZADORES CON SEROLOGIA POSITIVA POR NORMA SON DESECHO POR LO QUE ESTOS SE DESACTIVARAN HASTA TERMINAR TODOS LOS DIALIZADORES NEGATIVOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>LAS LINEAS SE LAVAN CON AGUA POSTERIORMENTE SE COLOCAN EN UNA BOLSA DE PLASTICO PARA PESAR JUNTO CON LOS DIALIZADORES EN LOS DESECHOS DIARIOS DE RPBI</li> </ul>		
PROCESOS TRATAMIENTO AGUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZAR PERIODICAMENTE RETROLAVADO DE CADA TANQUE CRITERIOS: - UN RETROLAVADO NO PUEDE REALIZARSE SI LA CISTERNA NO TIENE CAPACIDAD PARA ALMACENAR EL AGUA DE REUTILIZACION RECHAZADA EN EL PROCESO. -UN RETROLAVADO NO PUEDE REALIZARSE SI LA OZONIZACION, O ALGUNA MAQUINA DE HEMODIALISIS ESTA FUNCIONANDO. - UN RETROLAVADO REQUIERE BASTANTE CANTIDAD AGUA POR LO QUE EL TINACO DE</li> </ul>		

	<p>AGUA CRUDA DEBE TENER CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL RETROLAVADO.  - EL AGUA UTILIZADA PARA HACER EL PROCESO DE RETROLAVADOS SERA REUTILIZADA Y DEPOSITADA EN LA CISTERNA.  -CUANDO EL NIVEL DE LA CISTERNA ESTA POR LA ARGOLLA PUEDEN HACERSE DOS RETROLAVADOS SEGUIDOS, PERO DEBERA HABER AGUA SUFICIENTE EN EL TINACO DE AGUA CRUDA.  DESPUES DE RECIBIR PIPA DE AGUA ES NECESARIO REALIZAR PROCESO DE OZONIZACION.</p> <p>CADA PIPADA ESTARA LIJADA SIEMPRE A UN RETROLAVADO CON LA FINALIDAD DE CREAR UNA SECUENCIA DE PROCESOS.</p>		
5.- REGISTRO DE DOCUMENTOS	<p>REGISTRAR DATOS DE DIALIZADORES EN BITACORAS DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BITACORA DE DESECHOS DIARIO, RELACION DE DIALIZADORES PROCESADOS CON ÉXITO DIARIAMENTE.</li> <li>• PESAR Y REGISTRAR BITACORA DE RPBI DESECHOS DIARIAMENTE.</li> </ul>		
6.- RECIBIR PLANTA BAJA	<p>EL AUXILIAR DE PLANTA BAJA SALE A LAS DOS DE LA TARDE PASANDO EL PISO A LA PERSONA ENCARGADA DE PLANTA ALTA QUIEN TENDRA RESPONSABILIDAD DE ASISITIR NECESIDADES GENERALES EN AMBOS PISOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HABLAR CON EL COMPAÑERO QUE SALE DE PLANTA BAJA PARA INFORMAR ACTIVIDADES INCOMPLETAS, FALTANTES, Y PENDIENTES.</li> <li>• REALIZAR LA EJECUCION DE LOS PENDIENTES EN ACTIVIDADES Y PROCESOS.</li> <li>• UNA VEZ COMPLETADO EL PROCESO DE OZONIZACION DESCONECTAR EL SISTEMA.</li> <li>• ASEGURARSE HABER COMPLETADO TODAS LAS ACTIVIDADES, PROCESOS REGISTROS</li> </ul>		

	<p>INCLUYENDO LA COLABORACION DEL EXHAUSTIVO CON INTENDENCIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HACER RONDIN DE VERIFICACION GENERAL EN PLANTA ALTA Y PLANTA BAJA EN CASO DE DESCUBRIR ANOMALIAS CORREGIRLO CON ACCION INMEDIATA.</li> <li>• ASEGURARSE DE ENROLLAR EL TAPETE PRINCIPAL Y GUARDARLO ANTES DE CERRAR.</li> <li>• REGISTRAR HORA DE SALIDA Y CERRAR LA UNIDAD ACTIVANDO LA ALARMA DE SEGURIDAD.</li> </ul>		
--	---	--	--

### Tratamiento de agua.

Es una serie de etapas por la cual se obtiene agua de calidad.

El agua pasa por la etapa de pre filtración que separa atreves membranas que actúan como barrera para separar las sales y contaminantes. Esto sucede mediante presión.

Este equipo es utilizado para generar agua de calidad para el servicio.

DETALLES	RETROLAVADOS			
	SEDIMENTOS	CARBON A 1	SUAVIZADOR	CARBON A 2
TODOS LOS RETRO LAVADOS FUNCIONAN CON AGUA POR LO QUE CUIDAR LOS NIVELES EN CISTERNAY TINACOS ES MUY IMPORTANTE				
DURACION DEL PROCESO	20 MINUTOS	20 MINUTOS	1:30 HORAS	20 MINUTOS
RETORNO DEL AGUA	A CISTERNA	A CISTERNA	DE 20MINUTOS A 1:30 HORAS	A CISTERNA
SALMUERA	EL TANQUE DE SALMUERA EN TODO MOMENTO DEBERA MANTENER UNA CANTIDAD CONSIDERABLE DE SAL, EVITANDO QUE LAS BANDEJAS FILTRADORAS DEL FONDO SEAN VISIBLES.			

## **Especificaciones de apoyo para Reúso de dializadores:**

1.- Identificar el tipo de serología.

1.1 Anotar datos característicos del dializador en la hoja de deslizados utilizados.

1.2 Tirar los deslizados de serología positiva en la bolsa de desechos tóxicos.

2.- Comenzar el proceso con el siguiente orden de serología, todos los deslizados negativos.

3.- Trasladar líneas y dializarte hacia la tarja.

3.1.- Desconectar líneas del dializador, tirar el líquido, posteriormente desechar líneas.

3.2 Tomar dializador para, desenroscar tapas laterales azul y roja. Tomar ambas y enjuagarlas hasta no dejar sangre coagulada en ellas.

3.1.- Tallar los coágulos formados en las fibras del dializaste.

3.2 – Colocar nuevamente la tapa exterior, asegurándose del enbonaje.

4.- Conectar manguera al dializador, dejando fluir agua por 1:00 minuto, posteriormente desconectar manguera y repetir el mismo pasó con el otro extremo del filtro. Una vez terminado el tiempo desconectar manguera.

5.- Conectar mangueras tipo Hansel a puertos deslizados, dejar fluir el agua durante 10 minutos.

6.- Durante la demora se deberá preparar el equipo Renatron, prender bomba y abrir paso de agua.

- Equipo renatron 1.
- Equipo renatron 2.

7.- Trasladar dializador a hacia la Renatron y conectar en el siguiente orden;

1. Salida de sangre ( tapa color azul) ver Figura 1
2. Entrada de dializado ver Figura 1
3. Salida de dializado ver Figura 1
4. Entrada de sangre (tapa roja) ver Figura 1
5. Asegurarse de haber conectado de forma correcta
6. Identificar rango de presión
7. Seleccionar el volumen en base al (80%) para el tipo de dializador en la Renatron de acuerdo a la Tabla 1.
8. Seleccionar el tipo flujo (PROG) para el dializador en la Renatron de acuerdo a la Tabla 1.
  - 8.1 verificar que este bien conectado en dializador a la renatron.
9. Comenzar proceso (start procesos).
10. Esperar desinfección (Durante esta demora se deberá comenzar los primeros 7 pasos nuevamente con el siguiente dializador.)

Nota: los pasos 10.1, 10.2, 10.3, 10.4 son fallas durante el proceso. En caso de que se presente hacer lo indicado.

- 10.1. Volumen fail 35: significa que el volumen es bajo y no alcanzara el volumen necesario para reusó
- 10.2. Add quimical: Añadir renamix para que la renatron pueda funcionar.
- 10.3. Fail presión 39: Se desecha el filtro ya que tiene fibras rotas.
- 10.4. Preasure Fail: La causa de la falla es una incorrecta conexión del dializante con la renatron, así que, se debe conectar nuevamente verificando los empaques del dializante y los conectores del filtro con la renatron.

En caso de continuar marcando errores después de hacer las correcciones necesarias, la causa podría deberse a un filtro dañado. Por lo cual será desechado.

11. Al terminar desinfección desconectar dializador de la Renatron.
12. Identificar el volumen obtenido, si está dentro del parámetro establecido se reutilizará, si se encuentra fuera del rango se desecha el dializador en la bolsa de desechos tóxicos. De acuerdo a la Tabla 1
- 13.- Cuando sea desechado se deberá escurrir el líquido que contenga el dializante.
14. De estar dentro del volumen establecido el dializador deberá ser asegurado con los topones correspondientes para los puertos dializantes y sanguíneos.
14. Depositar en el refrigerador según el día que le corresponda.
15. Apuntar los dializantes procesados en la hoja de registro para reuso y desechos.

8.- Terminar el proceso de todos los dializantes.

9.- Preparar el equipo de la Renatron utilizada para el proceso de desinfección

10.- Comenzar procesos de desinfección

11.- Durante la demora de desinfección se deberá limpiar la superficie de la tarja y renatron.

12.- Al terminar desinfección de la Renatron utilizada se deberá hacer lo siguiente

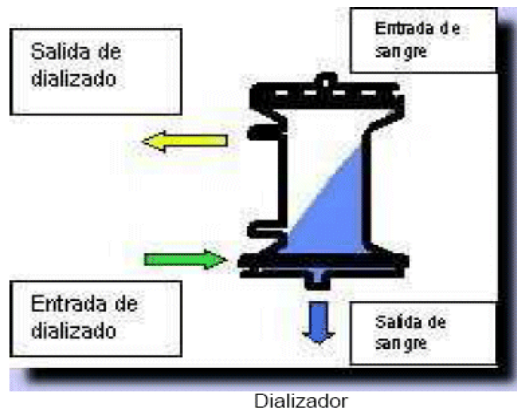
- Apagar equipo
- Cerrar paso de agua
- Apagar bomba de Renatron
- Apagar bomba de unidad.

### 1.- Tabla Valores de uso para la rentaron

VALORES DE USO PARA LA RENATRON				
TIPO DE FILTRO	VOLUMEN TOTAL ML	VOLUMEN 80%	FLUJO	PROG
NIPRO	130	100	ALTO	HF
NIPRO-19	115	92	ALTO	HF
NIRPO-20	118	95	ALTO	HF
NIPRO-21 H	130	104	ALTO	HF
F-8	110	88	BAJO	00
F-180	110	88	ALTO	HF
BAXTER 210	127	100	ALTO	HF
BAXTER 170	100	80	ALTO	HF
CAMVRO REVACLAR MAX	100	80	ALTO	HF
REVACLEAR 400	84	67	ALTO	HF
DIACAP HS PS 20	121	90	ALTO	HF
DIACAP L0 MPS 18	110	88	BAJO	00
POLYFLUX 17 R	121	96	BAJO	00
POLYFLUX 21 R	152	121	ALTO	HF
HEMOFLOW F80 A	110	88	ALTO	HF



## 2.- REFERENCIA PARA UBICAR PASOS



**Figura 1** Fuente: [http://www.dialisistalcahuano.cl/product\\_12.html](http://www.dialisistalcahuano.cl/product_12.html)

Equipo de seguridad para responsable del proceso r.u

1. Dos pares de guantes latex.
2. Un cubre bocas
3. Un mandil o bata que cubra los brazos, y parte delantera del cuerpo desde el pecho hasta las rodillas.
4. Lentes protectores.

## Anexo 8.7

### Introducción para intendencia.

<b>RIESGO ALTO (AREA BLANCA)</b>	<b>RIESGO INTERMEDIO (AREA GRIS)</b>	<b>RIEGO BAJO (AREA NEGRA)</b>
Sala hd	Controles de enfermería	zonas de acceso como vestíbulos, escaleras, pasillos
Central de mezclas	Sala de curación.	Sala de espera
Sala de aislamiento	Baños	Recepción, área central
	Consulta, procedimientos	Farmacia
	Consultorio	Archivos áreas de admisión
		Vestidores
		Almacén general

<b>REGLAMIENTO PARA LIMPIEZA</b>
<b>1.-</b> Nunca barrer en seco. Utilizar cepillo con jerga húmeda para recoger residuos.
<b>2.-</b> se debe iniciar por las zonas limpias y acabar por las zonas más sucias.
<b>3.-</b> El momento de limpieza no debe coincidir con la distribución de ropa limpia o alimentos.
<b>4.-</b> zonas con presencia diaria de familiares y pacientes, familiares o personal deben asearse en días hábiles como festivos.
<b>5.-</b> No crear corrientes de aire que faciliten el desplazamiento de gérmenes.
<b>6.-</b> El personal de intendencia, así como auxiliar de servicios realizara dos tipos de limpieza, exhaustiva y rutinaria

## **Rutinaria**

Limpieza en seco y/ o húmedo en general todas las superficies visibles de un área de trabajo a fin de evitar acumulaciones de polvo y residuos sólidos en las superficies de mobiliario y equipo médico. Esto debe realizarse de manera diaria al inicio de la jornada hasta las veces necesarias.

## **Exhaustiva.**

Es la eliminación de la suciedad, grasa, materia orgánica y agentes infecciosos de todas las superficies visibles y ocultas del área. el lavado, tallado, fregado de forma detallada evitan la acumulación de mugres que favorezcan la proliferación de microorganismos patógenos causantes de enfermedades. Esta actividad debe realizarse de acuerdo a la programación establecida.

Fluidos corporales y sangre: se limpian con hipoclorito sódico al 6% para zonas de alto riesgo

Guantes amarillos: Para sala de sesiones

Guantes negros: Recepción, sala de espera

Guantes rojos: Para baños

Condiciones sanitarias optimas: Son el resultado higiénico libre de suciedades y /o fluidos sobre el área manteniendo una correcta aplicación de limpieza cuidando usuarios y personal que entre en contacto con el ambiente de la unidad de hemodiálisis.

## **DESINFECCION DE LA UNIDAD**

- 1.- Toda desinfección iniciara con limpieza a base de agua y jabón posteriormente aplicación de desinfectante.
- 2.- La limpieza y desinfección de mobiliario y áreas deberá realizarse rutinariamente al inicio y al término de las actividades.
- 3.- la limpieza exhaustiva de cada área se deberá efectuar bajo la normatividad que señale la rutina.
- 4.- Limpieza Rutinaria como Exhaustiva debe comenzar con agua y jabón para retirar polvo y / o materia orgánica posteriormente usar el desinfectante cloro preferentemente.
- 5.-los derrames de sangre, fluidos corporales se limpian con agua y jabón para después desinfectar con hipoclorito sódico al 6%
- 6.- toda área limpia contiene menos bacterias que una sucia.
- 7.- La desinfección debe tener contacto directo con el agente desinfectante por un tiempo específico.
- 8.- seguir el cronograma de limpieza establecido para cada área
- 9.- Usar guantes e insumos de diferentes colores para distinguir el material específico para cada área.


## **Control de fauna nociva**


Condición óptima sanitaria: una zona bien limpia y desinfectada sin rastros de polvo, pelusas, cabellos, fluidos corporales y sangre.

Permanentes: Con presencia continua de (roedores y cucarachas).

Estacionales: Cuya biología está ligada a condiciones ambientales externas como (hormigas, mosquitos, moscas).

Circunstanciales: Presencia ocasional comúnmente introducidos por personas o material procedente del exterior (pulgas, chinches)

		Calidad en Hemodialisis S.A de C.V		
		Unidad Privada		
		Rutina diaria de exhaustivo para sala de Hemodialisis		
EL EXHAUSTIVO CONTINUO PARA LA SALA DE HEMODIALISIS ES CON EL PROPOSITO DE REDUCIR LO MAS POSIBLE LAS SUCIEDADES BACTERIOLOGICAS QUE PUEDAN AFECTAR LA SATIZACION DEL AMBIENTE				
<b>ASEO EXHAUSTIVO</b>		<b>PUESTO RESPONSABLE: INTENDENCIA.</b>		
<b>DIA</b>	<b>AREA HD- 1</b>	<b>SALA HD-1</b>	<b>TIPO RIESGO: ALTO</b>	<b>HORA</b>
LUNES	RETIRAR BSAURA DE LOS BOTES, REALIZAR CAMBIOS DE BOLSA.			12:00PM-1:20PM
	REALIZAR LIMPIEZA DE PAREDES ALCANZANDO LAS PARTES MAS ALTAS SIN OLVIDAR RINCON LIMPIAR Y DESINFECTAR VIDRIOS QUE ESTEN EN CONTACTO DIRECTO CON LA SALA HD			
	LIMPIAR Y DESINFECTAR TARJA DE BIACRBNATOS EN TODAS SU SUERFICIE			1:20 PM- 2:20 PM
	LIMPIAR Y DESINFECTAR ANAQUEL DERECHO TODAS SUS SUPERFICIES Y ESPACIOS.			
	LIMPIEZA DE PISOS Y SUPERFICIES CON AGUA Y JABON, POSTERIORMENTE USAR CLORO.			2:20 PM-3:40 PM
	1.- EXPARCIR JABON POR TODA EL 'AREA DE TRABAJO.			
	2. LIMPIAR EL ÁREA CON JABON Y AGUA.			
	3.- LIMPIAR LA ZONA DE TRABAJO CON CLORO EN MOVIMIENTOS HORIZONTALES DESPUES LIMPIAR CON CLORO TODAS LAS SUPERFICIES. EN CASOS DE MANCHAS PRODUCIDAS POR SANGRE O FLUIDOS COPRPRALES SE APLICARA HIPOCLORITO AL 6% DE MANERA DIRECTA			
LIMPIAR Y DESINFECTAR A DETALLE ESTACION DE MAQUINAS HD 1,2,3 (TODA SUPERFICIE)			3:40 PM- 4:25PM	
AREA- P1-A	LAVAR , DESINFECTAR , LIMPIAR BAÑOS INCLUYE PUERTA		4:25 PM- 4:45 PM	
LAVAR, DESINFECTAR PARA GUARDAR Y ORDENAR LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.			4:45PM - 5:00 PM	
MARTES	<b>ÁREA HD</b>	<b>SALA HD-2</b>	<b>TIPO DE RESGO: ALTO</b>	
	RETIRAR BSAURA DE LOS BOTES, REALIZAR CAMBIOS DE BOLSA.			12:00PM- 1:20PM
	LIMPIAR EL POLVO DEL EQUIPO DE CLIMA DEACUERDO AL LA ZONA DE EXHAUTIVO EN HD			1:20 PM- 2:20 PM
	REALIZAR LIMPIEZA DE PAREDES ALCANZANDO LAS PARTES MAS ALTAS SIN OLVIDAR RINCON LOS RINCONES DEBEN QUEDAR BIEN LIMPIOS SIN MANCHAS NI POLVO.			
	LIMPIEZA DE PISOS Y SUPERFICIES CON AGUA Y JABON, POSTERIORMENTE USAR CLORO.			2:20PM-3:40PM
	1.-EXPARCIR JABON POR TODA EL 'AREA DE TRABAJO.			
	2.- LIMPIAR EL ÁREA CON JABON Y AGUA.			
	3.- LIMPIAR LA ZONA DE TRABAJO CON CLORO EN MOVIMIENTOS HORIZONTALES DESPUES LIMPIAR CON CLORO TODAS LAS SUPERFICIES. EN CASOS DE MANCHAS PRODUCIDAS POR SANGRE O FLUIDOS COPRPRALES SE APLICARA HIPOCLORITO AL 6% DE MANERA DIRECTA			
LIMPIAR Y DESINFECTAR A DETALLE ESTACION DE MAQUINAS HD 4,5,6 (TODA SUPERFICIE)			3:40PM-4:25PM	
AREA P1-A	LAVAR , DESINFECTAR , LIMPIAR BAÑOS INCLUYE PUERTA		4:25PM-4:45PM	
LAVAR, DESINFECTAR PARA GUARDAR Y ORDENAR LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.			4:45PM-:5:00 PM	
MIERCOLES	<b>AREA HD</b>	<b>SALA HD - 3</b>	<b>TIPO DE RIESGO ALTO</b>	
	RETIRAR BSAURA DE LOS BOTES, REALIZAR CAMBIOS DE BOLSA.			12:00PM-1:20PM
	LIMPIAR EL POLVO DEL EQUIPO DE CLIMA DEACUERDO AL LA ZONA DE EXHAUTIVO EN HD			1:20PM-2:20PM
	REALIZAR LIMPIEZA DE PAREDES ALCANZANDO LAS PARTES MAS ALTAS SIN OLVIDAR RINCON LOS RINCONES DEBEN QUEDAR BIEN LIMPIOS SIN MANCHAS NI POLVO.			
	LIMPIEZA DE PISOS Y SUPERFICIES CON AGUA Y JABON, POSTERIORMENTE USAR CLORO.			2:20PM-3:40PM
	1.-EXPARCIR JABON POR TODA EL 'AREA DE TRABAJO.			
	2.-LIMPIAR EL AGUA CON JABON Y AGUA			
	3.-LIMPIAR LA ZONA DE TRANAJO CON CLORO EN MOVIMIENTOS HORIZONTALES DESPUES LIMPIAR CON CLORO TODAS LAS SUPERFICIES. EN CASOS DE MANCHAS PRODUCIDAS POR SANGRE O FLUIDOS COPRPRALES SE APLICARA HIPOCLORITO AL 6% DE MANERA DIRECTA			
LIMPIAR Y DESINFECTAR A DETALLE ESTACION DE MAQUINAS 7,8,9 ( TODA SU SUPERFICIE)			3:40 PM- 4:25PM	
AREA P1-A	LAVAR , DESINFECTAR , LIMPIAR BAÑOS INCLUYE PUERTA		4:25 PM- 4:45 PM	
LAVAR ,DESINFECTAR PARA GUARDAR Y ORDENAR LAS HERRAMINETAS DE TRABAJO			4:45:PM-5:00PM	

		Calidad en Hemodiálisis S.A de C.V	
		Unidad Privada	
		Rutina diaria de Aseo Lunes a sabado	
<b>ASEO RUTINARIO: SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DISMINUIR LA POSIBILIDAD DE INFECCIONES CAUSADAS POR UN AMBIENTE SUCIO .</b>			
<b>ASEO RUTINARIO</b>	<b>PUESTO RESPONSABLE INTENDENCIA.</b>		<b>HORA</b>
<b>AREA P1-C</b>	<b>CONSULTORIO Y AISLADO.</b>	<b>TIPO DE RIESGO BAJO</b>	9:35AM-10:10 AM
LIMPIAR Y DESINFECTAR LOS MUEBLES DEL CONSULTORIO COMO ES ARCHIVERO, ESCRITORIO, TELEFONO, PERCHERO, SILLAS, LAMPARA, CAMILLA, TARJA, PUERTAS Y VENTANAS, RINCONES			
LIMPIAR Y DESINFECTAR LOS VENTANALES, PUERTAS.			
TRAPEAR EN HUMEDO EL CUBICULO ASEGURANDOSE DE DEJAR LIMPIO CADA RINCON			
LIMPIAR Y DESINFECTAR BANCA DE APOYO, VENTANALES Y PUERTAS			
<b>AREA P1- B</b>	<b>VESTIDOR-AREA FRIA- SEPTICO</b>	<b>TIPO DE RIESGO BAJO</b>	10:10 AM-11:00AM
EN CASO DE DOBLES TURNOS EL VESTIDOR SE LIMPIA ENTRE CADA TURNO			
LIMPIAR LA BANCA DE APOYO, EL EXTRACTOR, PUERTA TOA SU SUPERFICIE.			
BARRER Y TRAPEAR LAS ORILLAS Y RINCONES DEL ÁREA			
LIMPIAR Y DESINFECTAR EL REFRIGERADOR DE MEDICAMENTOS			
LIMPIAR Y DESINFECTAR EL MOBILIARIO DE AREA FRIA			
LIMPIAR Y ORDENAR CUARTO SEPTICO DE MODO QUE TODO TENGA SU LUGAR DE MODO VISIBLE FACILMENTE IDENTIFICABLE .			11:00AM. 12:00PM
<b>AREA P1-A</b>	<b>MODULO RECEPCION, SALA DE ESPERA, ENTRADA</b>	<b>TIPO DE RIESGO BAJO</b>	
LIMPIAR Y DESINFECTAR PASILLO ESPECIALMENTE LOS RINCONES			
LIMPIAR Y DESINFECTAR MODULO DE RECEPCION, LOKERS, MESA DEL AGUA, GARRAFON			
LIMPIAR, LAVAR, DESINFECTAR LAVA MANOS, NO OLVIDAR LOS RINCONES			
LIMPIAR ESPEJO DEL LAVA MANOS, DISPENSADOR DE PAPEL Y JABON.			
LIMPIAR, BARRER, TRAPEAR EL AREA LAS VECES QUE SEA NECESARIO PARA MANTENER LIMPIO Y SANITIZADO EL LUGAR.			
NOTA: LOS PASILLOS SON ZONAS DE TRANSITO CONSTANTE POR LO QUE SE TOLERA DEJARLO EN ARRIBA HACIA ABAJO			
BARRER Y TRAPEAR LAS ORILLAS Y RINCONES DEL ÁREA			

## **Anexo 8.8**

### **Instrucciones para Recepción**

El puesto de recepción tiene un conjunto de actividades que apoyan la administración y el control por lo que la persona responsable tendrá que prestar atención actividades relevantes para el control. La colaboración entre el recepción y gerencia es extensa por lo que ambos requieren apoyo mutuo para cumplir actividades y requisitos.

El expediente en blanco debe contar con las siguientes peculiaridades y este es proporcionado por la gerencia a cargo de la unidad.

#### Características del expediente

- Folder tamaño carta color beige.
- El logotipo de la empresa debe estar al frente de folder de vista centrada en la parte superior, puede utilizarse una impresión recortada ya sea en colores o blanco y negro.
- El folder debe estar plastificando en todos sus bordes externos.
- La pestaña de identificación propia del folder tendrá que encintada con tela adhesiva para evitar que con el uso se deteriore.
- El folder tendrá el broche baco en la parte central superior de modo horizontal.
- Cuerpo del expediente: hoja de identificación, reglamento, consentimiento informado para sesión de hemodiálisis, consentimiento informado de acceso venoso vascular.



- El expediente previamente armado tendrá que permanecer en la recepción en un sitio identificable para su llenado oportuno.
- Todo paciente interno de la unidad deberá ser fotografiado para la impresión de su distintivo gafete

A continuación, se describirá de manera general el proceso para ingreso de usuario interno.

Ejemplificación de cómo se asigna el número de registro

<b>NOMBRE</b>	<b>NO. EXPEDIENTE</b>
Alfredo Hernesto Sánchez Reyes	058-CH .A

Nombre: tendrá que ser el nombre completo sin abreviaciones

No. Expediente: se asigna el número continuo al expediente anterior seguido de un guion y las letras CH terminando con A.

A continuación, se define las abreviaciones mostradas en la casilla no. Expediente

CH: calidad en hemodiálisis

A: hace referencia a la ciudad en donde opera la unidad, en este caso Apatzingan.

Control información pacientes

En la siguiente tabla se guarda datos personales de cada paciente.

1.- Nombre del paciente: se registra el nombre completo sin abreviaciones.

2.- seroconversión: es la serología del paciente si es activo, o negativo ante algún tipo de virus como hepatitis, VIH, etc...

Tipo de serología: es la clasificación del paciente como activo o negativo, esta información brinda información para saber cómo proceder en cuanto a su atención y proceso normado.

No. Expediente: es la numeración consecuente de clasificación para la identificación del paciente.

Acceso vascular. El paciente tiene catéter en el pecho o fistula en el brazo.

### **Etiquetado de dializadores.**

El dializador es también conocido como filtro, este es utilizado de manera individual por cada paciente que asiste a sesión por lo que identificar fácilmente el dializador es necesario un proceso de registros.

Criterios para la asignación de etiqueta

Serología		
Positiva	Negativa	No se sabe
<p>No usan etiqueta</p> <p>Se registran en hoja de dializadores primer uso</p>	<p>Pacientes con serología negativa se asigna etiqueta.</p> <p>Se registra en hoja de dializadores primer uso</p>	<p>Pacientes con serología desconocida se manejará como positivo hasta tener los resultados correspondientes al estudio de panel viral.</p>

Es importante el seguimiento periódicamente para mantener una base de datos real y actualizada.

Indicaciones para recibir usuarios.

1.- saludar de manera cordial y confiable preguntando al usuario si viene en busca del servicio o por información

- Informes: proporcionar información general del servicio que se ofrece en las distintas sucursales incluyendo requisitos y precios.
- Servicio: busca una sesión de hemodiálisis o curación de acceso vascular

2.- preguntar si el paciente si tiene pensado atenderse con nosotros de manera temporal o permanente.

- Temporal: se maneja como foráneo se abre expediente sin folder. Son los pacientes que asisten por una vez o por alguna estancia determinada.

- Recurrente: se abre expediente con folder. son aquellos pacientes que desean recibir el servicio de manera cotidiana.

Tanto para los pacientes temporales o recurrentes deberá documentarse los registros y consentimientos propios del expediente.

### 3.- Criterios para el cobro del servicio a proceder.

- Curación: \$ 60
- Sesión hemodiálisis. Este varía según aplique la situación.

Situación de aplicación	Precio
Para pacientes de primer ingreso, también para quienes asistan solo una vez por semana.	\$ 1,500
Para pacientes que asistan dos o más veces por semana a sesión.	\$ 1,300
Para pacientes que presenten hoja oficial de apoyo buena vista	\$ 1,100
Para pacientes que presenten su número de póliza del seguro popular	\$ 1,200
Colocación de catéter	\$ 3,500
Sesión de urgencia	\$ 3,000

El uso de medicamentos y oxígeno genera un costo extra que se cobrará al salir el paciente.

Cobrar la cantidad correspondiente al procedimiento a servir y elaborar el folio correspondiente.

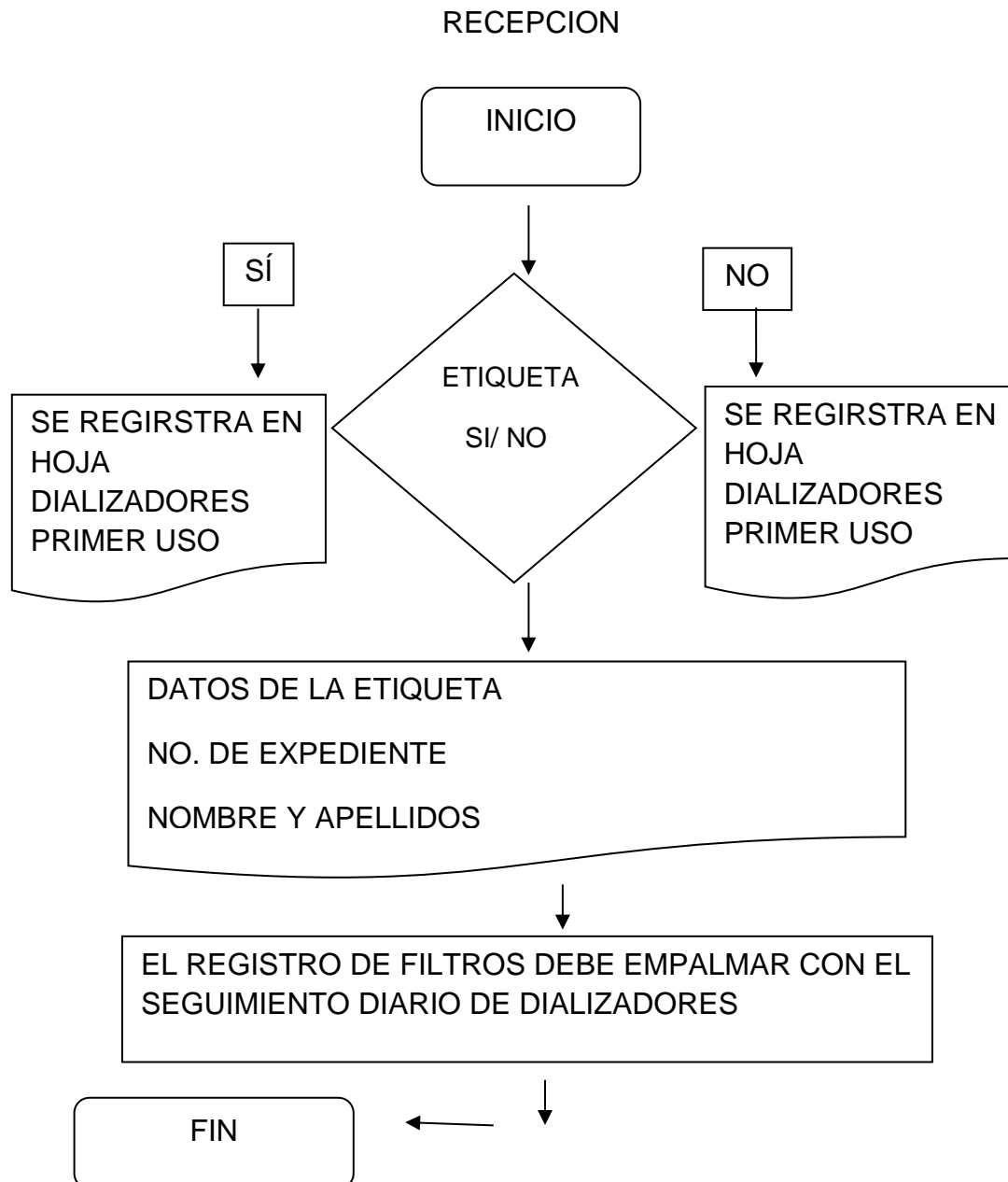
4.- una vez pagado entregar ficha de ingreso y poner a disposición de los auxiliares generales quienes apoyaran el acceso a usuarios.

## 8.9

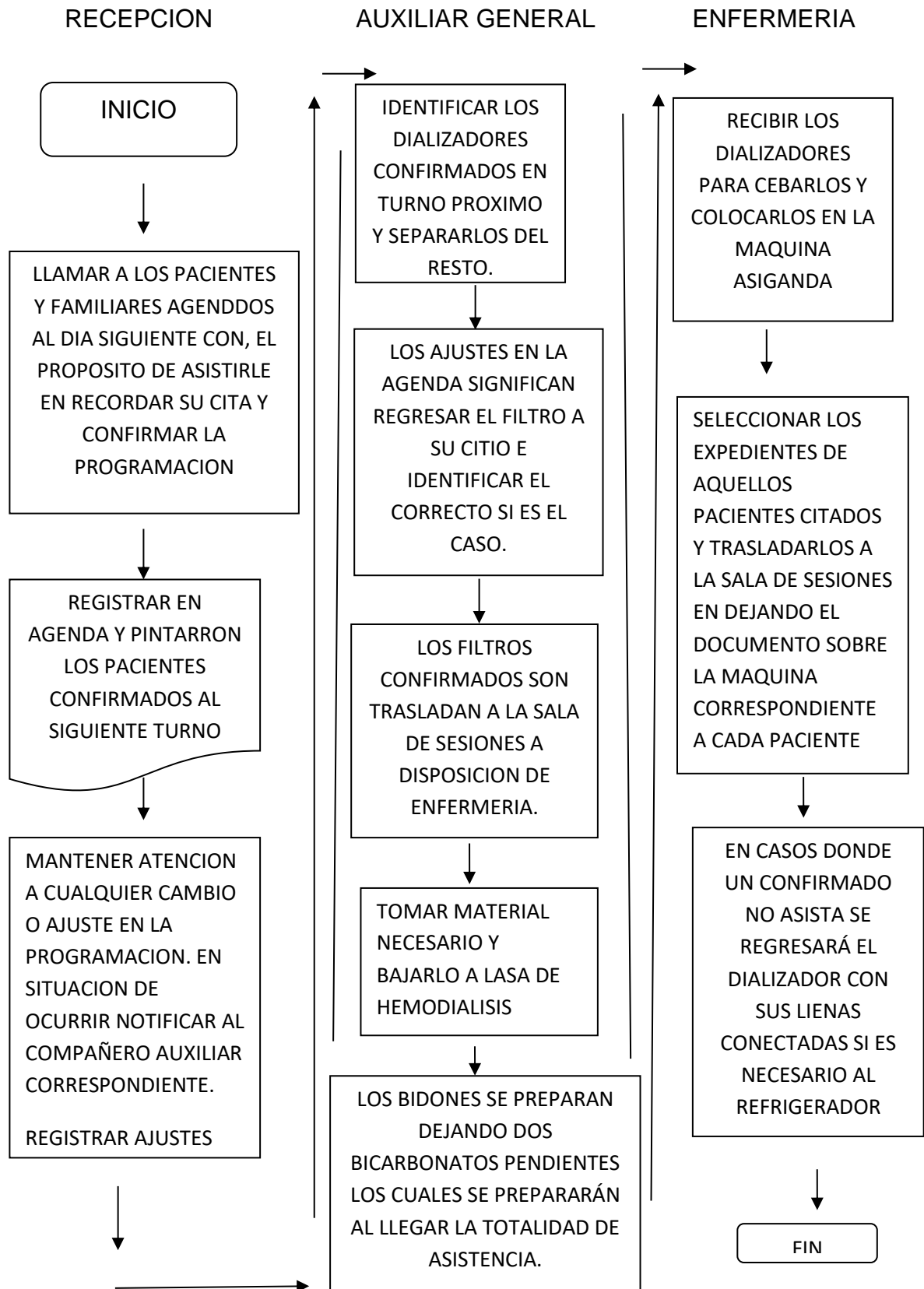
### Diagramas de flujo generales.

A continuación, mostraremos gráficamente algunos procesos propios de actividades diarias que por su importancia requieren esfuerzos enfocados a detalles específicos que se reflejan en las operaciones generales de la empresa.

#### Diagrama de flujo para etiquetado de dializadores

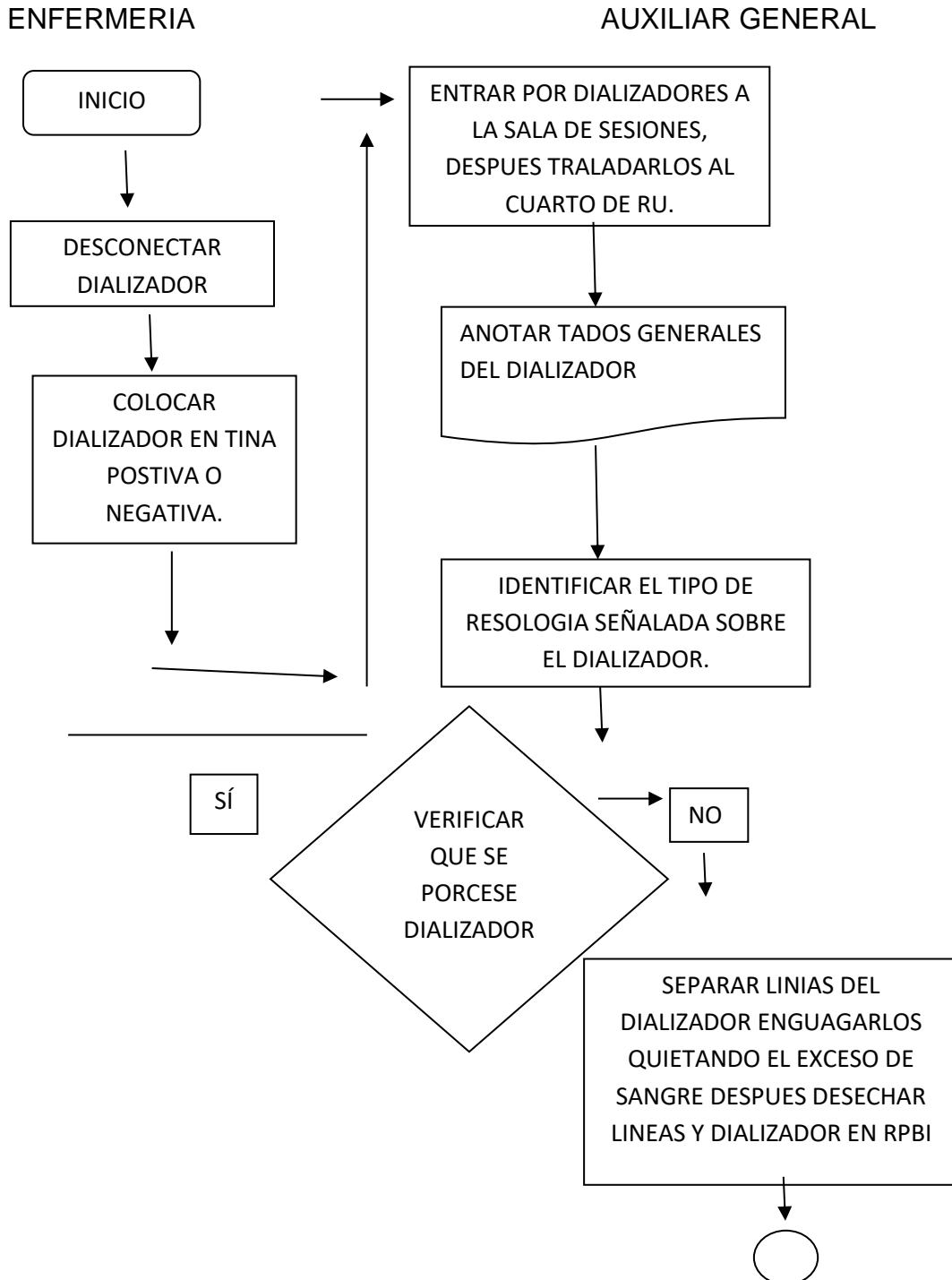


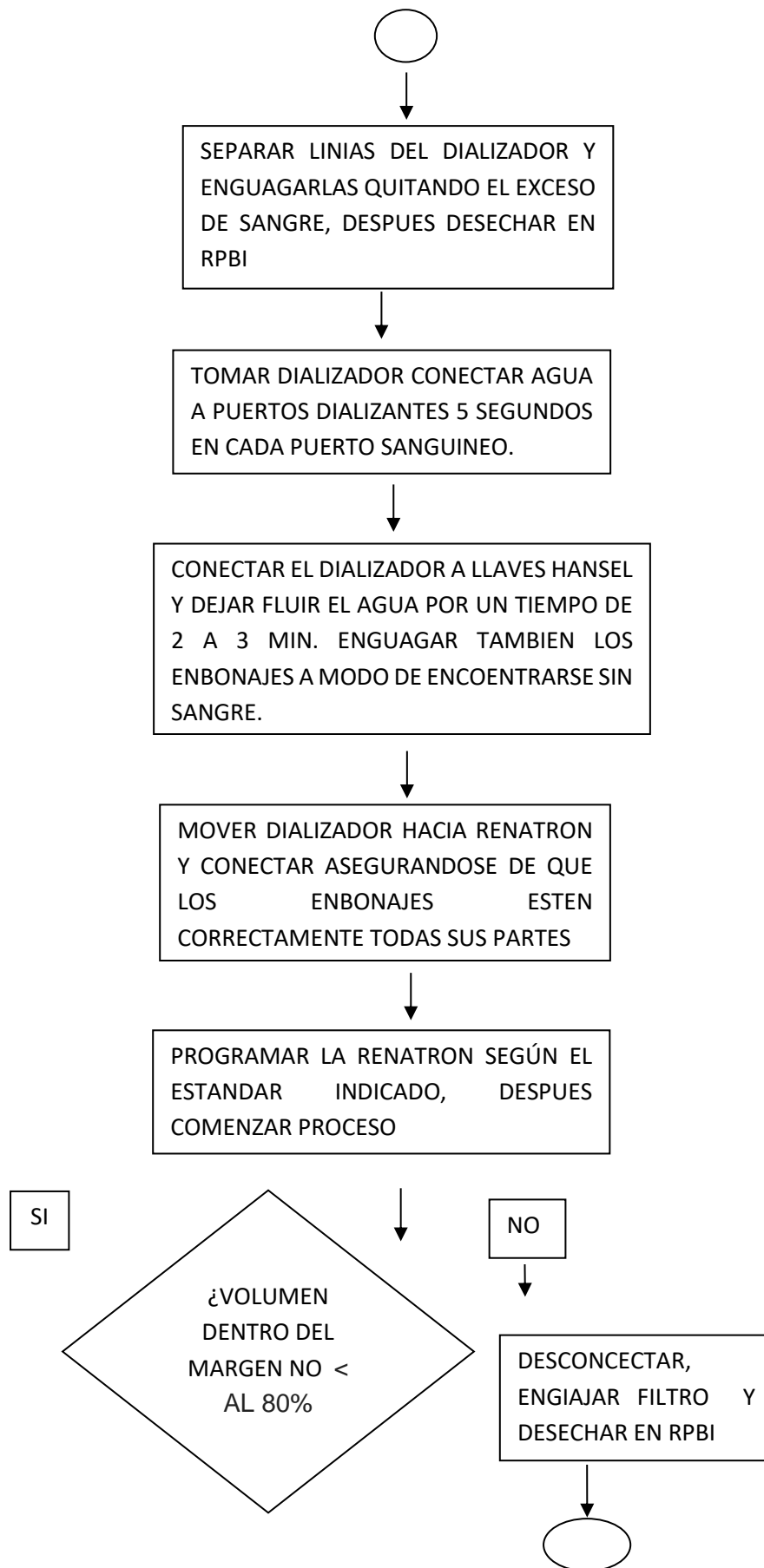
## DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONTROL DE ASISTENCIA E INSUMOS



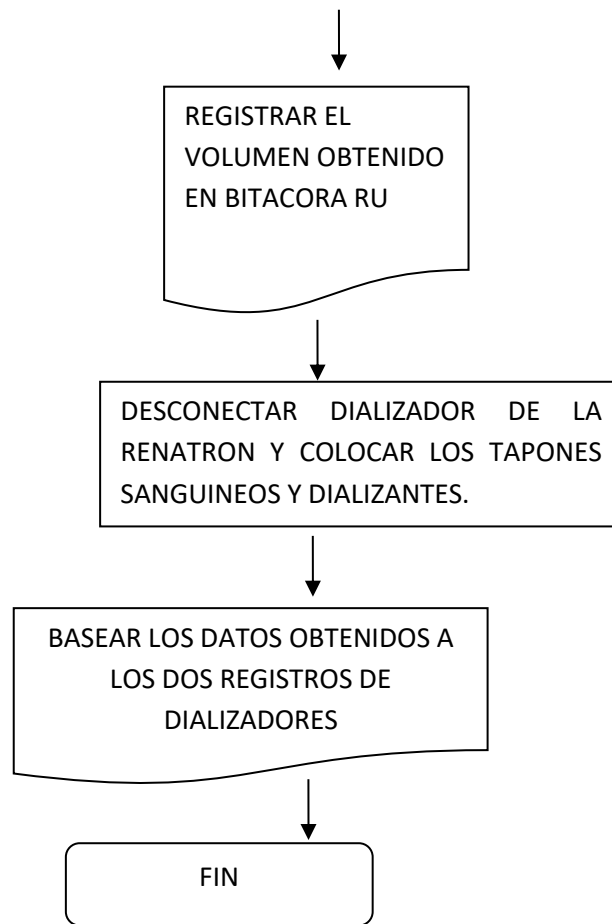
## DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE R.U A DIALIZADORES

Personas involucradas: El personal en turno de Enfermería y Auxiliar general, Enfermería.





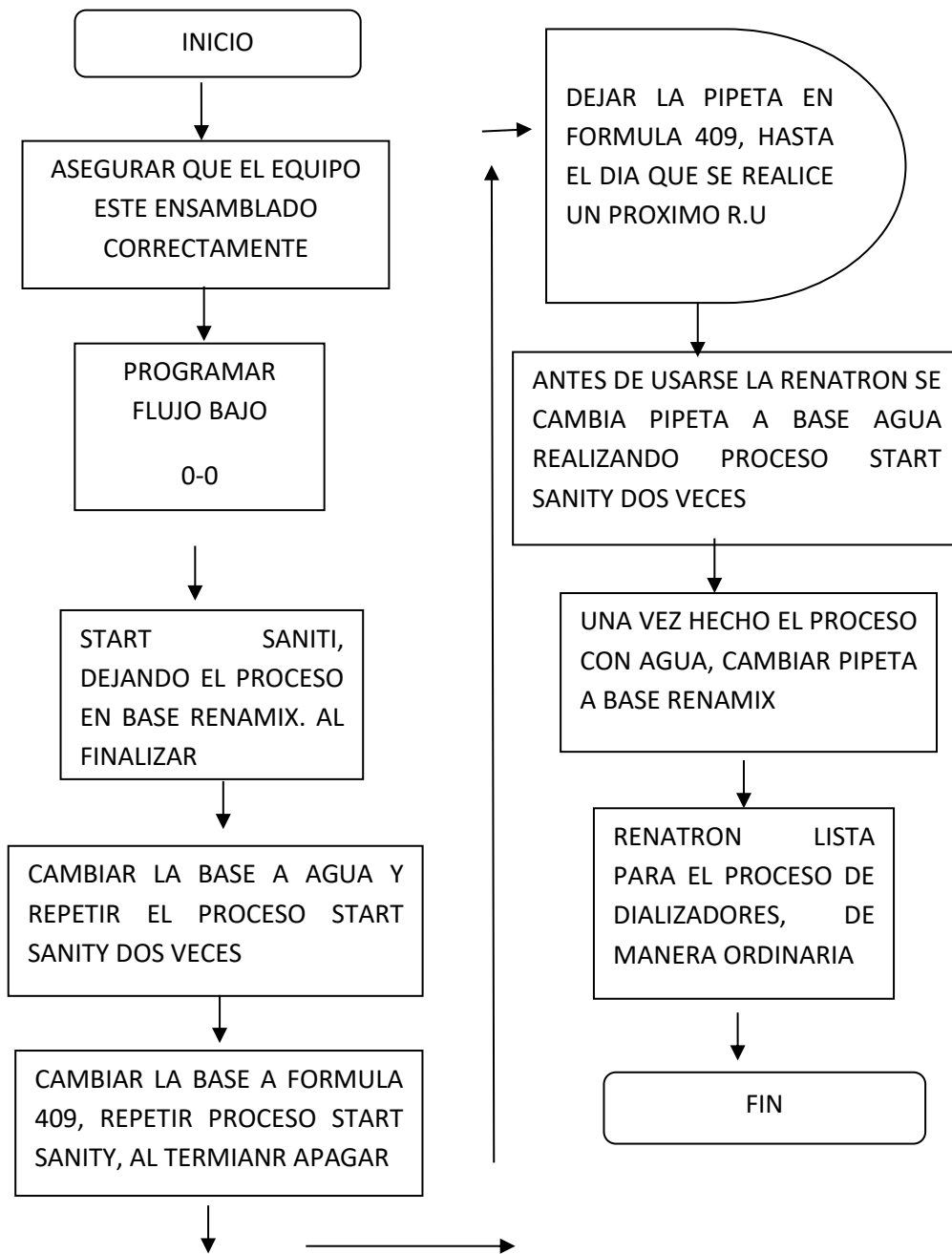




Propósito: mostrar la secuencia del proceso para la correcta ejecución de actividades cuidando del tiempo y los materiales de trabajo.

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA DESINFECCION SEMANAL DE RENATRON

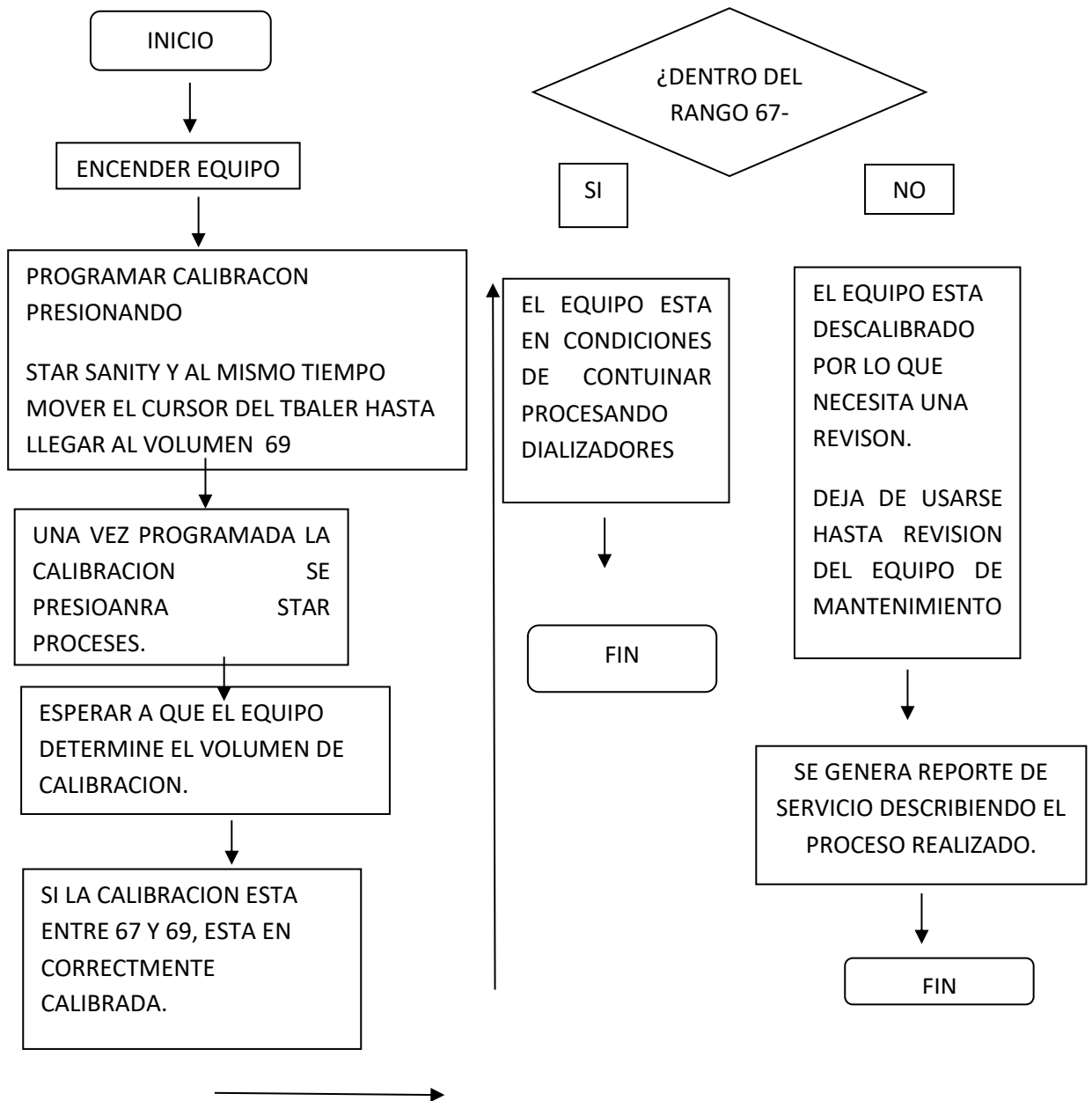
### AUXILIAR GENERAL



Propósito: mostrar el proceso para la desinfección del equipo manteniendo las condiciones sanitarias óptimas.

# DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CALIBRACION DEL EQUIPO RENATRON

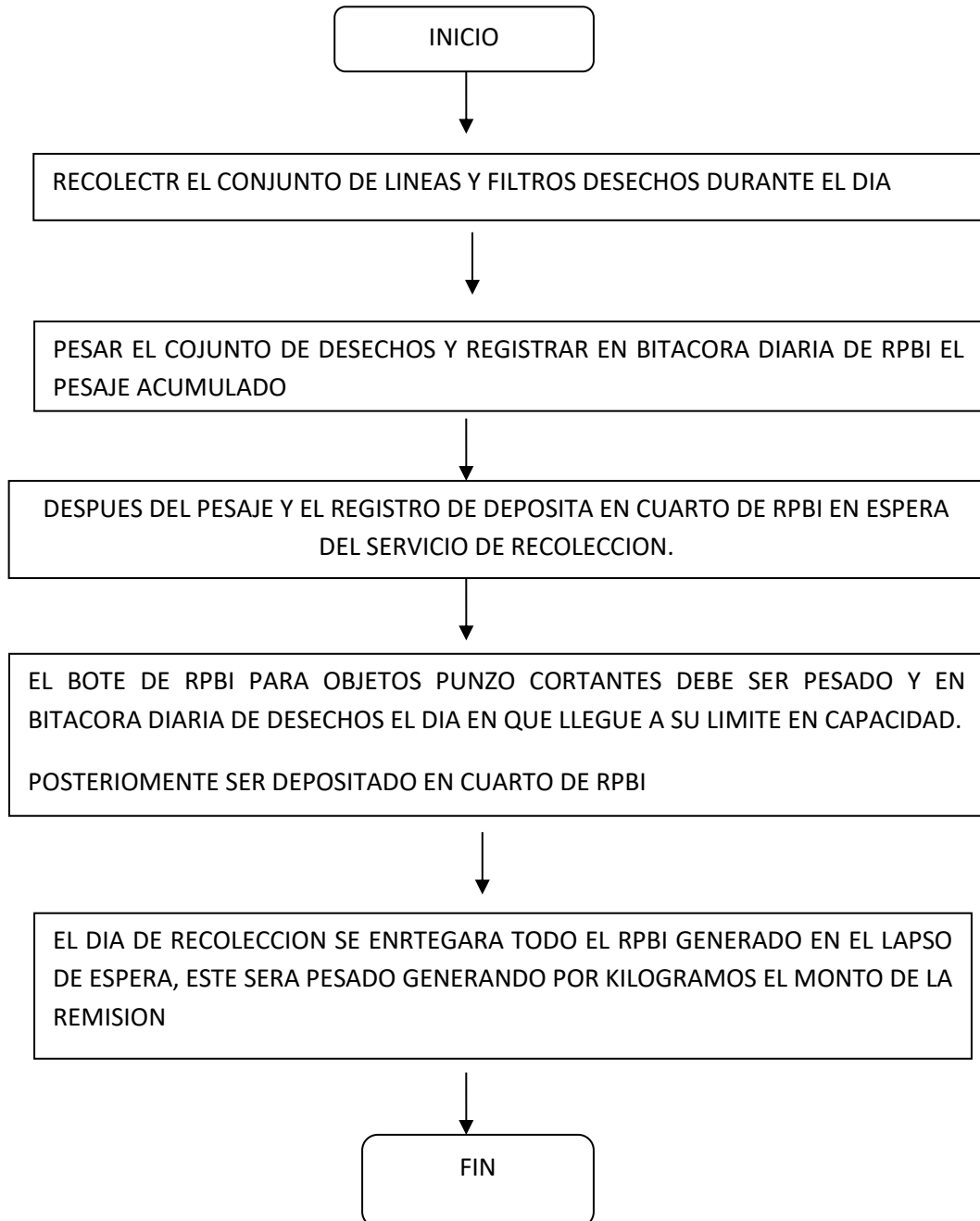
## AUXILIAR GENERAL



Propósito: guiar al auxiliar a cuidar el equipo a modo de revisiones que den pronóstico del estado del equipo y así solicitar servicio técnico preventivo.

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RUTA DE RPBI

### AUXILIAR GENERAL



Propósito: indicar las actividades que conforman el rpbi y así controlar el orden de procesos

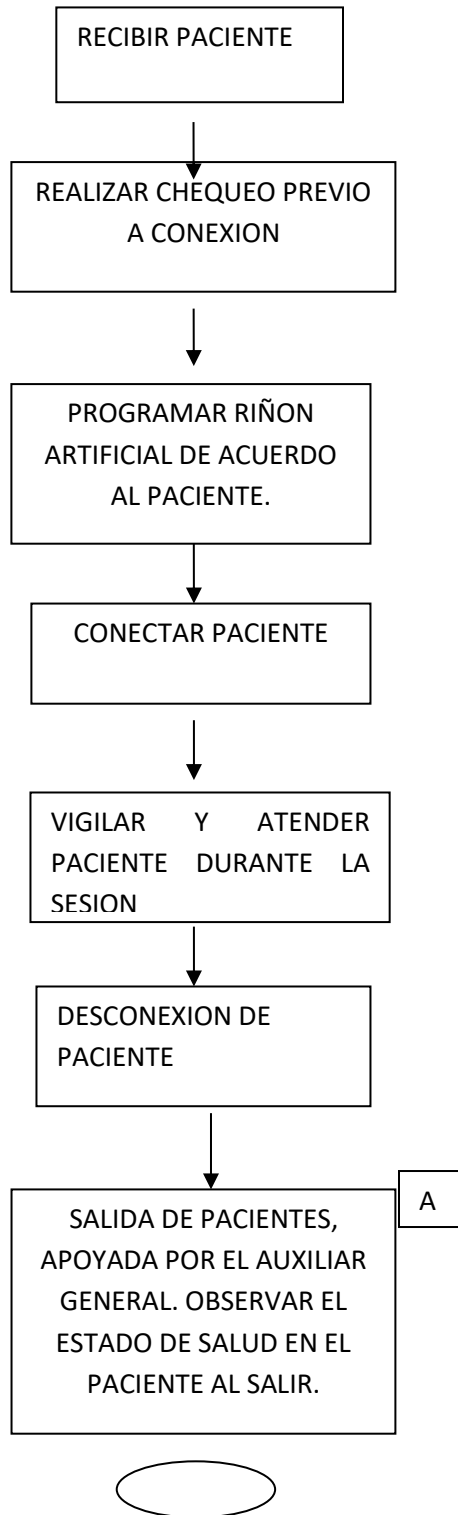
## DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RECEPCION DEL PACIENTE

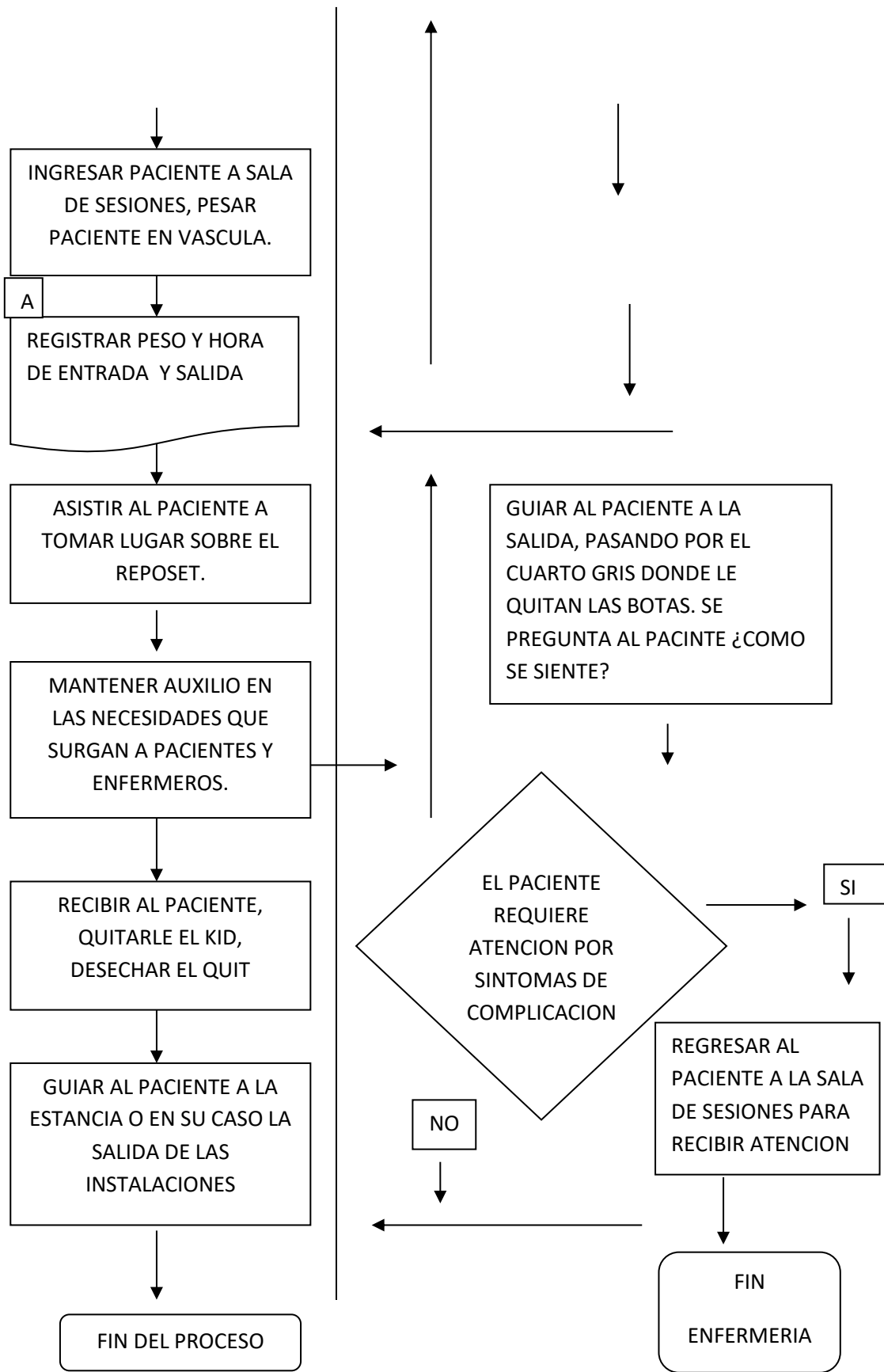
El personal involucrado es el auxiliar general y enfermería

### AUXILIAR GENERAL



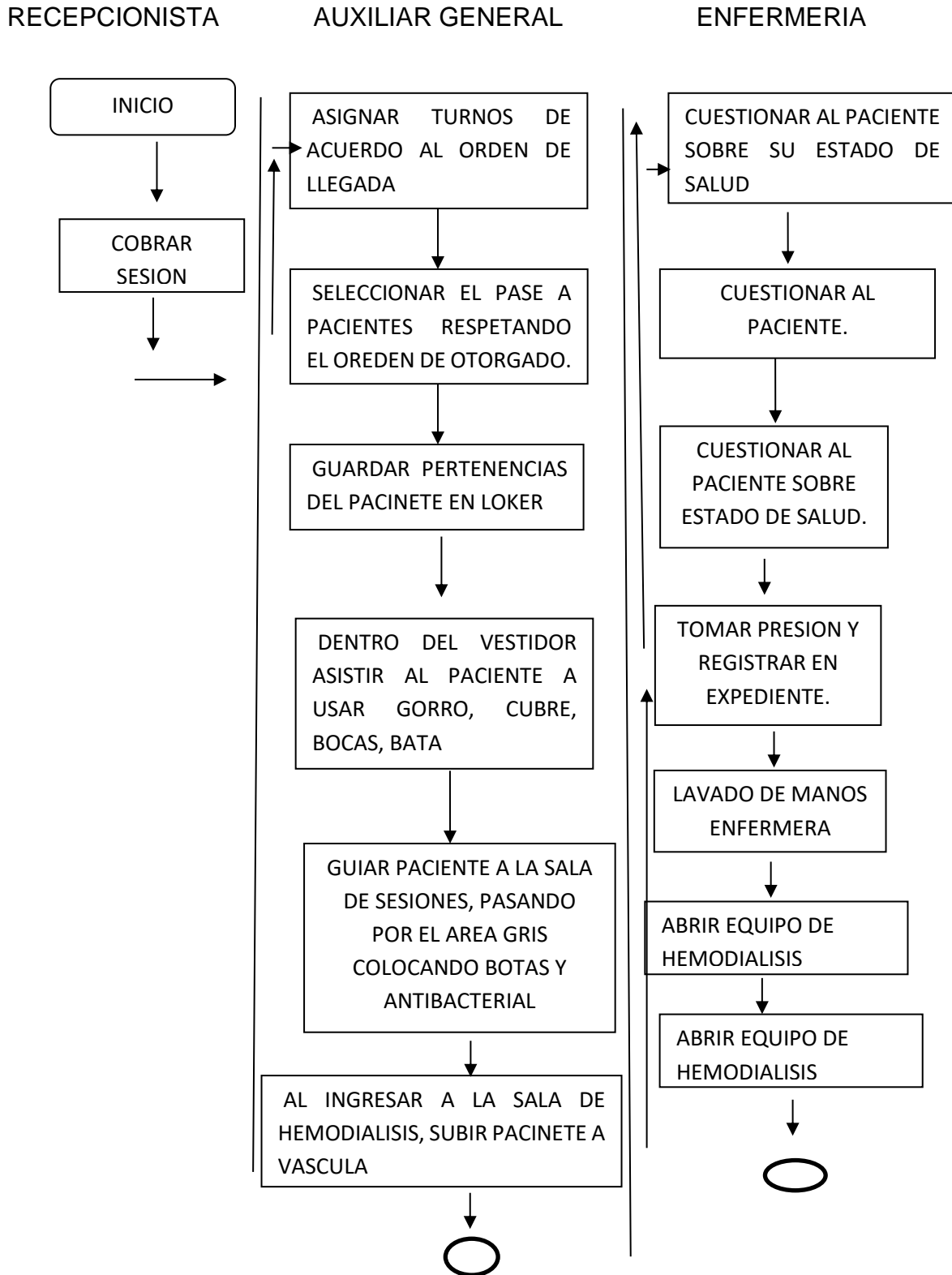
### ENFERMERIA

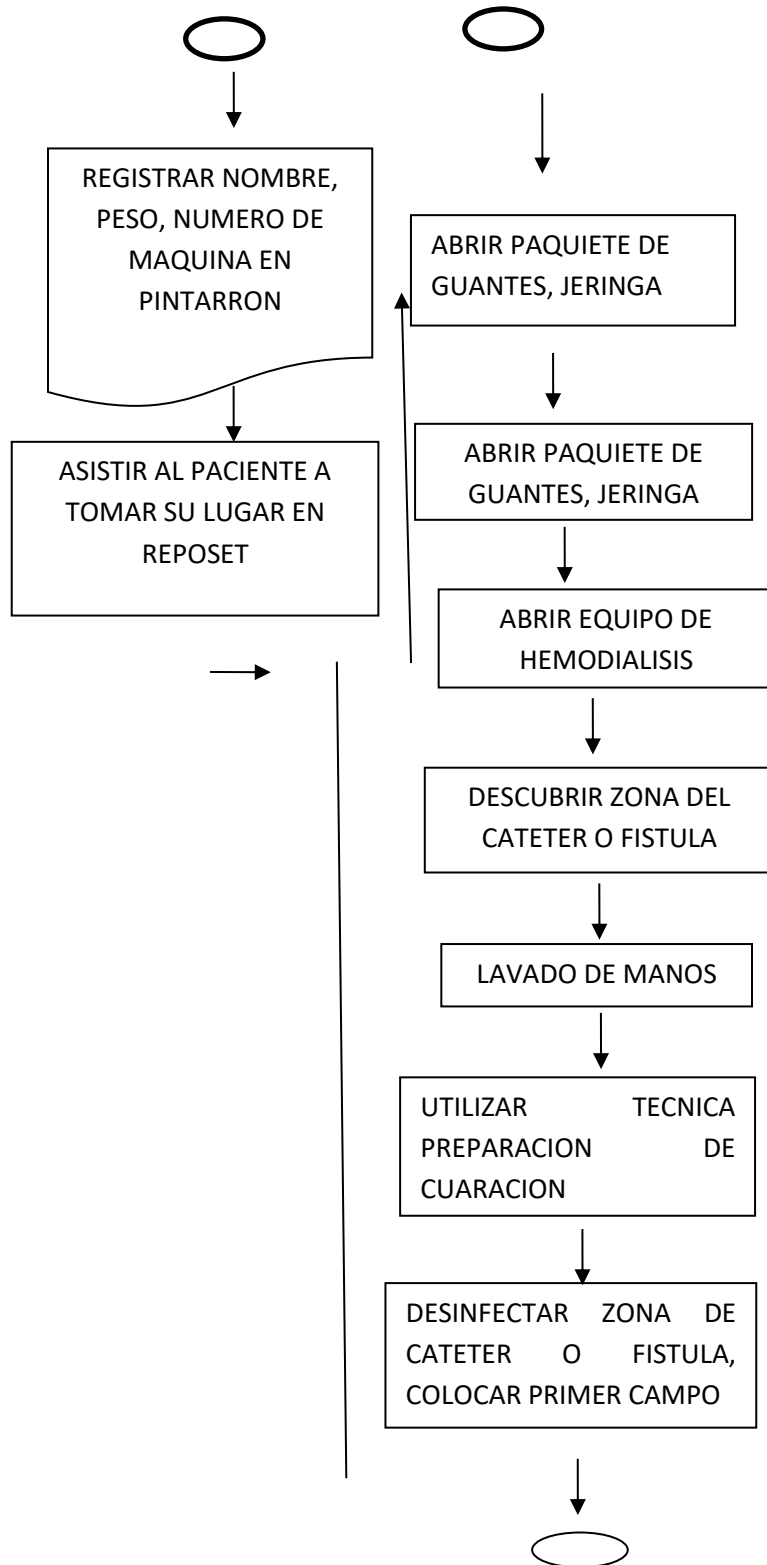




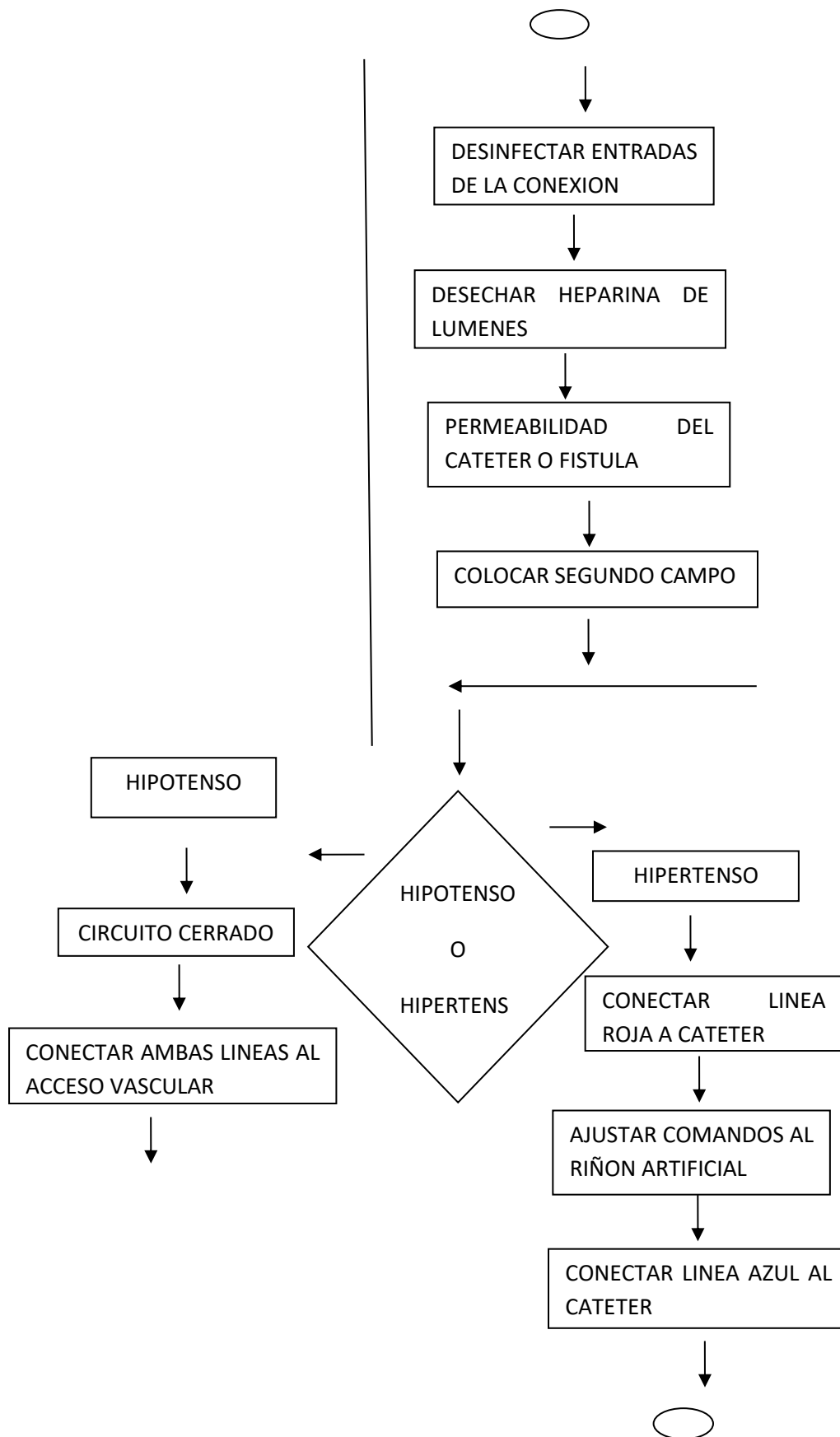
Propósito: Establecer un seguimiento al proceso de recepción para regular la atención a actividades que se involucran directamente con el paciente.

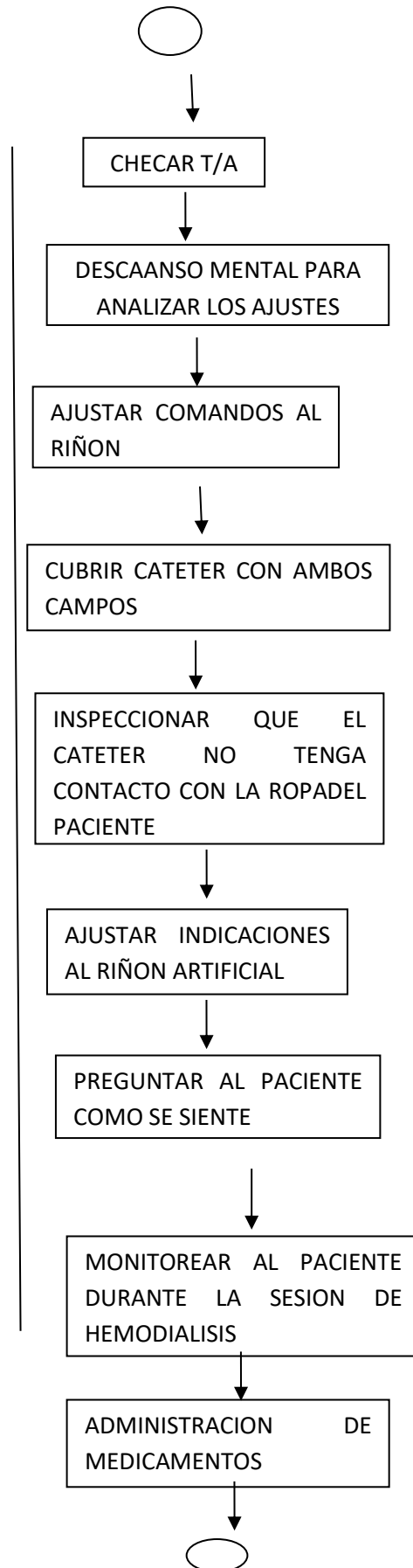
### DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RECEPCION Y CONEXIÓN DEL PACIENTE

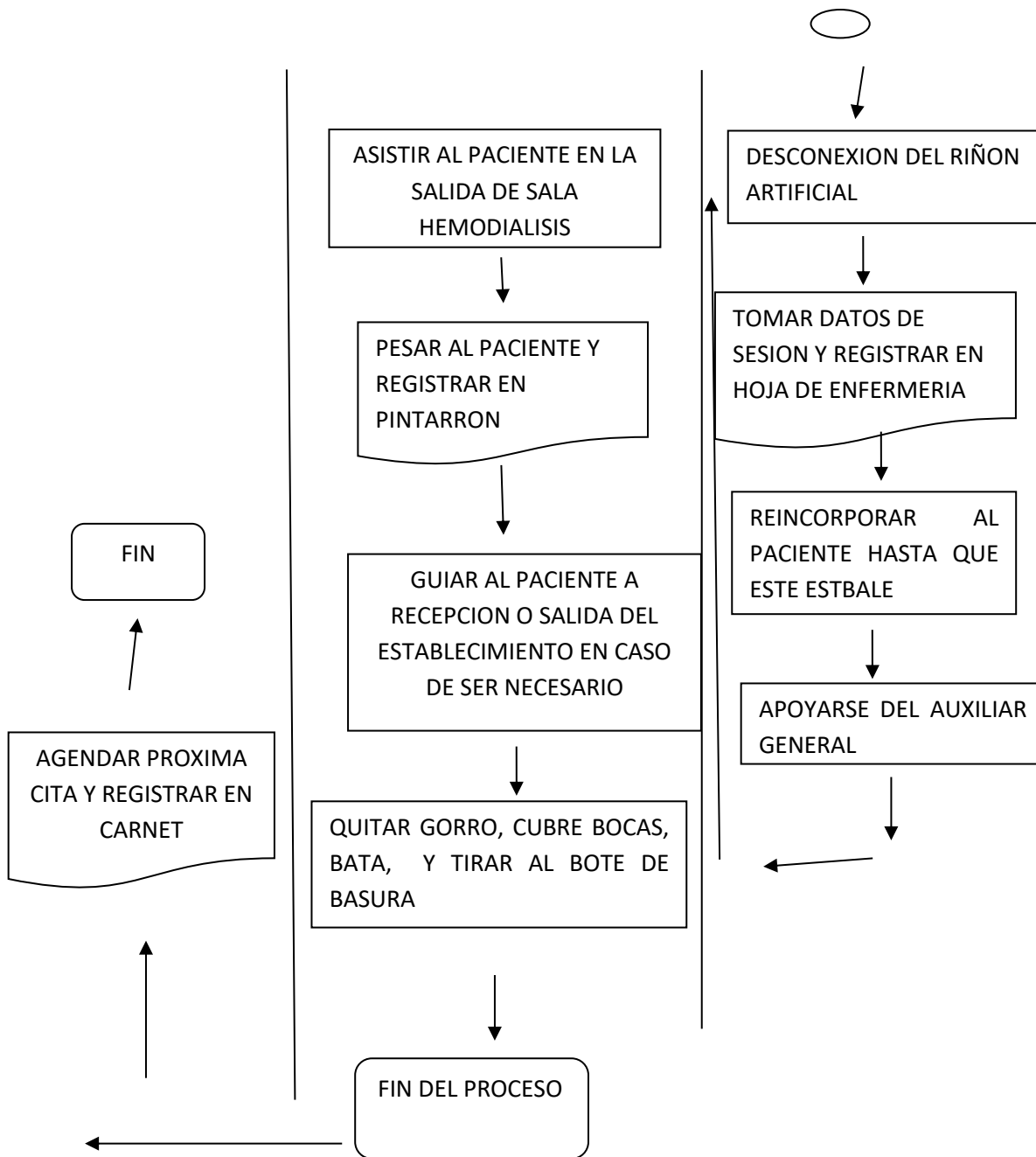








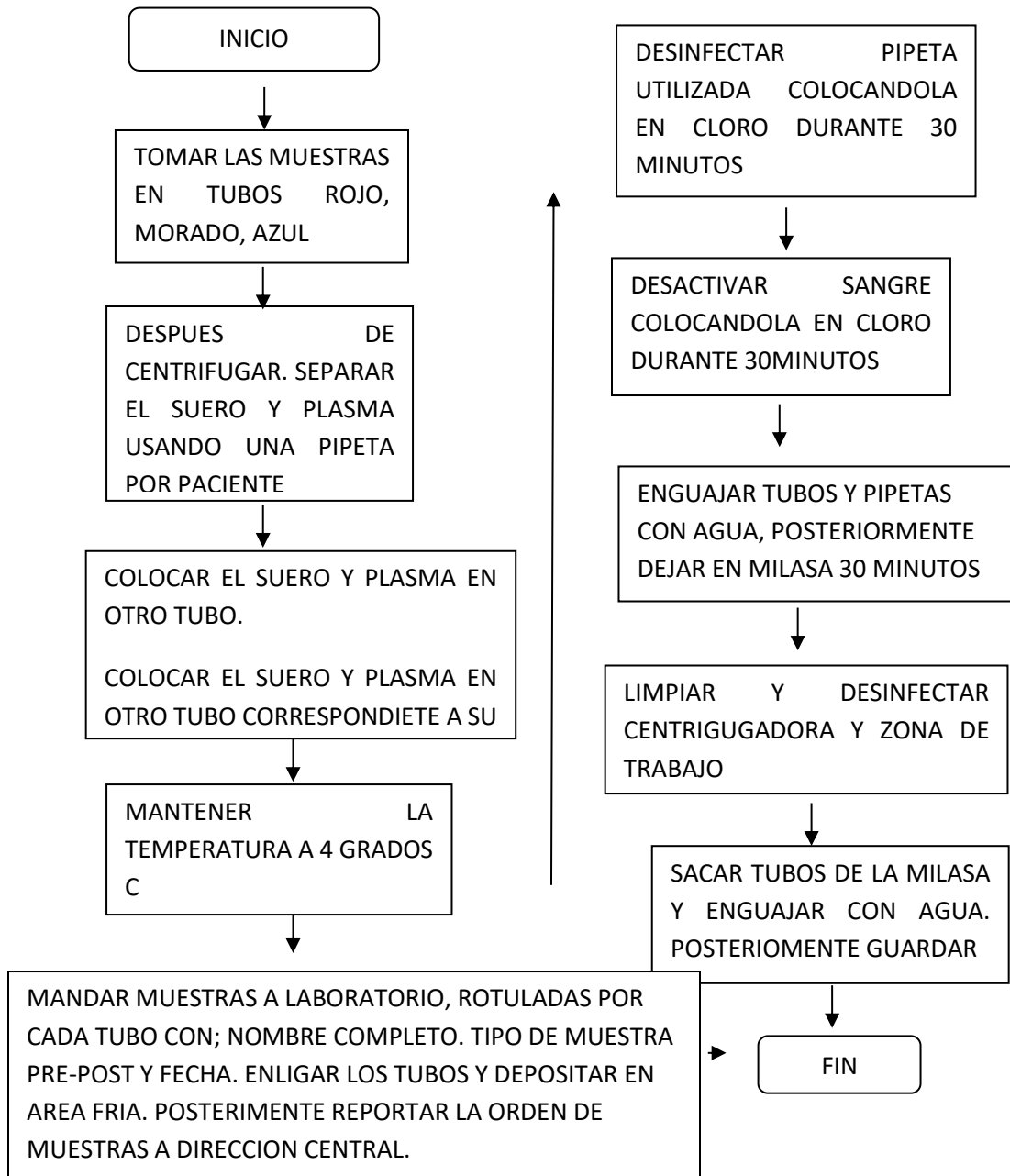




Propósito: conjuntar el proceso completo desde el ingreso del paciente desde su conexión hasta el término de su tratamiento.

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CENTRIGUGACION DE MUESTRAS SANGUINEAS

### ENFERMERIA



Propósito: Reforzar y apoyar el conocimiento de la enfermera además de, mostrar la secuencia del proceso para completar la actividad.

## CONCLUSIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

La implementación de instrucciones específicas por medio de un manual de operaciones ha sido un trabajo extenso de investigación y análisis en donde, se puso a prueba el método expresado en el presente documento. El uso de estos métodos respondió de manera positiva en el control y organización general del organismo, regulando aspectos básicos administrativos que anteriormente no eran atendidos generando trabas, mermas e incertidumbre entre las operaciones diarias.

La aceptación del personal ante el método de operaciones propuesto no fue la mejor pues la participación y responsabilidad de algunos colaboradores no era la mejor de mejor disposición ocasionando en algunas situaciones errores y descontrol.

La supervisión con el seguimiento correcto y la empatía del método con el factor humano son la clave del funcionar para el manual operativo. La relación entre personal y directiva es una parte fundamental para el ambiente de trabajo sano y productivo.

En general el crear los manuales de operaciones si tuvo un efecto positivo en el organismo. Siendo así no es verdadero decir que gracias a estos se lograra regular acreditar una certificación, aunque el seguimiento de este método si influye en áreas operativas, además de promover el trabajar bajo las normas establecidas para la seguridad del paciente y del personal.

## BIBLIOGRAFIA

1. ALVAREZ TORRES MARTIN G. Manual Para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, decimacuarta impresión, 2006.
2. CHIAVENATO IDALBERTO, Iniciación A la Organización y control, McGRAW-HILL, 1993.
3. CHIAVENATO IDALBERTO, Introducción A la Teoría General de la ADMINISTRACION, McGRAW-HILL, octava edición, 2014.
4. FRANKLIN FINKOSKY ENRIQUE BENJAMIN, Organización de Empresas, segunda edición, McGRAW-HILL. 2004
5. GOMEZ CEJA GUILLERMO, Planeación y Organización de Empresas, octava edición, McGraw-HILL 1994.
6. Manual de Orden y Limpieza Dirección de Prestaciones Médicas IMSS Clínica IMSS No 9 Unidad de Hospitalización en Apatzingán de la Constitución.
7. MONROY MARIA ELENA, Manuales de Organización y Procedimientos, Universidad Autónoma de Guadalajara México 1888.
8. MÜCH GALINDO LOURDES, GARCIA MARTINEZ, Fundamentos de Administración, quinta edición trillas, México 1999.
9. MÜCH GALINDO LOURDES, GARCIA MARTINEZ, Fundamentos de Administración, quinta edición trillas, México 2003.
10. MÜCH GALINDO LOURDES, GARCIA MARTINEZ, Fundamentos de Administración, décima edición, México, trillas 2014.

11. REYES PONCE AGUSTIN, administración Moderna I México, Limusa, 2015.
12. REYES PONCE AGUSTIN, Administración Moderna México, Limusa 2004.
13. RODRIGUEZ VALENCIA JOAQUIN, Administración de pequeñas y Medianas Empresas, sexta edición 2011, Cengage learning.
14. RODRIGUEZ VALENCIA JOAQUIN, Administración de pequeñas y Medianas Empresas, quinta edición 2002.
15. RODRIGUEZ VALENCIA JOAQUIN, Como Elaborar Manuales Administrativos, 2002