

INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA E.S.E
NORTE DE SANTANDER

YELITZA YURLEY RUIZ TORRES
1094280396

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA
2019

INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA E.S.E
NORTE DE SANTANDER

YELITZA YURLEY RUIZ TORRES
1094280396

INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TITULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.

SUPERVISOR DE PRÁCTICA
JUAN MANUEL VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA

2019

1. TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	5
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. INFORME DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	8
3.1. Reseña histórica	8
3.2. Aspectos corporativos	9
3.2.1. Misión.....	9
3.2.2. Visión.....	10
3.2.3. Objetivos.....	10
3.2.4. Valores.....	10
3.2.5. Principios	11
3.3. Diagnostico	12
3.3.1. Gerencia general en cabeza del profesional	12
3.3.2. Subdirección Administrativa:	13
3.3.3. Subdirección Científica:	13
3.3.4. Servicios	14
3.4. Matriz DOFA	16
3.5. Organigrama	18
3.5.4. Descripción del área de trabajo	18
4. Estructura de la propuesta de mejoramiento	19
4.3. Título:.....	19
4.3.4. Objetivos.....	19
4.3.5. Cronograma de trabajo	19
5. BIBLIOGRAFIA.....	26

RESUMEN

Las prácticas son requisito importante para la culminación exitosa de la carrera de contaduría pública, me pareció una experiencia gratificante, aprendí cosas nuevas tanto en el entorno laboral como para la vida cotidiana, en las pasantías se enfrenta por primera vez a un compromiso y responsabilidad con una empresa, en estas actividades pude socializar más con la comunidad, Salí de mi zona de confort me siento preparada en conocimiento como en práctica para enfrentarme a competencias laborales. Las pasantías deberían ser parte fundamental para la finalización de la carrera ya que es donde se afianzan todos los conocimientos adquiridos a través de los 5 años de pedagogía.

Mi trabajo consistió en ayudar en las labores para el área de almacén y mi plan de mejoramiento es desarrollar manuales de procedimientos específicos para el área.

ABSTRACT

Internships are an important requirement for the successful completion of the public accounting career, it seemed like a rewarding experience, I learned new things both in the work environment and for everyday life, in the internships, for the first time, I face a commitment and responsibility with A company, in these activities I was able to socialize more with the community, I left my comfort zone I feel prepared in knowledge as in practice to face job skills. Internships should be a fundamental part of the completion of the degree, since this is where all the knowledge acquired through the 5 years of pedagogy is strengthened.

My job was to help in the tasks for the warehouse area and my improvement plan is to develop manuals of procedures specific to the area.

2. INTRODUCCION

Entre las necesidades existentes en el municipio de Pamplona, encontramos la vivienda, educación, y salud principalmente, con el afán de dar solución a dicha carencia se creó el Hospital San Juan de Dios, el cual da atención a el municipio de Pamplona tanto a los habitantes de la zona urbana como de lo rural, así como a los municipios circunvecinos de silos, cucutilla, mutiscua, pamplonita, cacota y chitaga; Brindando servicios médicos en todas las áreas como son: promoción y prevención, atención al recién nacido, madre gestante, adultos, personas de la tercera edad en todas las modalidades de médico general, odontología, fisioterapia, urgencias, terapia ocupacional entre otros, del mismo modo se ofrece un servicio integral al contar con los laboratorios clínicos, rayos X, optometría, contando con profesionales idóneos en cada unidad funcional con las que cuenta el Hospital San Juan de Dios.

Por otra parte, se presenta la reseña histórica del Hospital San Juan de Dios de Pamplona, Norte de Santander, donde detalladamente se resaltan aspectos importantes que ha tenido dicho Hospital y como día a día ha venido evolucionando de manera económica, social y funcional; al conocer la reseña, continuamos con la información referente a los aspectos corporativos como lo es la misión, visión y valores y/o principios del Hospital San Juan de Dios.

Mediante un organigrama conocemos la distribución del trabajo en la entidad, basada en una gerencia principal y dos subdirecciones específicas las cuales se desglosan detalladamente, por otra parte se da a conocer el área de trabajo donde se prestara el servicio, el cual consistirá en el apoyo a la realización de inventario y todas las funciones del almacén.

La presente propuesta tiene como título “diseño de manuales de procedimientos y flujogramas para el inventario del área de almacén, y sobre los activos fijos.” La cual consistirá en diseñar los manuales de procedimientos para la realización del inventario de activos fijos y para el inventario de almacén, todo basado en las políticas contables que rigen la E.S.E

3. JUSTIFICACIÓN

Existiendo la necesidad de conocer en números reales las cantidades de inventarios existentes y actualizados en la E.S.E Hospital San Juan de Dios, se realiza un nuevo inventario el cual se tomara en cuenta para cuando sea el despacho de pedidos saber la cantidad de productos que se pueden despachar .

El trabajo consistirá en contar cada uno de los artículos existentes en el almacén y realizar la comparación con el del sistema contable para realizar una depuración y unificación en el sistema.

Por otra parte en la E.S.E no se cuenta con un inventario de activos fijos actualizado por lo que se hace necesario crear un manual de procedimientos para la realización del mismo.

En la realización del inventario por cada área administrativa del hospital se le realizara detalladamente con su respectiva cuenta contable para dejarla en el sistema contable de la E.S.E al servicio de los funcionarios de esta, así será más fácil conocer con que equipos se cuenta, el estado de los mismos, en que dependencia están ubicados y el responsable de los mismos.

3.1. INFORME DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

3.2. Reseña histórica

Desde el Siglo XVII, se creó en Pamplona un Hospital de carácter gratuito, administrado primeramente por personas seglares.

En el año de 1.661, llegan los Hermanos Hospitalarios de San Juan de Dios, a ejercitar el carisma de su fundador. Ellos estuvieron atendiendo a los enfermos hasta el Año de 1.880, y por carencia de recursos económicos y de personal, se retiraron de la institución, quedando nuevamente el Hospital en manos de los Seglares.

En el Año de 1.881, la administración seglar, solicito a Bogotá y posteriormente a Francia él envió de cuatro Hermanas de la Caridad para que atendieran a los enfermos y así mismo se hicieran cargo de la administración del Hospital.

El 28 de Julio de 1.882, se firmó en TOURS Francia el contrato entre la congregación y la junta económica del Hospital, para destinar a cuatro Hermanas Agustine Marie como Hermana superiora, y a las Hermanas Amelia, Clara y Cornелиe como enfermeras.

Pamplona iba a ser el primer lugar de los santanderes, favorecido por la presencia de las Hermanas de la caridad. El 27 de enero de 1.883 llegan otras cuatro hermanas de la Presentación a la ciudad de Pamplona, quienes formaron parte del equipo de Hermanas enfermeras.

El Hospital para ese entonces funcionaba en una antigua casona de estilo colonial, allí llegaron las hermanas y luego de ser posesionadas por la junta directiva, empezaron la organización de los servicios a los enfermos.

En este lugar, permanecieron las Hermanas hasta el Año de 1.957, año en el cual el Hospital fue trasladado al lugar donde hoy funciona como EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

El hospital tiene un origen puramente eclesiástico, fue fundado por los hermanos hospitalarios de San Juan de Dios que se habían establecidos en Panamá, Tunja, Pasto, Medellín, Bogotá y otros lugares.

Por ese tiempo se suprimieron los conventos, excepto los hospitalarios, es así como los hermanos de San Juan de Dios no tenían el carácter de orden monástica ni apologista si no de enfermos u hospitalarios, por ello continuaron tranquilos en su establecimiento, por largo tiempo, hasta que motivos diversos a la persecución religiosa los hizo abandonar la casa hospitalaria fundada por ellos.

El hospital San Juan de Dios sin perder su origen y nombre continuo como entidad autónoma y su administración quedaron bajo la inspección y vigilancia de las autoridades civiles.

El hospital no era de propiedad del estado ni del municipio, sino que había venido conservando a través del tiempo, su carácter de propiedad de origen eclesiástico.

El hospital San Juan de Dios estaba situado en el antiguo local de los hermanos de San Juan de Dios, en la carrera 4ta entre Calles 6a y 7a (actual Colegio Rafael Afanador y Cadena); en donde dejó de funcionar por falta de personal.

Siguió funcionando por la organización de la autoridad civil y no por hermanos hospitalarios, su existencia vino a ser desde entonces puramente nominal, una anciana cuidaba de uno que otro enfermo con las limosnas que recogían.

El ilustrísimo Señor Torres mandó a edificar un local más adecuado, pero el destierro le impidió darle una organización estable. Su sucesor el ilustrísimo Señor José Luis Niño reunió un grupo de señoras bajo el nombre de anúnciales, para que cada una de ellas interviniese alternativamente en el servicio del hospital; este esfuerzo terminó con la vida de su iniciador.

Más tarde el ilustrísimo Señor Parra confió la organización a una junta de ocho caballeros de los cuales dos eran sacerdotes y se nombró de capellán al presbítero Colmenares, quien terminó con la anterior empresa llamando a las Reverendas Religiosas Hermanas de la Presentación de Tours.

Una vez creado el Hospital logró sostenerse con el trabajo de las hermanas, limosnas y alguna cantidad de parte del gobierno.

La primera superiora fue la Reverenda Madre Agustina María, quién organizó el servicio de los enfermos, la escuela gratuita, el orfelinato y el colegio.

El Hospital San Juan de Dios funcionaba donde actualmente es el colegio Rafael Afanador y Cadena y parte de la escuela anexa Normal de señoritas.

La fachada del Hospital fue levantada por el Doctor José María Peña con limosnas que recogió, lo demás se edificó con dinero dado por el reverendo Padre San Pablo y limosnas del Capellán.

Los conventos que hubo en el país fundados por los hermanos de San Juan de Dios, eran exclusivamente dedicados a hospitales.

"Al tiempo de la revolución de 1.810 había algunos conventos mayores y menores de comunicanos, Franciscanos, Agustinos y Hospitalarios de San Juan de Dios y varios monasterios de monjas..."

Los Hospitales de San Juan de Dios fueron mandados a establecer por la Real Cédula del 6 de octubre de 1.805 y fue el mismo gobierno español quien suprimió el de San Juan de Dios establecido en Panamá, todos los demás hospitales siguieron funcionando normalmente incluyendo el de Pamplona.

El general Mosquera en 1.861 decretó la desamortización de las comunidades religiosas, acabando así de eliminar la comunidad de los fundadores de nuestro hospital, pero no alcanzaron a comprender el establecimiento.

3.3. Aspectos corporativos

3.3.1. Misión

En el siglo XXI nuestro hospital será la mejor EMPRESA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO, prestando servicios de salud integrales, de óptima calidad humana, científica y técnica.

3.3.2. Visión

La Empresa social del Estado Hospital san Juan de Dios de Pamplona es una institución del II nivel de complejidad que brinda servicios de salud óptimos, con calidad humana y tecnológica en el marco de la legislación del país y del compromiso social que nos alienta, orientados hacia la promoción de salud, Prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, a través de la aplicación de la tecnología adecuada, la participación comunitaria y la coordinación interinstitucional e intersectorial.

Como equipo podemos dar a los demás lo mejor de nosotros, por eso buscamos permanentemente la oportunidad de crecer en forma integral como personas y como empresa, para así lograr una mayor RENTABILIDAD SOCIAL Y ECONOMICA.

3.3.3. Objetivos

Como equipo podemos dar a los demás lo mejor de nosotros, por eso buscamos permanentemente la oportunidad de crecer en forma integral como personas y como empresa, para así lograr una mayor RENTABILIDAD SOCIAL Y ECONOMICA.

3.3.4. Valores

- **Responsabilidad:** Cumplimiento eficaz de compromisos, tareas y funciones asignadas, aplicando las barreras de seguridad diseñadas siempre y en el momento indicado.
- **Solidaridad:** Brindar atención u ofrecer apoyo a situaciones procurando la seguridad del paciente
- **Trabajo en equipo:** Desarrollar compromiso común y fijar objetivos y expectativas colectivamente para la aplicación de la política de seguridad del paciente.
- **Comunicación:** Entendimiento y direccionamiento positivo de los equipos o grupos de trabajo para la aplicación de las barreras de seguridad.
- **Calidad:** Satisfacción de las necesidades de los usuarios, de conformidad con la normatividad vigente, y mejoramiento continuo de los procesos, dentro de un ambiente seguro para la atención en salud.
- **Enfoque de atención centrado en el usuario:** Significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su seguridad, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las acciones de seguridad del paciente.
- **Cultura de seguridad:** El ambiente de despliegue de las acciones de seguridad del paciente debe darse en un entorno de confidencialidad y de confianza entre pacientes, profesionales, aseguradores y la comunidad. Es deber de los diferentes actores del sistema facilitar las condiciones que permitan dicho ambiente.

- **Integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en salud:** La política de seguridad del paciente es parte integral del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, es transversal a todos sus componentes.
- **Validez:** Para impactar al paciente se requiere implementar metodologías y herramientas prácticas, soportadas en la evidencia científica disponible.
- **Alianza con el paciente y su familia:** La política de seguridad debe contar con los pacientes y sus familias e involucrarlos en sus acciones de mejora.
- **Alianza con el profesional de la salud:** La política de seguridad parte del reconocimiento del carácter ético de la atención brindada por el profesional de la salud y de la complejidad de estos procesos, por lo cual contará con la activa participación de ellos y procurará defenderlo de señalamientos injustificados.
- **Justicia:** La ocurrencia de eventos adversos es considerada como oportunidad de mejora para la institución, no para la aplicación de sanciones.
- **Respeto:** Valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad.
- **Honestidad:** Actuar con rectitud y sinceridad en todas las acciones, deberes y obligaciones hacia nuestros usuarios, clientes, proveedores y comunidad en general, imprimiendo un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.
- **Laboriosidad:** Realizar con cuidado y esmero las tareas, labores y deberes que son propios de nuestras circunstancias.
- **Pertenencia:** Cumplimos nuestros deberes y obligaciones sintiéndonos parte de la Empresa, la satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo.

3.3.5. Principios

- **Responsabilidad Social:** conjunto integral de políticas y programas en salud mental aplicados con ética y sentido de pertenencia, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, generando un impacto positivo a nivel social.
- **Eficiencia en el Manejo de los Recursos:** uso racional y equitativo de los recursos y medios logrando su optimización en el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos corporativos
- **Transparencia:** La transparencia es la claridad que debe mostrar todo acto humano, por tanto, siempre se estará dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar las actuaciones sin excusarse en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades. La transparencia acompaña todas las acciones reflejando con claridad e integridad los resultados ante la comunidad, usuarios, clientes y proveedores.

- **Considerar al funcionario el recurso más valioso:** Formar a los funcionarios en temas de interés inherentes a sus obligaciones y deberes, buscando mantenerlos siempre competitivos en beneficio personal e institucional.
- **Autogestión:** Capacidad de la Entidad Pública para interrelacionar la Autorregulación y el Autocontrol a fin de establecer la forma más efectiva de ejecutar su función administrativa.
- **Mejoramiento Continuo:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para prestar el servicio en la entidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- **Liderazgo:** Los funcionarios líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la entidad. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual sus compañeros puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- **Objetividad.** Actuar de manera independiente e imparcial, de manera que no se favorezca a una determinada persona o sector en particular, discriminando o perjudicando a los demás

Cabe resaltar que la empresa Hospital San Juan de Dios de Pamplona se rige principalmente por la normativa existente para el área de salud, tales como.

- La ley 100
- El código de ética y buen gobierno, entre otros.

3.4. Diagnostico

En la elaboración del diagnóstico y de acuerdo con la información recopilada se analizó que el hospital San Juan de Dios de Pamplona, es una empresa social del estado que cuenta con:

3.4.1. Gerencia general en cabeza del profesional

Hernando José Mora Gonzales: Es Médico cirujano, egresado de la Universidad del Norte de Barranquilla, Especialista en Gerencia de Servicios de Salud de la Corporación Universitaria de Santander UDES, Especialista en Gerencia y Auditoría de la Calidad de Salud de la Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Especialista en Epidemiología de la Fundación Universitaria del Área Andina de Bogotá, Magister en Paz, Desarrollo y Resolución de conflictos de la Universidad de Pamplona.

Se ha desempeñado a nivel profesional como Gerente E.S.E Centro de Rehabilitación Cardio muscular de Norte de Santander, Gerente E.S.E. IMSALUD de Cúcuta, Representante de Colombia en el Comité de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las

personas con discapacidad, Asesor en Plan de Atención Básica en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander, Asesor de Programas en Salud Pública en HEALTH & SERVICES LTDA, Director del Departamento Administrativo de Seguridad Social en Cúcuta, Gerente Operativo de CAJASALUD ARS, entre otros. La Asamblea Departamental de Norte de Santander le Otorgó la Condecoración Orden de la Gran Colombia en el grado de la Gran Cruz 2009 a la E.S.E. Centro de Rehabilitación Cardio muscular de Norte de Santander, Gerenciada por el Doctor Hernando José Mora González en reconocimiento a la excelente gestión realizada en beneficio de la Comunidad discapacitada.

Y a su vez se manejan diferentes dependencias desde sus dos Subdirecciones, siendo estas lideradas por los siguientes profesionales:

3.4.2. Subdirección Administrativa:

Edith Johanna Rojas Villamizar

Es Administradora de Empresas, Especialista en Alta Gerencia, con experiencia en planificación, control y ejecución de procesos administrativos, consecución y evaluación de propuestas y contratos, manejo de indicadores de gestión, administración financiera, gestión de compras, contacto con proveedores, elaboración de términos de referencia, revisión de pólizas, manejo de plataformas virtuales, presentación de informes gerenciales. Con habilidades como planificación, organización, capacidad de análisis y trabajo en Equipo.

3.4.3. Subdirección Científica:

Yaneth Blanco Montañez.

Es Odontólogo de profesión de la Fundación Universitaria San Martín, Especialista en Gerencia en Servicios de Salud de la Universitaria de Santander - Sede Cúcuta y Especialista en Auditoría en Salud de la Fundación Universitaria del Área Andina - Sede Cúcuta. Además, ha cursado varios diplomados relacionados con la salud y posee amplios conocimientos y manejo de las normas que establecen el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad; EL doctor Buitrago ha demostrado su buen desempeño en el área de administración, integrando el recurso humano, tecnológico y financiero, a través de un proceso de planeación, organización, dirección y control, con criterio de competitividad, sostenibilidad, pertenencia y equidad, con más de 10 años de experiencia ejerciendo cargos de Coordinador, Director y Gerente en el sector público.

En el Hospital San Juan de Dios se desglosan las siguientes unidades funcionales:

Tabla 1. UNIDADES FUNCIONALES

Siendo estas áreas manejadas de manera rotativa, es decir los funcionarios se trasladan por cada una de las dependencias para realizar una retroalimentación en cada puesto de trabajo, y generar una continua funcionalidad de la entidad, dentro de las unidades aptas para ello.

3.4.4. Servicios

El Hospital E.S.E. San Juan de Dios de Pamplona es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad.

Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades:

3.4.4.1. Hospitalario

En esta especialidad de nuestro Hospital se realizan las intervenciones y procedimientos necesarios dirigido a los pacientes con problemas de salud que necesiten un cuidado permanente y unos recursos especializados debido a que no pueden ser atendidos

SUBDIRECCION CIENTIFICA	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA
Laboratorio	Contabilidad y Presupuesto
Imagenología	Tesorería
Urgencias	Talento Humano
Consulta Externa	Cartera
Promoción y Prevención	Facturación
Ginecopediatría	Sistemas
Medico Quirúrgica	Almacén

ambulatoriamente y requiere quedarse en la institución, contamos con 50 camas para atención:

- General adultos
- General Pediátrico
- Obstetricia

3.4.4.2. Quirúrgico

El Hospital dispone de dos salas de cirugía perfectamente dotadas, asistidas por un equipo humano ampliamente calificado que brinda seguridad a cualquier procedimiento quirúrgico programado, de urgencias y ambulatorio que requiera el usuario en las especialidades de:

- Cirugía General
- Cirugía Ginecológica
- Cirugía Ortopédica
- Cirugía Oftalmológica
- Cirugía Plástica y Estética
- Cirugía Dermatológica

3.4.4.3. Consulta Externa

Este servicio del Hospital San Juan De Dios Pamplona es de modalidad ambulatoria; con el deseamos generar una cultura de prevención y participación social en los usuarios del hospital, se cuenta con 8 consultorios, 2 salas de terapia respiratoria, 3 salas de terapia física, a través de los servicios:

- Anestesia
- Consulta prioritaria
- Enfermería
- Fisioterapia
- Gastroenterología
- Ginec obstetricia
- Medicina General
- Medicina interna
- Neurocirugía
- Nutrición y Dietética
- Odontología General
- Oftalmología
- Optometría
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- Psicología
- Terapia Respiratoria

3.4.4.4. Promoción y Prevención

Es una dependencia que cuenta con un equipo multidisciplinario comprometido con el usuario encaminado a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades,

trabajando con perseverancia para que la atención y la asesoría faciliten la sensibilización al buen uso y beneficios de los programas de atención en salud 4 consultorios disponibles:

- Vacunación
- Atención Preventiva en Salud Oral e Higiene Oral
- Planificación Familiar
- Promoción en Salud

3.4.4.5. Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

En esta unidad desarrollamos el conjunto de procedimientos y actividades encaminados a brindar el soporte científico, sobre el cual se confirma el diagnóstico y se realiza el seguimiento adecuados para garantizar una óptima evolución del usuario, contando con 2 salas para toma de muestras, 1 sala para estudios de RX, 1 sala para toma de ecografías.

- Laboratorio Clínico
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Transfusión sanguínea
- Servicio farmacéutico
- Toma de muestras de citologías Cerviño Uterinas
- Ultrasonido
- Esterilización
- Electro diagnóstico

3.4.4.6. Urgencias

El hospital San Juan De Dios presta este servicio las 24 horas del día para garantizar la atención inmediata ante una situación o enfermedad lo que requiera y que no se pueda atender de manera ambulatoria. 1 sala de urgencias, 3 consultorios de medicina general y 10 camas para observación.

- Servicio de Urgencias
- Traslado Asistencial Básico
- Sala ERA
- Sala de Yeso
- Sala de Reanimación

3.5. Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación al personal para en manejo del sistema desde cada centro de salud. ● Se requiere una depuración en el área de almacén con respecto al software, para realizar un control más eficaz de las existencias. ● El inventario manual no es acorde a los registros del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ● Información oportuna y veraz que permita una toma de decisiones más confiada. ● La presentación de informes actualizados y al día ante las entidades. ● Afianzar su posición como un Hospital que brinde servicios de Calidad y de forma integral
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Cuentan con un software contable propio (KUBAPP). ● Cuentan con profesionales de alta calidad en todas sus áreas de trabajo. ● Buena atención a los usuarios en cada una de sus dependencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Problemas al manejar el software. ● Inconvenientes con las redes de conectividad tanto interna como externa. ● Inconformidad en la programación de las citas, por parte de los usuarios a nuestros servicios

Tabla 2. MATRIZ DOFA

3.6. Organigrama



Ilustración 1. ORGANIGRAMA

3.6.1. Descripción del área de trabajo

ALMACEN

En esta área encontramos al técnico Administrativo de recursos físicos el señor **Néstor Iván Suarez** quien es el encargado de esta dependencia y tiene como función el suministro de materiales a cada una de las unidades funcionales, mediante la recepción de pedidos y entrega de los mismos, así como el ingreso de compras realizadas por la empresa para el correcto funcionamiento de las mismas.

3.6.1.1. Funciones asignadas al estudiante en práctica

- **Recepción y despacho de pedidos:** Revisar y comparar cuidadosamente los pedidos de cada dependencia y asignar las cantidades a entregar mensualmente.
- **Elaboración e implementación de Flujogramas de procesos:** mediante un estudio de procesos, se realizará y ejecutará un orden en cada una de las actividades a desarrollar en esta dependencia
- **Actualización del Inventario de suministros:** verificar las existencias y el estado de las mismas.
- **Apoyo en la realización del inventario de activos Fijos:** verificar existencias de activo fijo y estado de los mismos, codificar e inventariar.
- **Otras actividades estipuladas:** brindar el servicio y estar a tiempo en cualquier evento que se presente dentro del Hospital San Juan de Dios.

3.7. Estructura de la propuesta de mejoramiento

3.7.1. Título: diseño de manuales de procedimientos y flujo gramas para el inventario del área de almacén, y sobre los activos fijos de la E.S.E. HSDP.

3.7.2. Objetivos

3.7.2.1. General

Diseño de manuales de procedimientos y flujo gramas para el inventario del área de almacén, y sobre los activos fijos.

3.7.2.2. Específicos

- Identificar el modelo de control y manejo de inventarios que más se ajuste a las necesidades de la empresa.
- Detallar las normas para la toma de activos fijos por medio del manual de procedimientos.
- Diseñar flujo gramas de los procesos a desarrollar en la E.S.E. más específicamente en el área de almacén.

3.7.3. Cronograma de trabajo

TABLA N° 3

ACTIVIDAD	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	SEMANAS																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de prácticas		X																		
Inducción y conocimiento del área de trabajo		X																		
Desarrollo de las actividades estipuladas			X	X	X	X														
Recolección de la información					X															
Realización del primer informe					X															
ENTREGA DEL PRIMER INFORME							X													
Analizar la información para dar inicio a la implementación de la propuesta de mejoramiento								X												
Crear manual de procedimientos y realizar el inventario									X	X	X									
Corrección del primer informe												X								
ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME													X							
Correcciones del segundo informe indicadas por el docente tutor asignado														X						
Socialización de los flujogramas a el encargado de Almacén (IVAN SUAREZ)															X					
Realización de conclusiones y recomendaciones																X				
ENTREGA DEL TERCER INFORME																X				
SUSTENTACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL																	X			

4. 2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1. TITULO.

Diseño de manuales de procedimientos y flujo gramas para el inventario del área de almacén, y sobre los activos fijos de la E.S.E. HSDP.

2.2. Objetivos

2.2.1. General

Diseño de manuales de procedimientos y flujo gramas para el inventario del área de almacén, y sobre los activos fijos.

2.2.2. Específicos

- Identificar el modelo de control y manejo de inventarios que más se ajuste a las necesidades de la empresa.
- Detallar las normas para la toma de activos fijos por medio del manual de procedimientos.
- Diseñar flujo gramas de los procesos a desarrollar en la E.S.E. más específicamente en el área de almacén.

2.3. MARCO TEORICO

2.3.1. Definición

Los manuales de procedimientos, constituyen una guía de trabajo que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de los pasos a seguir para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. (CEJA, 1997).

2.3.2. Importancia

Un manual de procedimientos y políticas es indispensable en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, la demanda de productos o servicios, los recursos que se les asignan y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional. Dichas circunstancias obligan a usar herramientas de ayuda a las empresas en su desempeño y 40 crecimientos a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen, normas, políticas, y procedimientos para lograr una eficiente administración manteniendo así un alto nivel de competitividad. La importancia de los manuales de políticas y procedimientos también radica en que son documentos dinámicos cuya elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa. Deben estar sujetos a revisiones periódicas para adaptarse y ajustarse a las tendencias actuales y ser documentos

flexibles para reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

2.3.3. Características

- Involucra actividades o tareas, determinación del tiempo de ejecución, los recursos (materiales y tecnológicos) por utilizar, la aplicación de métodos específicos para lograr eficientemente el desarrollo del trabajo y el control.
- Es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí, que pueden o no pertenecer a un mismo departamento.
- No se caracteriza por ser un sistema. Un conjunto de procedimientos que estén determinados para lograr un mismo fin, puede crear un Sistema.
- Se caracteriza por no ser un método individual de trabajo
- No se caracteriza por ser un programa, ya que estos últimos son un plan general para ejecutar un conjunto de actividades dentro de un período de tiempo

2.3.4. Ventajas

Contar con esta herramienta le brinda grandes ventajas a la empresa, algunas de ellas son:

- Auxilian al personal a tener un mejor adiestramiento y capacitación
- Describen de manera detallada todas las actividades que se desarrollan en cada uno de los puestos
- Sirven como guías del trabajo que se debe ejecutar
- Le proporciona al personal una visión más integral de la empresa
- Permite que aquellos que se encargan del de la parte operativa conozcan cuales son los pasos que deben seguir para desarrollar todo correctamente
- Indican de forma explícita las interrelaciones con el resto de los puestos dentro de la empresa

2.3.5. Antecedentes

Estos manuales se crean con la necesidad que existe de tener un documento base donde se describan cada uno de los pasos que se deben cumplir para la correcta ejecución de las operaciones a las que se somete esta área, ayuda a cumplir con los parámetros exigidos por toda la entidad y así mismo tener un control adecuado. Estos manuales se crean con base a las políticas contables que maneja la E.S.E HSDP.

2.3.6. Estructura del manual

El proceso de realización de los manuales se inicia con la lectura de las políticas contables de la E.S.E con especial cuidado en las que aplican para el área de almacén, entre las cuales se encuentran los inventarios, depreciaciones, deterioros y artículos para dar de baja.

El documento se presenta de la siguiente manera:

- **Objetivo:** detalla lo que se pretende alcanzar o el fin que se pretende alcanzar con el desarrollo del mismo.
- **Alcance:** nos muestra que áreas abarca, permite definir lo que se va a incluir y que queda fuera del proyecto, es la parte más importante a tener en cuenta a la hora de iniciar el proceso.
- **Responsable:** define quien será el encargado de realizar el proceso.
- **Definiciones:** aporta el significado de una palabra para la comprensión adecuada, se revisan las palabras utilizadas y poco comunes para dar su respectiva reseña.
- **Condiciones generales:** nos muestra las pautas o reglamentos que se deben cumplir para el desarrollo del proceso, los escenarios que se van a manejar y como se deben manejar para cumplir con las especificaciones estipuladas.
- **Contenido:** presenta detalladamente el paso a paso para el desarrollo o ejecución de un procedimiento, el inicio de la acción y la secuencia progresiva de los mismos hasta llegar al objetivo proyectado.
- **Documentos de referencia:** son los informes o reseñas que se tienen como guía o base, antecedentes de documentos ya existentes y que servirán como ejemplo y ayudarán a un planteamiento más claro
- **Administración de registros:** se tienen en cuenta los documentos o archivos soportes que se utilizan durante el proceso, donde queda como evidencia de que si se ejecutó la respectiva acción.
- **Flujogramas:** representación gráfica de línea de pasos de acciones que implican un procedimiento, hace que sea mucho más sencillo el análisis de un determinado proceso.

CONCLUSIONES

- Los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización no estaban documentados ni estandarizados. Los procedimientos que presentaba la organización eran empíricos, no se tenía nada establecido, que permitiera tener continuidad en el desarrollo de las operaciones en caso de ausencia de algún empleado.
- Los manuales de procedimientos son parte importante en las organizaciones, estos permiten que los trabajos se puedan desarrollar de una manera mas fácil y practica debido a que todo se encuentra detallado y entendible para cualquier persona que lo solicite.
- las personas nuevas en la E.S.E HSDP no contaban con un documento soporte para guiarse en el desarrollo de sus actividades por lo cual el proceso se hacía complejo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa que mantenga la ideología de mejoramiento ya que con este estudio se da inicio a un trabajo continuo que ayude a aumentar la calidad de los servicios de la empresa
- Socializar el manual con los empleados del almacén para que así su rendimiento sea óptimo y se logre la satisfacción de los clientes.
- Se recomienda que la E.S.E HSDP diseñe los manuales de procedimientos para cada una de las áreas administrativas esto hará más practica la ejecución de las actividades y control sobre las mismas.

3. BIBLIOGRAFIA

- <http://www.hsdp.gov.co/web/index.php/institucional>
- **MANUAL DE POLITICAS CONTABLES DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA**
- <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>