

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

**PASANTIA PROFESIONAL EN LA DIRECCION NACIONAL
DE MEDICAMENTOS**

**DIAGNÓSTICO DE LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD DE
SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y SERVICIOS GENERALES DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS PARA EL
DESARROLLO DE PROGRAMAS, PLANES, PROCEDIMIENTOS O
HERRAMIENTAS QUE CONTRIBUYAN AL CUMPLIMIENTO DE
METAS DE LA ALTA DIRECCIÓN**

PRESENTADO POR:

KARLA CRISTINA SANTOS CAMPOS

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

CIUDAD UNIVERSITARIA, MAYO DE 2024

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

MSC. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

SECRETARIO GENERAL:

LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

DECANO:

ING. LUIS SALVADOR BARRERA MANCÍA

SECRETARIO:

ARQ. RAÚL ALEXANDER FABIÁN ORELLANA

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTORA INTERINA:

MSC. JEANNETTE ELIZABETH SÁNCHEZ DE POCASANGRE

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de:

INGENIERA INDUSTRIAL

**PASANTIA PROFESIONAL EN LA DIRECCION NACIONAL
DE MEDICAMENTOS**

**DIAGNÓSTICO DE LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD DE
SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y SERVICIOS GENERALES DE LA
DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS PARA EL
DESARROLLO DE PROGRAMAS, PLANES, PROCEDIMIENTOS O
HERRAMIENTAS QUE CONTRIBUYAN AL CUMPLIMIENTO DE
METAS DE LA ALTA DIRECCIÓN**

Presentado por:

KARLA CRISTINA SANTOS CAMPOS

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Asesor:

MSC. GEORGETH RODRÍGUEZ ARÉVALO

CIUDAD UNIVERSITARIA, ABRIL DE 2024

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Asesor:

MSC. GEORGETH RODRÍGUEZ ARÉVALO

Índice

Introducción.....	7
Capítulo I: Pasantía de Practica Profesional.....	8
1.1 Objetivos	8
1.1.1 Objetivo General	8
1.1.2 Objetivos Específicos.....	8
1.2 Justificación.....	9
1.3 Alcance	10
1.4 Limitaciones	10
Capitulo II Referencia de la Empresa.....	11
2.1 Descripción de la Organización.....	11
2.1.1 Historia de la Institución.....	12
2.1.2 Objetivos Estratégicos de la institución.....	13
2.2 Misión	14
2.3 Visión	14
2.4 Estructura Organizativa General.....	15
2.5 Descripción del área en la que se realizado la Pasantía de Practica Profesional	17
2.5.1 Objetivo de la USISG	17
2.5.2 Funciones	18
2.5.3 Diagrama de funciones de la USISG	18
2.5.4 Organigrama de la USISG	20
Capitulo III Plan de trabajo	21

3.1 Descripción del plan de trabajo desarrollado en la Pasantía de Practica Profesional	21
3.1.1 Ajustes realizados al Plan de Trabajo Inicial.....	25
3.1.2 Tareas definidas al inicio del proyecto.....	25
3.1.3 Cronograma inicial de actividades	28
3.1.4 Tareas finales ajustadas.....	29
3.1.5 Cronograma final de actividades (Ajustado.....	33
3.1.6 Diseño de herramientas o instrumentos de recolección de información	34
3.1.7 Levantamiento de información	38
3.1.8 Tabulación de información.....	38
3.1.9 Diagnostico	39
Metodología de investigación del diagnostico	40
Análisis Interno y externo.....	41
DOFA - CAME.....	43
Diagnostico.....	43
Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales.	43
Cumplimiento de tareas según perfil de puestos y desempeño.....	45
Análisis de carga de trabajo.....	60
Análisis de programas, planes, procedimientos y herramientas.....	61
Síntesis del Diagnostico	65
3.2 Recursos y Herramientas utilizados para la pasantía.....	67
Capítulo IV Actividades, aportes y aprendizaje obtenido	69
4.1 Descripción de las actividades desarrolladas en orden lógico	69

4.2 Aportes de la Pasantía Profesional a la Institución.	79
4.3 Conocimientos adquiridos.	81
4.4 Glosario de términos.	82
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.	83
5.1 Conclusiones y Recomendaciones.	83
5.1.1 Conclusiones	83
5.1.2 Recomendaciones	83
5.2 Referencias bibliográficas	84
5.3 Anexos.	85
Anexo 1- Informes mensuales de actividades de la pasantía.	85
Anexo 2- Presupuesto de la DNM	107
Anexo 3-Herramientas de recolección de datos	108
Anexo 4- Tabulación de datos	113
Anexo 5- Pensum de la carrera de ingeniería industrial en la Universidad de El Salvador	122

Introducción

El presente trabajo en modalidad de pasantía profesional en la Dirección Nacional de Medicamentos tiene como objetivo evaluar la eficiencia de las funciones de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales (USISG). El análisis se lleva a cabo con el propósito de identificar oportunidades de mejora y optimizar las operaciones de cada función o áreas comprendidas dentro de la unidad, con el fin de garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo.

La importancia del estudio radica en la necesidad de contar con funciones bien gestionadas y coordinadas con el nivel de demanda además de que cumpla con los estándares de calidad, seguridad y eficiencia requeridos. Un buen desempeño en estas funciones contribuye directamente al logro de los objetivos de la unidad, que van desde el mantenimiento de un entorno seguro hasta el transporte de personal de otras unidades a diversos destinos. Se puede apreciar que la USISG devenga funciones clave para el funcionamiento óptimo de la institución.

Durante el estudio, se revisarán perfiles de puestos, manual de funcionabilidad, procesos, procedimientos y prácticas existentes en cada área, a través de la recopilación y revisión de documentación relevante para el estudio, entrevistas al personal involucrado, cuestionarios o encuestas y observación directa de las operaciones.

Al culminar el estudio, se espera obtener un diagnóstico integral que permita identificar si se está cumpliendo con las metas impuestas por la alta dirección, áreas de mejora y oportunidades de optimización en cada una de las funciones evaluadas. Estas recomendaciones de mejora serán fundamentales para impulsar el crecimiento y desarrollo de la unidad que así mismo contribuye con el crecimiento de la institución.

Capítulo I: Pasantía de Practica Profesional

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico de la funcionalidad de la USISG, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de metas, oportunidades de mejora y optimizar la eficiencia operativa.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales en aspectos como el nivel de carga laboral de cada analista y funciones a desempeñar.
- Investigar aspectos definidos para cada función establecidos en manuales, perfiles, políticas, tomando en cuenta factores legales, económicos, ambientales y tecnológicos relacionado a sus puestos de trabajo e identificar problemas relacionados con el cumplimiento de funciones o metas.
- Analizar qué programas, planes, procedimientos o herramientas podrían contribuir al cumplimiento de metas.
- Identificar los problemas, amenazas o desafíos que enfrenta la USISG, con el fin de recomendar alternativas de solución.

1.2 Justificación

La Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales se ha convertido en una unidad clave para garantizar el óptimo desempeño y eficiencia global de la organización ya que al abarcar seguridad, mantenimiento, transporte, servicios generales y medio ambiente un desempeño ineficiente afectaría de manera significativa a la organización, por lo que realizar un diagnóstico de funcionalidad nos daría a conocer el nivel actual y además identificar oportunidades de mejora. A continuación, se presentan algunas razones claves para realizar este diagnóstico:

1. Identificación de áreas de mejora: El diagnóstico permite identificar las áreas específicas dentro de la unidad que requieren mejoras en término de eficiencia, cumplimiento normativo, seguridad y calidad. Ya que, al evaluar cada área de manera individual y su interrelación, es posible la detección de brechas y oportunidades de mejora.
2. Optimización de recursos: Un diagnóstico ayuda a identificar el uso ineficiente de los recursos, como lo son tiempo, personal, materiales y energía. Al poder identificar las áreas donde se tienen dichas ineficiencias, se pueden tomar acciones correctivas o de mitigación para así poder optimizar la utilización de los recursos disponibles.
3. Mejora la coordinación y comunicación: Al analizar la interrelación entre las áreas dentro de la unidad, se pueden identificar posibles puntos de conflicto o falta de coordinación, con el diagnóstico se permite implementar medidas de mejora para la comunicación y colaboración entre áreas, evitando sobreesfuerzos y mejorando la fluidez de los procesos en cada área.
4. Cumplimiento normativo y regulaciones: cada área tiene regulaciones específicas en especial el área de medio ambiente, transporte y seguridad ocupacional que deben cumplirse para poder garantizar la seguridad, calidad y el cumplimiento legal. El diagnóstico permite evaluar el grado de cumplimiento de cada área y tomar acciones si es necesario.
5. Impulsar la calidad y satisfacción del cliente: Con un diagnóstico que evalúe el rendimiento de las áreas mencionadas también puede identificar áreas de mejora en términos de calidad de servicios que en este caso los clientes son los empleados de otras unidades de la organización que diario hacen uso de los servicios de la USISG. Al mejorar la eficiencia y la calidad de estas áreas, se puede lograr una mayor satisfacción del cliente y una mejora en la imagen de la unidad.

1.3 Alcance

- El estudio realizado en la Dirección Nacional de Medicamentos, en la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales, en el cual se aborda únicamente el diagnóstico de la situación actual de la unidad.
- El diagnóstico comprende factores como la revisión de manuales, contratos, políticas, normativas, leyes, reglamentos, investigación documental relacionada a los sujetos de estudio. Los cuales se obtienen a través de observación directa, reuniones con analistas, encuestas a personal, documentación.

1.4 Limitaciones

Las principales limitaciones que tuvo el estudio diagnóstico son los siguientes:

- Disponibilidad de datos: El análisis de funcionalidad puede verse limitado por la falta de datos completos, precisos, actualizados y la inexistencia de ellos. Si la información necesaria no está disponible o es limitada, esta puede afectar la calidad de análisis, en este estudio en particular la unidad no cuenta con la mayoría de procedimientos escritos o documentados.
- Disponibilidad de tiempo: del equipo de la unidad, para el acompañamiento que requieren los estudios, el levantamiento de información para el diagnóstico.
- Acceso a la información confidencial: Algunos datos o información relacionada pueden estar protegidos por confidencialidad, lo que dificulta su acceso y análisis detallado.
- Sesgo de información: Existe la posibilidad de que la información proporcionada durante el análisis esté sesgada o incompleta debido a diversas razones, como la reticencia de los empleados a compartir información negativa o la falta de conocimiento sobre ciertos aspectos críticos.
- La investigación incluye el diagnóstico, pero no la implementación de propuestas de mejora.
- El estudio será realizado por una persona, por lo que el tiempo de culminación se verá extendido.

Capítulo II Referencia de la Empresa

2.1 Descripción de la Organización

La pasantía profesional fue realizada en las instalaciones de la Dirección Nacional de Medicamentos de El Salvador (DNM) entre los meses de febrero 2023 a diciembre 2023, entidad gubernamental ubicada en la dirección:

Blv. Merliot y Av. Jayaque, Edif. DNM, Urb. Jardines del Volcán, Santa Tecla, La Libertad, El Salvador, América Centra

- ❖ **Nombre:** Dirección Nacional de Medicamentos
- ❖ **Actividad económica:** Dirección de medicamentos.
- ❖ **Constitución Social:** Institución pública autónoma
- ❖ **Razón social:** Salvaguardar la salud
- ❖ **Teléfono:** (+503) 2522-5000 / Call Center: 136
- ❖ **Correo:** info@medicamentos.gob.sv



Ilustración 1: Logo de la DNM

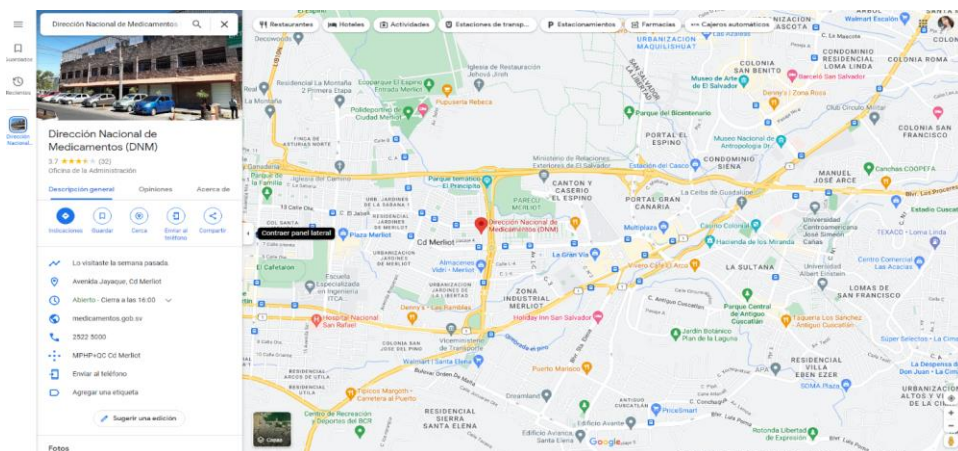


Ilustración 2: Mapa de la ubicación de la DNM.

2.1.1 Historia de la Institución

La Dirección Nacional de Medicamentos como una entidad autónoma de derecho y de utilidad pública, de carácter técnico, de duración indefinida, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, tanto en lo financiero como en lo administrativo y presupuestario; el cual será la autoridad competente para la aplicación de dicha Ley. Y para dar cumplimiento a su Misión, se rige por la Ley de Medicamentos como el marco básico de acción, en donde se establece la formación de una estructura organizativa que permita con seguridad razonable, el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En febrero de 2012 inicia una nueva etapa en el tema de medicamentos para El Salvador con la aprobación de la Ley de Medicamentos por parte de la Asamblea Legislativa, mediante el Decreto Legislativo No. 1008 publicado en el Diario Oficial No. 43, Tomo N° 394 el 02 de marzo del 2012 y en su artículo 3, se crea la Dirección Nacional de Medicamentos, conocida como DNM, con esto se vislumbra un mejor panorama para el desarrollo del tema de medicamentos y productos afines. Con la entrada en vigencia de la Ley de Medicamentos el 2 de abril de 2012, se da el nacimiento de la Dirección Nacional de Medicamentos, y con el nombramiento del Director Nacional de Medicamentos por parte del Señor Presidente de la República, Mauricio Funes Cartagena, el día 12 de abril del mismo año, la DNM adquiere el compromiso de iniciar un proceso para ordenar el mercado farmacéutico del país. Desde ese momento la DNM es la autoridad sanitaria competente para autorización de la inscripción, importación, fabricación, control de precios, control de la cadena de distribución, hasta el expendio al consumidor final de los medicamentos y productos afines.

Hoy en día, la Dirección Nacional de Medicamentos cuenta con las instalaciones completamente equipadas correspondientes a los 5 niveles del edificio, de igual manera cuenta con las contrataciones del personal idóneo para el desarrollo de sus funciones.

La Dirección Nacional de Medicamentos como una entidad autónoma de derecho y de utilidad pública, de carácter técnico, de duración indefinida, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, tanto en lo financiero como en lo administrativo y presupuestario; el cual será la autoridad competente para la aplicación de dicha Ley. Y para dar cumplimiento a su Misión, se rige por la Ley de Medicamentos como el marco básico de acción, en donde se establece la formación de una estructura organizativa que permita con seguridad razonable, el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.1.2 Objetivos Estratégicos de la institución.

institución cuenta con una serie de objetivos estratégicos para poder lograr sus metas, los cuales son los siguientes:

- Optimizar los recursos institucionales.
- Fortalecer el vínculo con la población en general.
- Apoyar el desarrollo de la industria y el sector académico.
- Fortalecer el ordenamiento jurídico aplicable.
- Promover procesos de certificación/acreditación/reconocimiento a nivel institucional.
- Fortalecer el trabajo interinstitucional para ejercer una regulación sanitaria efectiva.
- Brindar cooperación técnica a otras instituciones nacionales y agencias de la región.
- Ampliar la cobertura de la vigilancia sanitaria a nivel nacional.
- Fortalecer la cooperación y las alianzas estratégicas para la obtención de cooperación técnica y financiera.
- Interconectar procesos para una gestión más eficiente a través de la implementación de gobierno electrónico.
- Asegurar la información documental.
- Fortalecer las competencias del personal para la mejora en el desempeño de sus funciones.
- Fomentar la motivación del personal de la DNM.

2.2 Misión

Somos la Entidad autónoma y técnica encargada de salvaguardar la salud de la población mediante la regulación y vigilancia de los productos farmacéuticos, cosméticos, higiénicos, químicos, dispositivos médicos y materias primas; para garantizar su calidad, seguridad, accesibilidad y eficacia.

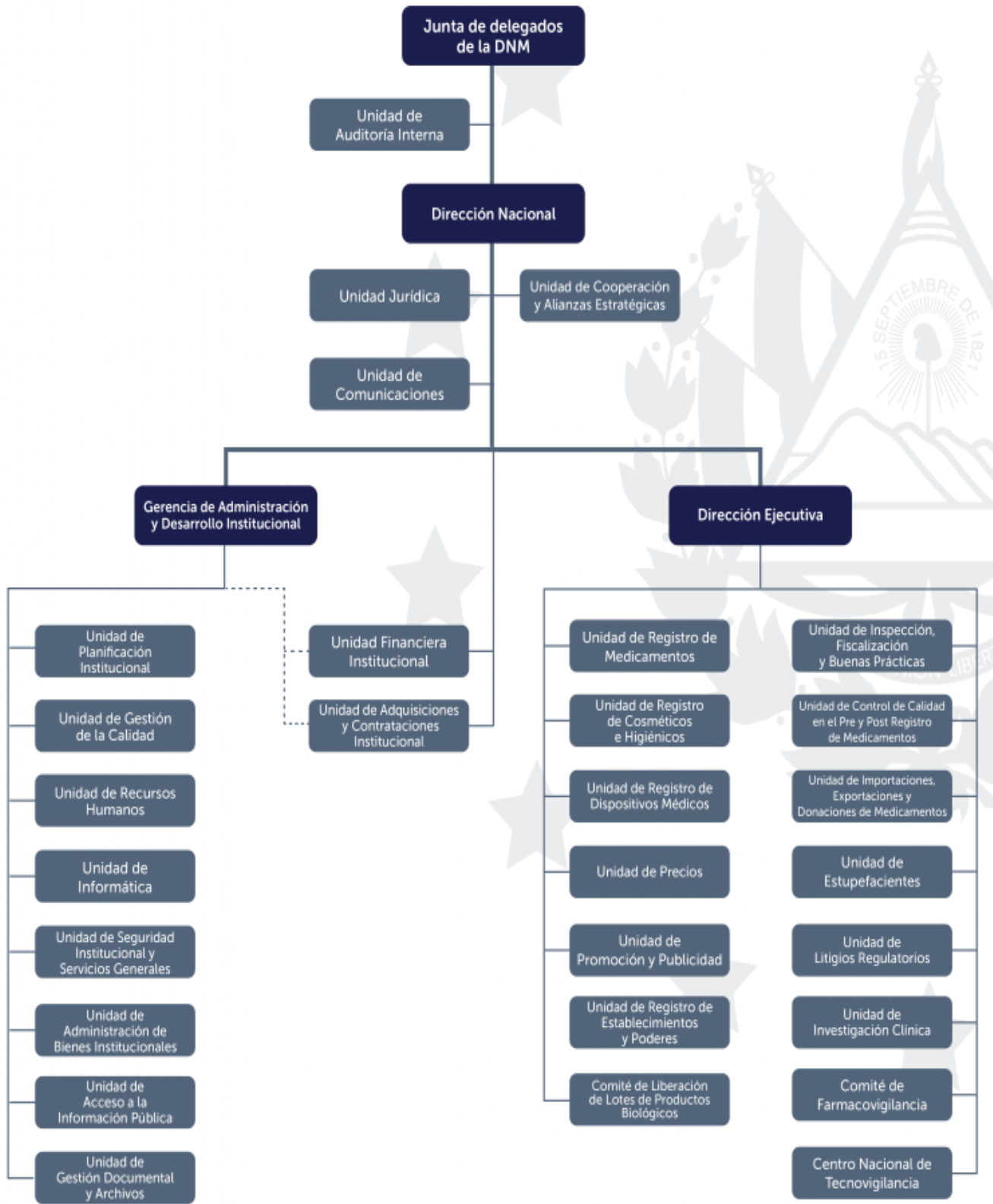
2.3 Visión

Ser la autoridad reguladora nacional de referencia regional, que garantice de forma efectiva la accesibilidad, calidad, seguridad y eficacia de los productos regulados; agilizando los servicios e implementando nuevas tecnologías, en beneficio de la salud de la población.

2.4 Estructura Organizativa General

La estructura organizativa de la empresa se divide en varios niveles, los cuales son:

- **Dirección:** En donde se encuentra el Director Nacional y la Dirección Ejecutiva, responsables de dirigir y controlar las acciones de las unidades organizativas del área operativa - técnica.
- **Staff:** Son los encargados de proponer, recomendar y sugerir soluciones a solicitud de los diferentes niveles internos y usuarios externos en lo aplicable con el quehacer y obligaciones de la DNM. Además de la asistencia legal en todas las ramas del derecho, apoyo en el establecimiento y adhesión de los procesos Institucionales, apoyo en el desarrollo de proyectos o actividades que demande el que hacer institucional.
- **Administrativo:** Responsables de proporcionar y administrar los recursos (humano, financiero, técnico, tecnológico, bienes y servicios) de la Dirección 22 Nacional de Medicamentos, con el fin de que los procesos técnicos - operativos se ejecuten.
- **Operativo técnico:** Responsable de la labor técnica relacionada a la Misión encomendada a la DNM, y del buen funcionamiento administrativo, según su competencia.



El nivel Administrativo está compuesto por las siguientes unidades:

- Unidad Financiera Institucional.
- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
- Unidad de Recursos Humanos.
- **Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales.**
- Unidad de Administración.
- Unidad de Informática.
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad.
- Unidad de Gestión Documental y Archivo.

Dentro de las cuales se encuentra la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales, la cual es donde se realizó la pasantía profesional con el proyecto denominado **Diagnóstico de las funciones de la unidad de seguridad institucional y servicios generales de la dirección nacional de medicamentos para el desarrollo de programas, planes, procedimientos o herramientas que contribuyan al cumplimiento de metas de la alta dirección;** la cual se detalla a continuación.

2.5 Descripción del área en la que se realizó la Pasantía de Práctica Profesional

2.5.1 Objetivo de la USISG

Mantener en condiciones óptimas de uso y seguridad las instalaciones, los bienes muebles y servicios de la DNM, mediante la supervisión y control de los recursos humanos y materiales, para el mejor funcionamiento de la misma a través de las áreas de transporte, correspondencia, servicios de limpieza, servicios de seguridad.

La Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales es la encargada de velar por las funciones de: Seguridad, Mantenimiento, Transporte, Servicios Generales y Medio Ambiente.

2.5.2 Funciones

- Realizar la vigilancia respectiva en las instalaciones.
- Proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en las diferentes instalaciones de la DNM.
- Lograr una eficiente administración del capital humano.
- -Proporcionar los respectivos servicios de transporte de la Dirección Nacional de Medicamentos.
- Control de los bienes muebles e inmuebles de la Dirección Nacional de Medicamentos.
- Coordinar la contratación y transporte para la destrucción final de desechos inorgánicos (químicos y farmacéuticos) producto de las actividades realizadas en la Institución, previo requerimiento de las unidades organizativas.
- Las demás que le confiera expresamente el Director Nacional de Medicamentos, relacionadas a su puesto de trabajo

2.5.3 Diagrama de funciones de la USISG

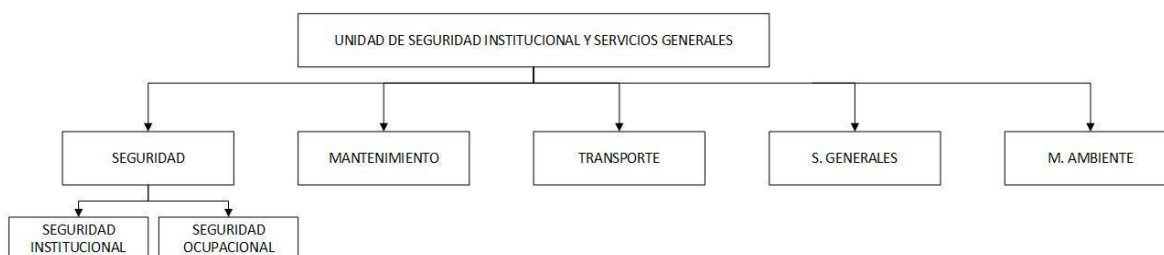


Ilustración 4: Estructura de funciones de la USISG

- **Servicio de seguridad**

La función de seguridad, se desglosa en Seguridad Institucional y Seguridad Ocupacional.

En seguridad Institucional el encargado de velar por su funcionamiento es el Analista de Seguridad Institucional y Transporte. El cual tiene como apoyo al Portero vigilante, que brinda soporte y apoyo operativo con el personal de vigilancia además de logística para mantener cubiertas las instalaciones de la DNM todo el tiempo y poder resguardar la seguridad de los empleados, regulados y visitantes dentro de las instalaciones. También vela por la logística de estacionamientos.

Se cuenta con 11 vigilantes, los cuales están por contrato.

- **Seguridad Ocupacional**

el encargado es el Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional, el cual debe velar por resguardar la seguridad de empleados y todo visitante a las instalaciones. Conformando el Comité de SSO y estando atenta a cualquier situación que pueda surgir y afectar la Seguridad de las personas. Desde puestos de trabajo ergonómicos hasta dar respuesta inmediata a accidentes laborales, manteniendo las instalaciones con el mínimo de peligros posible y sensibilizando al personal sobre su cuidado.

- **Servicio de Mantenimiento**

El Analista de Mantenimiento y Servicios Generales es el encargado de velar por el cumplimiento a mobiliario y equipo no informático dentro de la institución. Dando el mantenimiento preventivo en base al plan de mantenimiento anual y mantenimiento correctivo según corresponda. Cuenta con el apoyo de 3 auxiliares para la realización de mantenimiento y cuando es necesario se subcontrata personal para proveer servicios de mantenimiento complejos.

- **Servicio de Transporte**

El Analista de Seguridad Institucional y Transporte, es el encargado de verla por transporte institucional para las denominadas misiones oficiales en las cual se brinda a los empleados de la institución para llevar a cabo inspecciones, reuniones, traslados, etc. También debe velar por el mantenimiento de la flota de vehículos y el combustible para los mismos. Monitoreando recorridos de las misiones oficiales.

Para su apoyo cuenta con 9 motoristas.

- **Servicios Generales**

El Analista de Mantenimiento y Servicios Generales, es el encargado de garantizar los servicios generales en toda la institución, en los cuales esta mantener limpia la institución los baños, poner y rellenar las cafeteras, etc. Para su apoyo cuenta con 11 empleados.

- **Medio Ambiente**

El Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional es el encargado del cumplimiento de reciclaje, concientización de prácticas amigables con el medio ambiente y que la institución genera el menor impacto posible negativo.

2.5.4 Organigrama de la USISG.

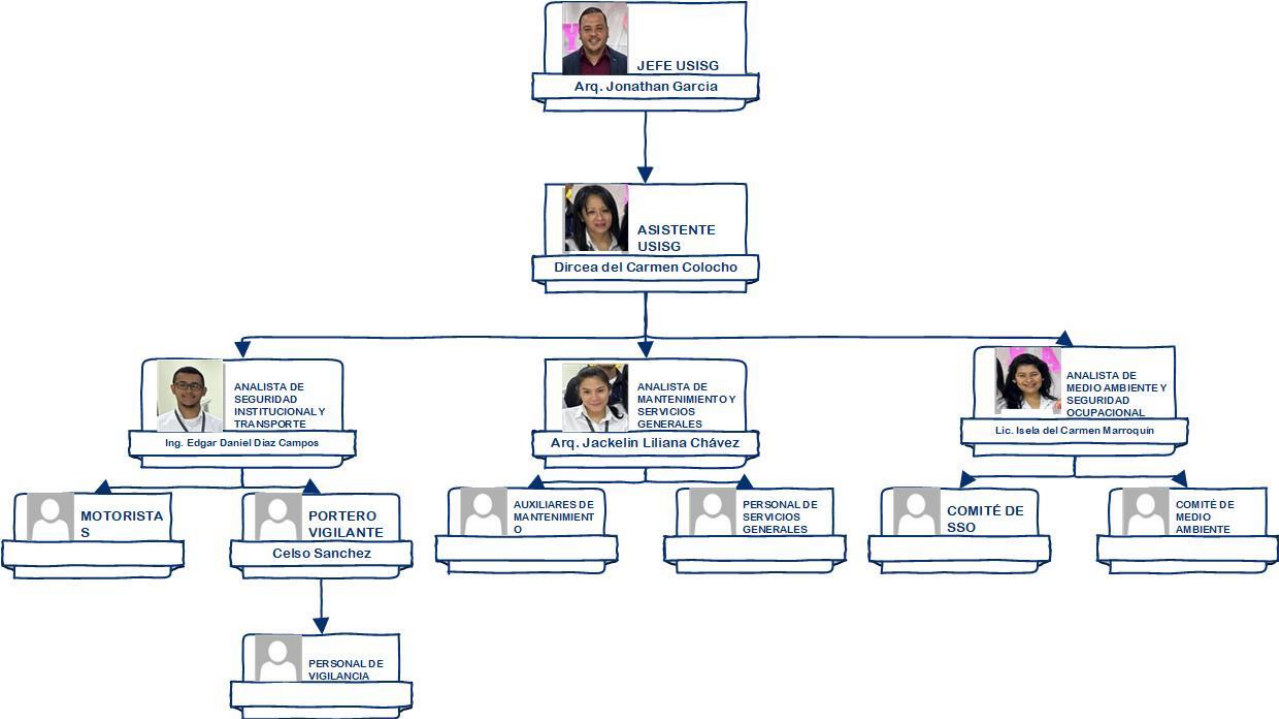


Ilustración 5: Organigrama USISG. (2023)

Jefe de la USISG: Arq. Jonathan García

Asistente administrativa: Dircea del Carmen Colocho

Analista de Transporte y Seguridad Institucional: Ing. Edgar Díaz

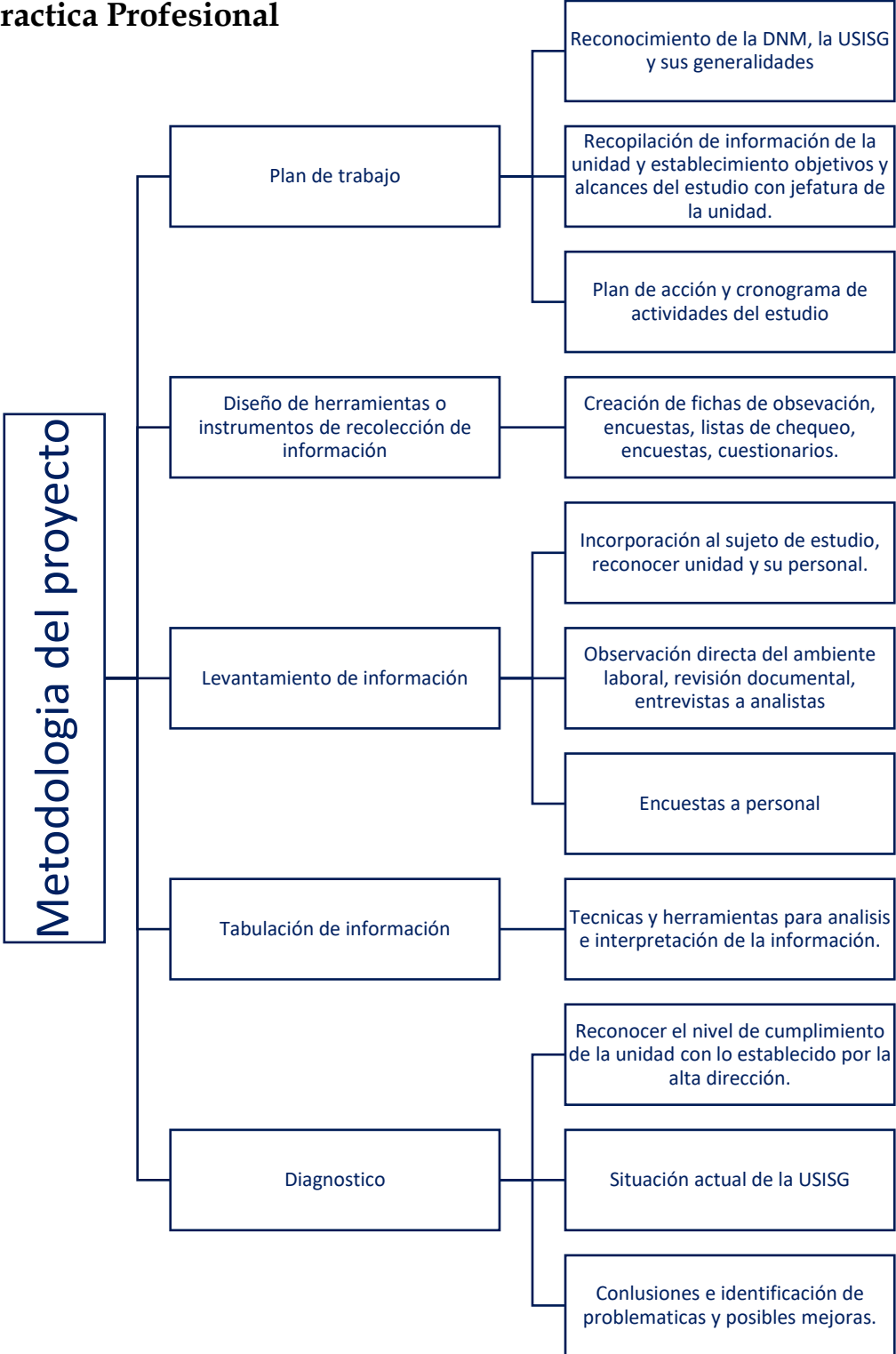
Analista de Mantenimiento y Servicios Generales: Arq. Jackelin Chávez

Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional: Lic. Isela Marroquín

Ver anexos- anexo 1

Capitulo III Plan de trabajo

3.1 Descripción del plan de trabajo desarrollado en la Pasantía de Practica Profesional



La Metodología Del Proyecto

Para llevar a cabo el proyecto se siguió la metodología detallada en el esquema, se inicio creando el plan de trabajo para llevar a cabo el Diagnostico:

Plan de trabajo

- **Reconocimiento de la DNM, la USISG y sus generalidades**

Se inicio con la primera visita a la institución, donde se reconoció la unidad a realizar la pasantía profesional, a las autoridades y equipo a apoyar en el estudio, se dialogo a cerca de lo que la empresa espera obtener y el estudiante y se habló del objetivo.

- **Recopilación de información de la unidad y establecimiento objetivos y alcances del estudio con jefatura de la unidad**

Para la ejecución del proyecto se desarrolló un Plan de Trabajo que tenía como principal objetivo el desarrollo de un diagnóstico de funciones que permitiera saber el nivel actual de cumplimiento y conocer que planes, programas, manuales o herramientas podrían contribuir al cumplimiento de metas que la alta dirección tiene para la USISG

La siguiente tabla muestra los objetivos con su respectivo código para una mejor visualización en el cumplimiento del plan de trabajo. Las correspondientes cantidades que se manejan en cada uno de los objetivos a describir están determinadas en función de una serie de acuerdos que se establecieron con la respectiva contraparte, se llevaron a cabo un conjunto de reuniones en las que se establecieron los principales alcances que determinarían el proyecto como tal.

Tabla 1: Objetivos de la pasantía.

Código	Objetivo
OBJ01	Determinar la situación actual de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales en aspectos como el nivel de carga laboral de cada analista y funciones a desempeñar.

OBJ02	Investigar aspectos definidos para cada función establecidos en manuales, contratos, políticas, tomando en cuenta factores legales, económicos, ambientales, tecnológicos y sociales, relacionado a sus puestos de trabajo e identificar problemas relacionados con el cumplimiento de funciones o metas.
OBJ03	Analizar que programas, planes, procedimientos o herramientas podrían contribuir al cumplimiento de metas.
OBJ04	Identificar los problemas o desafíos que enfrenta la USISG, con el fin de recomendar alternativas de solución.

A continuación, se muestra el cumplimiento del plan de trabajo, detallando las actividades realizadas por cada objetivo trazado

Tabla 2: Cumplimiento de actividades del plan de trabajo

No	Objetivo	Actividades	Cumplimiento	Observaciones
1.	OBJ01	Definición de funciones y carga laboral de cada analista	Ejecutado con éxito.	
2.	OBJ01	Definir situación actual	Ejecutado con éxito.	
3.	OBJ02	Visualización de manuales de puestos, manuales de funciones, procedimientos y	Ejecutado con éxito.	Algunos procedimientos no están documentados, manual de puesto de analista de medio ambiente y

		documentación de necesaria para el estudio.		seguridad ocupacional no se visualizo ya que no se obtuvo uno actualizado.
4.	OBJ02	Visualización de contratos, políticas, reglamentos para los puestos de trabajo	Ejecutado con éxito.	
5.	OBJ03	Visualización de planes, procedimientos y herramientas de uso actual	Ejecutado con éxito.	Se actualizan procedimientos documentados cada año, sin embargo, aun se tienen procedimientos que no están debidamente documentados . Y tienen herramientas que necesitan actualización.
6.	OBJ04	Definición de kpi's para cumplimiento de funciones o tareas fundamentales	Ejecutado con éxito.	Pocos kpis ya establecidos.
7.	OBJ04	Definición de desafíos y problemas que enfrenta la unidad.	Ejecutado con éxito.	

3.1.1 Ajustes realizados al Plan de Trabajo Inicial

El plan de trabajo inicial sufrió algunos ajustes en los tiempos de ejecución de las actividades, ya que se dieron algunos imprevistos al inicio y algunas de las actividades tomaron un mayor tiempo de ejecución, debido a que el estudio lo realizó una sola persona y también por que al inicio de la pasantía hubo una confusión con la delegación del rol en la unidad, además de otros factores como disponibilidad de tiempo de los objetos de estudio, información completa, etc.

Debido al pequeño atraso se tomó más tiempo para cumplir con las actividades en la institución el cual se completó en diciembre de 2023, que fue cuando se hizo el cierre de actividades que inicialmente estaba previsto para noviembre.

3.1.2 Tareas definidas al inicio del proyecto.

Las tareas definidas al inicio del proyecto se vieron afectadas por la confusión de roles en la institución, por lo que se realizó un ajuste después de resolver la definición de tareas con el asesor de la institución, quien es el jefe de la USISG.

A continuación, se muestran las tareas iniciales definidas antes del ajuste de la definición de tareas en la unidad.

Tabla 3: Listado de tareas iniciales

Actividad	Involucrados	Duración
Capacitación en la Unidad de Gestión de la Calidad-DNM	-Personal de UGC -Br. Cristina Santos	2 días
Reunión con jefe de la USISG	-Arq. Jonathan García -Br. Cristina Santos	1 día
Análisis de la información y conocimiento del equipo	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	1 día

Diseño de herramientas para recolectar información	-Br. Cristina Santos	16 días
Levantamiento de información	-Br. Cristina Santos	7 días
Diseño de herramientas	-Br. Cristina Santos	30 días
Creación de procedimientos, planes y manuales	-Br. Cristina Santos	44 días
Capacitación del uso de herramientas	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	5 días
Periodo de prueba de la herramienta	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	5 días
Reunión para análisis de información recolectada	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	1 día
Análisis y dialogo de propuestas de mejora	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	4 días
Establecimiento de kpi's de seguimiento	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	5 días
Diseño de herramientas para seguimiento de cumplimiento de kpi's	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	5 días
Reunión para demostración de herramientas	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	1 día
Mejora a herramientas	-Br. Cristina Santos	4 días

Capacitación de uso	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	2 días
Periodo de prueba	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	8 días
Propuesta de mejora y seguimiento	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	10 días

- **Plan de acción y cronograma de actividades del estudio**

Se estableció un cronograma inicial de actividades al momento de los primeros acercamientos con la unidad, en base a la metodología del proyecto planteada. El cual tuvo que ser modificado debido a cambios en el tiempo de realización de las actividades establecidas en el cronograma.

3.1.3 Cronograma inicial de actividades

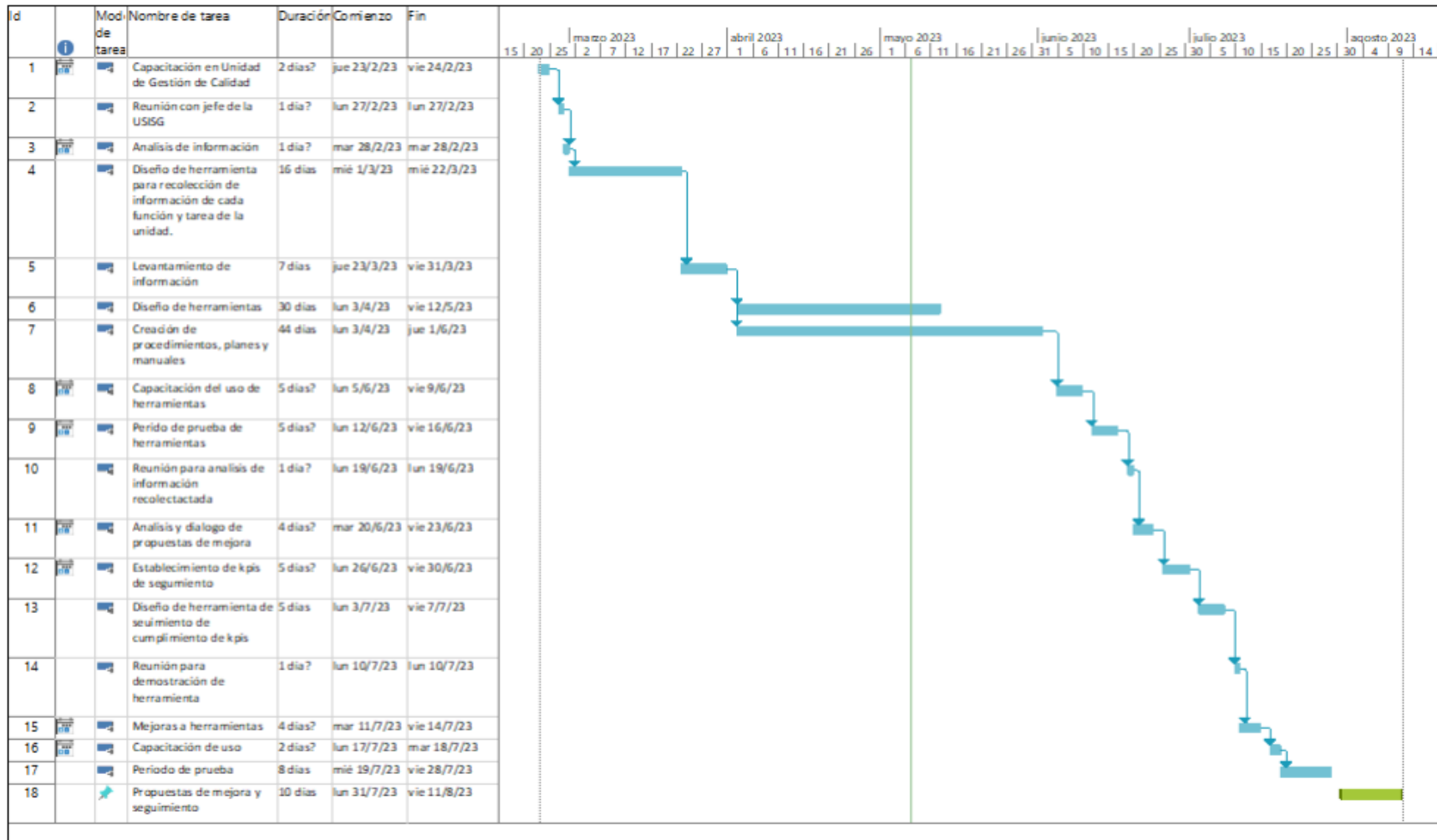


Ilustración 6: Cronograma inicial de actividades
Fuente: Elaboración propia

3.1.4 Tareas finales ajustadas.

Se realizó un ajuste de las actividades para ir acorde a el diagnóstico y factores de tiempo en la ejecución de las tareas a realizar.

Tabla 4: Listado de tareas finales

Actividad	Involucrados	Fecha de inicio	Fecha de Finalización	Tiempo
Capacitación de inducción a la institución	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	jue 23/2/23	vie 24/2/23	2 días
Reconocimiento de la unidad y personal	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	Lun 27/2/23	Lun 27/2/23	1 día
Presentación con el equipo USISG	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	Mar 28/2/23	Mar 28/2/23	1 día
Reunión con asesor de la unidad para conocer lo que se busca obtener con la pasantía profesional	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	mié 1/3/23	mié 1/3/23	1 día
Obtención de documentación de la unidad relevante para el estudio	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	jue 2/3/23	mié 8/3/23	5 días
Estudio de situación actual seguridad institucional	-Analista de Transporte y Seguridad Institucional	jue 9/3/23	mié 15/3/23	5 días

	-Br. Cristina Santos			
Estudio de situación actual mantenimiento	-Analista de mantenimiento y servicios generales -Br. Cristina Santos	jue 16/3/23	mié 22/3/23	5 días
Estudio de situación actual servicios generales	-Analista de mantenimiento y servicios generales -Br. Cristina Santos	jue 23/3/23	mié 29/3/23	5 días
Estudio de situación actual transporte	-Analista de Transporte y Seguridad Institucional -Br. Cristina Santos	jue 30/3/23	mié 5/4/23	5 días
Análisis de situación actual	-Br. Cristina Santos	jue 6/4/23	mié 12/4/23	5 días
Estudio de situación actual medio ambiente	-Analista de medio ambiente y seguridad ocupacional -Br. Cristina Santos	jue 13/4/23	mié 19/4/23	5 días
Estudio de situación actual	-Analista de medio ambiente y	jue 20/4/23	mié 26/4/23	5 días

seguridad ocupacional	seguridad ocupacional -Br. Cristina Santos			
Acercamiento y entrevistas con analista de mantenimiento y servicios generales	-Analista de mantenimiento y servicios generales -Br. Cristina Santos	jue 27/4/23	jue 11/5/23	11 días
Acercamiento y entrevistas con analista de transporte y seguridad institucional	-Analista de Transporte y Seguridad Institucional -Br. Cristina Santos	vie 12/5/23	mié 24/5/23	9 días
Acercamiento y entrevistas con analista de medio ambiente y seguridad ocupacional	-Analista de medio ambiente y seguridad ocupacional -Br. Cristina Santos	jue 25/5/23	mié 7/6/23	10 días
Encuestas a personal de apoyo tabulación	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	jue 8/6/23	mié 14/6/23	5 días
Análisis de cumplimiento de funciones analistas	-Br. Cristina Santos	jue 15/6/23	vie 14/7/23	22 días
Estudio de metas y cumplimiento	-Br. Cristina Santos	lun 17/7/23	vie 18/8/23	25 días

Estudio de planes, programas, procedimientos y herramientas	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	lun 21/8/23	vie 29/9/23	30 días
Análisis de problemáticas y verificación de kpi's y redacción de informe final	-Br. Cristina Santos	lun 2/10/23	vie 24/11/23	40 días
Recomendaciones, conclusiones y cierre de actividades	-Equipo USISG -Br. Cristina Santos	mar 12/12/23	mar 19/12/23	6 días

3.1.5 Cronograma final de actividades (Ajustado)

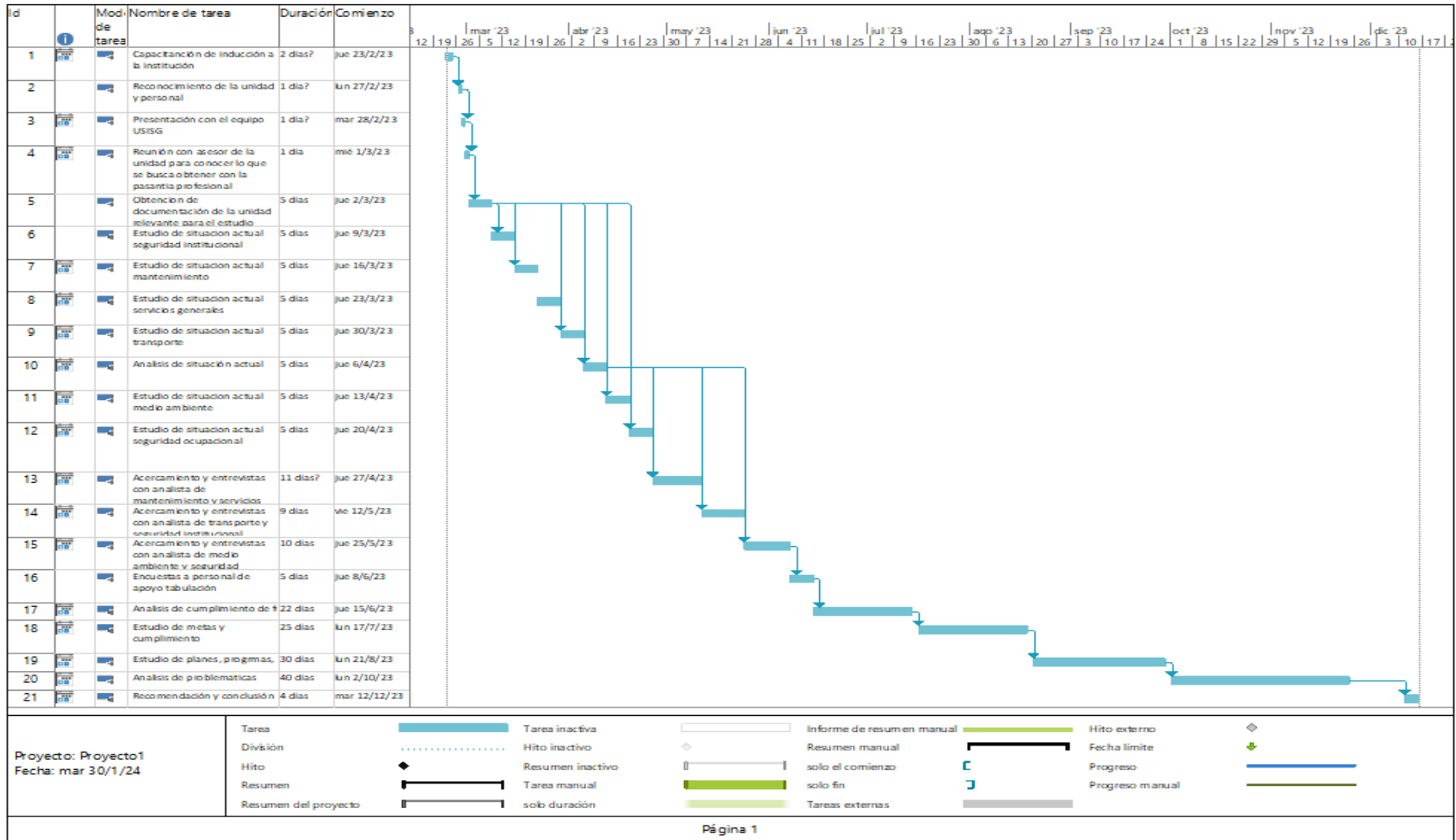


Ilustración 7: Cronograma final de actividades
Fuente: Elaboración propia

3.1.6 Diseño de herramientas o instrumentos de recolección de información

- Creación de fichas de observación, listas de chequeo, encuestas, cuestionarios.

Para la recolección de información se utilizaron técnicas y herramientas de recolección de datos, la cuales fueron

- Ficha de observación: Con ellas se evaluó a cada analista y detallando todo lo observado según criterios.

FICHA DE OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ANALISTAS DE LA USISG					
Puesto	Analista de transporte y seguridad institucional				
Misión del puesto	Atender con esmero y prontitud las actividades relacionadas el transporte de personal, control de combustible de la flota vehicular y seguridad de las instalaciones de la DNM, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, con el fin de garantizar transporte oportuno y seguro del personal de la Institución, así como también instalaciones seguras para el personal y usuarios de la DNM.				
Responsable	Edgar Daniel Díaz Campos				
Observador	Karla Cristina Santos Campos				

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">DEFICIENTE</td></tr> <tr><td style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">REGULAR</td></tr> <tr><td style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">3</td><td style="text-align: center;">BUENO</td></tr> <tr><td style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">4</td><td style="text-align: center;">MUY BUENO</td></tr> <tr><td style="background-color: #003366; color: white; text-align: center;">5</td><td style="text-align: center;">EXCELENTE</td></tr> </table>	1	DEFICIENTE	2	REGULAR	3	BUENO	4	MUY BUENO	5	EXCELENTE	<p>A continuación, se muestra una serie de dimensiones a ser evaluadas por el observador, las cuales se llevarán a cabo dentro de su ambiente normal de trabajo. Con una observación directa en horarios completos de trabajo.</p> <p>Se estudiará cada factor importante para este estudio y poder así saber el nivel de cumplimiento del empleado y su funcionalidad en la Unidad</p>
1	DEFICIENTE										
2	REGULAR										
3	BUENO										
4	MUY BUENO										
5	EXCELENTE										

Dimensiones e indicadores	Grado de ocurrencia					Observación
	1	2	3	4	5	
Calidad del trabajo						
1. Es organizado/a					X	Es una persona que muestra un nivel alto de organización.
2. Cuenta con una planificación de sus actividades					X	Si, pudo observar que planifica sus actividades en especial las rutas de transporte ya que busca soluciones para mejorar eficiencia.
3. Realiza un cronograma de actividades o plan de acción				X		Si realiza un cronograma de actividades, pero no se observó escrito.
4. Entrega sus informes a tiempo					X	

Ilustración 8: Ficha de Observación

Fuente: Elaboración propia

- Ficha de lista de tareas y desempeño: Se elaboraron fichas con listado de cada función y tarea de analistas en los cuales se fue analizando su cumplimiento y detallando lo observado.

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE TAREAS	
Puesto	Analista de Transporte y Seguridad Institucional
Misión del puesto	Atender con esmero y prontitud las actividades relacionadas el transporte de personal, control de combustible de la flota vehicular y seguridad de las instalaciones de la DNM, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, con el fin de garantizar transporte oportuno y seguro del personal de la Institución, así como también instalaciones seguras para el personal y usuarios de la DNM.
Responsable	Edgar Daniel Diaz Campos
Observador	Karla Cristina Santos Campos

1	DEFICIENTE	raramente realiza las tareas y obligaciones inherentes a su puesto.
2	REGULAR	frecuentemente presenta dificultades en el desempeño
3	BUENO	se desempeña de acuerdo a lo esperado.
4	MUY BUENO	se desempeña por encima de lo esperado.
5	EXCELENTE	constantemente supera de manera excepcional el desempeño esperado en el puesto.

Transporte	
Función A: Administrar la flota vehicular de la DNM y el combustible que se utiliza para su funcionamiento, de acuerdo a instrucciones del jefe inmediato y a documentos contractuales vigentes	

TAREAS	INDICADORES	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
A1. Dar seguimiento a los mantenimientos preventivos y correctivos de la flota vehicular, de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato.	Verifica el estado de la flota vehicular y las bitácoras de uso.				X		
	Identifica los vehículos que requieren mantenimiento preventivo o correctivo				X		
	Presenta mensualmente al jefe inmediato propuesta de mantenimiento a la flota vehicular					X	

Ilustración 9: Ficha de lista de tareas y evaluación de desempeño

Fuente: Elaboración propia

- Se crearon 2 cuestionarios para cada analista, en el cual se pudo recabar información importante para el estudio además de un cuestionario para la entrevista.

Cuestionario II Analista de Mantenimiento y Servicios Generales

Parte I

- 1- ¿Cuáles son las metas que la alta dirección tiene para cada una de sus funciones, es decir para mantenimiento y servicios generales?
- 2- ¿Considera que está cumpliendo con las metas propuestas por la alta dirección?
- 3- ¿Se ha propuesto metas personales para cumplir con sus funciones en la unidad, si es así cuáles son (Para cada función)?
- 4- ¿Qué metas a futuro podría implementar en cada una?
- 5- ¿Tiene metas propuestas para su personal? Si es un sí, cuales son. (Por función)
- 6- ¿Las están cumpliendo?

Parte II

- 7- Mencione cuales son los programas, planes, procedimientos y herramientas con los que cuenta en la actualidad para el cumplimiento de metas y funciones.
- 8- ¿Cuáles se encuentran en proceso de elaboración?
- 9- Mencione cuales le seria de beneficio, pero aún no se han elaborado.
- 10- ¿Por razón no se han elaborado?
- 11- ¿Cuál sería el beneficio que recibiría a tenerlos?

Ilustración 10: cuestionario Fuente: Elaboración propia

- Encuestas: Se realizaron encuestas a analistas y personal bajo sus cargos los cuales son motoristas y auxiliares.

Encuesta de funcionalidad de la USISG

Agradecemos su colaboración, completando el formulario. Ya que nos ayudara a conocer de que manera es percibido el cumplimiento de funciones de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales.

¿Ha recibido un servicio de la USISG? *

Si

No

Ilustración 11: Encuesta Fuente: Elaboración propia

GOBIERNO DE EL SALVADOR | DNM

Sección 1 de 5

Cuestionario USISG

B I U

Este cuestionario tiene como objetivo obtener la percepción de los empleados sobre la funcionalidad. Lee atentamente cada pregunta y tomate tu tiempo para responder. La recolección de datos es anónima así que siéntete en libertad de responder según tu perspectiva.

B I U

Selecciona función o área en la que laboras. *

1. Mantenimiento

Ilustración 12: encuesta cuestionario Fuente: Elaboración propia

- Fichas para anotaciones de revisión documental, se fue registrando cada detalle relevante encontrado en la práctica.

Ver anexo herramientas de recolección de datos, para visualizarlas de manera detallada.

3.1.7 Levantamiento de información

- **Incorporación al sujeto de estudio, reconocer unidad y su personal.**
Se hizo el acercamiento a la unidad para conocer al equipo de la USISG, su ambiente laboral, la cotidianidad, se dialogo para obtener confianza por parte del equipo y poder obtener información relevante.
- **Observación directa del ambiente laboral, revisión documental, entrevistas a analistas**
 - Se llenaron fichas de observación, se fue analizando la manera en la que se da el día a día de los empleados y como ejecutan sus labores.
 - Se hizo la revisión documental de cada función donde se conocieron que planes, procedimientos, programas, herramientas, manuales y políticas se tienen. Se fue registrando cada novedad encontrada en la revisión.
 - Se entrevisto a cada analista para recabar información y además conocer su perspectiva de su labor y de la unidad.
- **Encuestas a personal**

Se realizaron encuestas en la plataforma de Google forms a auxiliares, motoristas y analistas.

3.1.8 Tabulación de información

Se recopilo y analizo toda la información recolectada

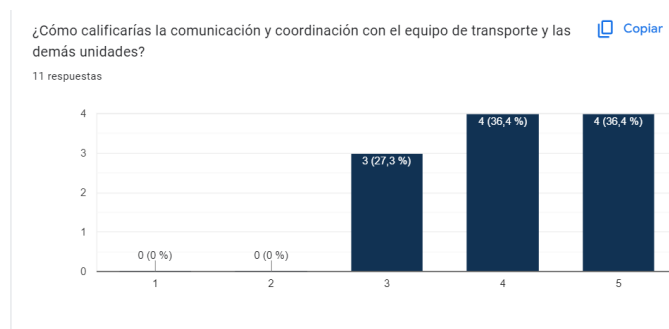


Ilustración 13: encuesta cuestionario Fuente: Elaboración propia

Ver anexo para ver detalladamente la tabulación

3.1.9 Diagnostico

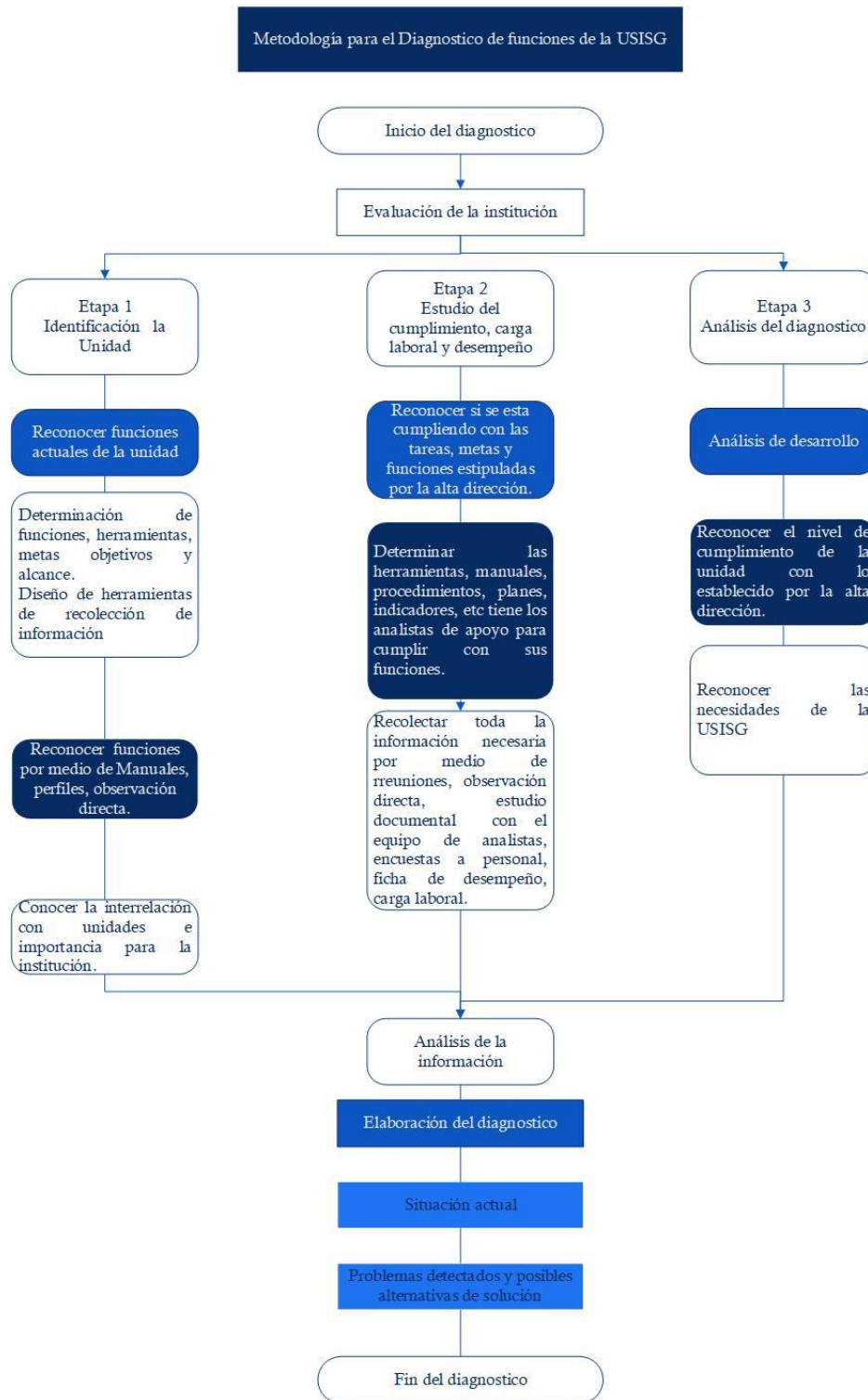


Ilustración 14: metodología de diagnóstico cuestionario Fuente: Elaboración propia

El diagnóstico del trabajo se dividió en tres etapas específicas de estudio, en las cuales recogió la información suficiente que permitió hacer un análisis integral de las mismas para poder conocer los planes, programas, manuales o herramientas a las áreas a estudiar y que estas mejoras sean de beneficio común para la institución, trabajadores y usuarios, a través de estos tres estudios se lograra identificar los fallos, los desencadenantes de problemas, y aquellas situaciones o cosas que pueden mejorarse para que los servicios brindados alcancen un nivel mayor de eficiencia y por lo tanto exista mayor satisfacción de los involucrados en el estudio.

Para el estudio se optó por la siguiente metodología de investigación:

Metodología de investigación del diagnostico

Tipo de Investigación

Se opto por una investigación de tipo Descriptiva ya que se analizarán factores que influyen en la funcionabilidad de la unidad los cuales son carga labora, ejecución de tareas, procesos, herramientas y manuales. Este tipo de investigación se centra más en el “que”, en lugar del “por qué” del sujeto a estudiar.

Enfoque de la Investigación

Cuantitativa y Cualitativa Para mejor comprensión del estudio se optó por una investigación de tipo mixto, en el cual permite recopilar, analizar e integrar la investigación cuantitativa y cualitativa

Diseño de la Investigación

Explicativa, debido a que se analizara en específico el cumplimiento de metas y funciones en la unidad y se pretende dar a conocer la situación, ya este tipo de investigación es aquella que busca establecer una relación causal entre los fenómenos estudiados. No se limita a describir o acercarse a un problema, sino que intenta identificar y precisar las causas que lo generan. Los participantes de la investigación son en la Institución Autónoma Dirección Nacional de Medicamentos, en la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales. Específicamente Analistas.

Primario Con este método se recolectarán datos primarios de la institución mediante encuestas y entrevistas, documentación con el fin de conocer de primera mano la situación actual de la misma.

Secundario Este método se utilizará para la recolección de información secundaria en los medios oficiales como el portal de la transparencia, artículos y otros.

Técnicas:

Observación: que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos

Entrevistas: El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas.

Revisión documental: Se analizará la documentación relevante del área, como manuales de funciones, procedimientos, informes de desempeño, registros de actividades e indicadores clave de rendimiento (KPIs), informes, procedimientos, planes, políticas, manuales, toda la documentación relevante para el estudio.

Encuestas: Encuestas a personal tanto como analistas y auxiliares y motoristas.

Herramientas

Lista de chequeo: formatos de control, se crean para registrar actividades repetitivas y controlar el cumplimiento de una serie de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática

Ficha de observación: es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno

Análisis Interno y externo

El análisis interno de una empresa consiste en evaluar los recursos, habilidades y competencias de dicha empresa para poder adoptar las herramientas estratégicas pertinentes y poder adquirir así un nivel de resultados óptimo. Dicho de otro modo, es un estudio completo de la capacidad de la empresa para desarrollarse frente a la competencia. Por tanto, una forma de desarrollo consiste en adaptarse a las dificultades que aparecen en el mercado y aprovechar las oportunidades de éste, resaltando los puntos fuertes y mejorando los débiles. Estas características necesarias, pueden representarse generalmente mediante una matriz llamada "SWOT" o más conocida como FODA ó DAFO. Por tanto, este estudio encabeza el diagnóstico a realizar y a la vez, se irá puliendo a lo largo de la etapa de recolección de la información. Se realizará con los encargados de las unidades en estudio, además de la unidad que coordina el trabajo de grado para captar las características

presentes en ellas (FODA) y establecer estrategias de mejora. Dentro de una mejora de procesos es importante incluir este análisis puesto que, el involucramiento de la gerencia en el desempeño de la institución demuestra el compromiso de la misma y la propuesta de mejora se va a ejecutar de la mejor manera, liderada por ellos.

El **análisis CAME** es una herramienta estratégica de negocio que funciona como complemento el análisis de las fuerzas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que algunos llaman el análisis DAFO que brinda la información esencial para establecer las guías de los aspectos encontrados tras realizar la **matriz DAFO**.

Después de identificar el contexto de la organización utilizando el análisis SWOT, se desarrollan una serie de estrategias en el Análisis CAME, siempre trabajando con la información recogida del análisis DAFO Gracias a estos análisis, se pueden tomar decisiones correctas para el negocio, planteando un perfecto diseño estratégico.

Pero, ¿de dónde provienen las **siglas CAME**? El análisis CAME es el resultado de juntar las siglas de:

- Corregir
- Afrontar
- Mantener
- Explotar

Los análisis **DAFO** y **CAME** se utilizan bastante sobre todo en lo relativo a la planificación estratégica como planes de negocios, definición de programas y proyectos.

<p style="text-align: center;">DOFA - CAME Diagnostico Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales.</p>	ANÁLISIS INTERNO	
	<p>FORTATEZAS (F) F01: Personal altamente capacitado para cumplir con las funciones que la alta dirección estipula en el perfil de puestos de trabajo y manual de funciones de la unidad. F02: Los Analistas tiene un desempeño laboral alto. F03: Personal comprometido con la institución y la unidad. F04: Liderazgo de jefatura de la unidad contribuye a cumplir con las metas F05: Convenios con instituciones educativas superiores para estudiantes y becarios que realizan sus prácticas, primera experiencia laboral, horas sociales, pasantías o trabajos de grado puedan realizarlas dando apoyo a la unidad en sus funciones. F06: Clima laboral favorable, comunicación y compañerismo. F07: Conocimiento de políticas, procedimientos, leyes, regulaciones, funcionamiento de la institución y gubernamentales. F08: Oportunidad de formación continua que contribuye a que se pueda poner en práctica en la unidad y mejorar el desempeño. F09: Informes mensuales detallando cumplimiento de funciones y tareas del puesto y retroalimentación. F10: Disposición de apoyo de la alta dirección F11: Responden inmediatamente ante emergencias, apoyo, delegación de tareas o funciones nuevas. F12: Disponibilidad de equipos y herramientas necesarias para ejecutar funciones. F13: Asistente de la unidad apoya a los analistas con algunas tareas.</p>	<p>DEBILIDADES (D) D01. Sobrecarga de trabajo en la unidad. D02. No se cuenta con automatización, integración ni digitalización de los servicios, como solicitud y seguimiento de los mismos. D03. Poco conocimiento de innovación tecnológica para aplicar a los puestos de trabajo. D04. Deficiencia de capacitación caso de emergencia o accidente vial a motoristas. D05. Función de Medio Ambiente debería tener su propia unidad en la institución debido a la carga que representa y a los requerimientos del ministerio de Medio Ambiente. D06. Personal insuficiente para la carga laboral de las áreas. D07. El apoyo de los estudiantes o becarios es temporal. D08. Espacio físico se ve reducido, cuando se tienen becarios o estudiantes en la unidad D09. Jornadas de trabajo extendidas. D10: Falta de documentación de procedimientos de la unidad. D11: Falta de herramientas para documentación y gestión de solicitudes de servicios que da la unidad a la institución.</p>
<p>OPORTUNIDADES (O) O01: Crear unidad de Medio Ambiente O02: Implementar tecnologías que contribuyan a mejorar la eficiencia de los servicios que da la USISG a las demás unidades. O03: Disponer de un Analista de Desarrollo Institucional para apoyar a la unidad con herramientas de digitalización. O04: Certificación de estándares internacionales en la gestión de mantenimiento. O05: Capacitación de protocolo en caso de siniestros viales. O06: Apoyo de estudiantes o becarios en la documentación de procedimientos, creación de manuales y documentación que requiera la USISG. O07: Mejorar visualización de datos, para informes mensuales optimizados. O08: Contratación de personal de apoyo para analistas.</p>	<p><u>ESTRATEGIA DE ATAQUE: EXPLOTAR LAS OPORTUNIDADES</u> F02, F03: Incentivo y motivación laboral. O02, O03, O07, F09: Explotar recursos como Microsoft 365 y Google Workspace con herramientas digitales. O04: implementación de estándares internacionales, O05, F08: Capacitación constante sobre nuevas leyes, cambios de directrices o información relevante. O06, F05: Ejecución de proyectos de beneficio para la unidad con apoyo de estudiantes.</p>	<p><u>ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN: CORREGIR LAS DEBILIDADES</u> D01, D06, D07, O06. Desarrollo de proyectos específicos clave para la unidad acorde a los tiempos que puedan ofrecer los estudiantes o becarios. D02, D11, O02, O03. Dotar de herramientas de apoyo digital. D03, O02: Programa de capacitaciones para desarrollo de habilidades tecnológicas que favorezcan el cumplimiento de funciones de la unidad e incrementar la eficiencia además de optimizar tiempo y recursos. D05, O01: Implementar una unidad para la gestión de medio ambiente en la DNM. D06, D09, O08: Contratar a personal que apoye a los analistas con la sobrecarga de tareas. D10. Revisión de procesos para la agilización, documentación y mejora de los mismos.</p>

<p>AMENAZAS (A) A01: Cambio de políticas gubernamentales, medio ambiente y viales. A02: Vulnerabilidades en Seguridad Institucional. A03: Desactualización documental y tecnológica. A04: Síndrome de burnout en personal debido a la sobrecarga de trabajo. A05: Emergencias nacionales, desastres naturales. A06: Cambios de directrices de la institución. A07: Innovación tecnológica y requerimientos gubernamentales.</p>	<p><u>ESTRATEGIA DEFENSIVA: MANTENER LAS FORTALEZAS</u> A04. Jornadas motivacionales y de salud mental.</p> <p>F04, F06: Mantener liderazgo, desempeño, apoyo y comunicación para dar cumplimiento a tareas y metas estipuladas por la alta dirección. A05, F11: Mantener niveles de respuesta. F05, A03: Mantener convenios con instituciones de educación superior.</p>	<p><u>ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA: AFRONTAR LAS AMENAZAS</u> D01, D06, D07, O06. Implementación de proyectos de horas sociales, pasantías y becarios o redistribución organizacional. D03: Fortaleciendo las relaciones de cooperación y las alianzas estratégicas para obtener capacitaciones e intercambio de conocimientos tecnológicos. D08. Proyectar el cambio de instalaciones</p>
---	---	---

DOFA-CAME USISG Fuente: Elaboración propia

La Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales, cuenta con muchas fortalezas que favorecen el cumplimiento de metas y ejecutar con éxito las tareas que le son asignadas a los analistas que dan cumplimiento a las funciones clave de la unidad, sin embargo, aún se tiene debilidades que impiden el crecimiento y la optimización de recursos.

Cumplimiento de tareas según perfil de puestos y desempeño.

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE TAREAS

Puesto	Analista de Transporte y Seguridad Institucional
Misión del puesto	Atender con esmero y prontitud las actividades relacionadas el transporte de personal, control de combustible de la flota vehicular y seguridad de las instalaciones de la DNM, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, con el fin de garantizar transporte oportuno y seguro del personal de la Institución, así como también instalaciones seguras para el personal y usuarios de la DNM.
Responsable	Edgar Daniel Diaz Campos
Observador	Karla Cristina Santos Campos

1	DEFICIENTE	ra ra mente realiza las tareas y obligaciones inherentes a su puesto.
2	REGULAR	frecuentemente presenta dificultades en el desempeño
3	BUENO	se desempeña de acuerdo a lo esperado.
4	MUY BUENO	se desempeña por encima de lo esperado.
5	EXCELENTE	constantemente supera de manera excepcional el desempeño esperado en el puesto.

Transporte

Función A: Administrar la flota vehicular de la DNM y el combustible que se utiliza para su funcionamiento, de acuerdo a instrucciones del jefe inmediato y a documentos contractuales vigentes

TAREAS	INDICADORES	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
A1. Dar seguimiento a los mantenimientos preventivos y correctivos de la flota vehicular, de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato.	Verifica el estado de la flota vehicular y las bitácoras de uso.				X		
	Identifica los vehículos que requieren mantenimiento preventivo o correctivo					X	
	Presenta mensualmente al jefe inmediato propuesta de mantenimiento a la flota vehicular					X	

	Envía oportunamente los vehículos institucionales al taller para su mantenimiento.			X		
A2. Programar el uso de vehículos institucionales, de acuerdo a los requerimientos de las Unidades Organizativas de la DNM, disponibilidad de recursos y a las instrucciones del jefe inmediato	Elabora programación del uso de vehículos institucionales según misiones oficiales				X	Idea buenas metodologías logísticas de rutas
	Asigna motoristas para el cumplimiento de la programación de misiones oficiales				X	
	Verifica el cumplimiento de las misiones oficiales.				X	Esta muy pendiente del cumplimiento y resuelve en caso no se pueda hacer una ruta o misión
A3. Dar seguimiento a los siniestros relacionados con la flota vehicular, de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato y a los documentos contractuales vigentes.	Reporta oportunamente siniestros a la aseguradora contratada				X	
	Da seguimiento a procesos de reclamo y reparación de unidades				X	Si, se da seguimiento y retroalimentación con jefaturas de unidades
	Lleva un control de la siniestralidad relacionada con la póliza de vehículos para cada año vigente.			X		
A4. Administrar adecuadamente el combustible asignado a la flota vehicular y planta eléctrica de emergencia, de acuerdo a la normativa aplicable vigente.	Verifica semanalmente los niveles de combustible de la flota vehicular de la DNM				X	
	Realizar las respectivas solicitudes de vales de combustible para la flota de vehículos de la DNM.				X	Si, incluso creo herramientas para su seguimiento

	Realiza liquidaciones de vales de combustible				X		
	Elabora informe mensual del consumo de combustible por vehículo o planta de energía eléctrica de emergencia.					X	

En transporte se tiene 87.14% de cumplimiento y desempeño de tareas, según el sistema de medición utilizado el desempeño esperado en función a tareas sería del 60% viendo así un 27.14% más de los esperado, lo que demuestra en compromiso del personal.

Seguridad Institucional

Función B: Administrar los recursos contratado para resguardar los bienes institucionales, personal, y usuarios de la DNM, de acuerdo a instrucciones del jefe inmediato y a documentos contractuales vigentes

TAREAS	INDICADORES	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
B1. Administrar adecuadamente al personal de vigilancia contratado para salvaguardar la seguridad de las personas y bienes institucionales de la DNM.	Verifica y gestiona diariamente la asistencia del personal de vigilancia				X		Si se verifica, pero para el momento del estudio no cuenta con herramienta para verificación diaria de asistencia.
	Verifica el cumplimiento del contrato de servicio de vigilancia vigente			X			
	Documenta información generada de la administración de contrato.			X			
B2. Administrar adecuadamente los estacionamientos para vehículos con los que dispone la DNM para	Administra oportunamente la demanda de estacionamiento según la disponibilidad existente.					X	Si, da un manejo adecuado.

el personal, usuarios, visitas y proveedores.	Administra el contrato de alquiler de estacionamiento vigente.			X		
	Documenta información generada de la administración de contrato.			X		
B3. Dar seguimiento y control al ingreso de empleados usuarios, visitas y proveedores en los diferentes accesos de la DNM.	Supervisa el control de accesos establecido en la institución				X	Si, tiene un control de acceso aun manual donde anotan visitantes
	Gestiona oportunamente requerimientos para controlar el ingreso a la DNM.					X
	Documenta información generada.			X		Al momento del estudio se tiene documentación manual.
B4. Monitorear y mantener en correcto funcionamiento los sistemas de seguridad y video vigilancia que se encuentran instalados en la DNM.	Revisa periódicamente el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad y video vigilancia			X		
	Gestiona oportunamente el mantenimiento de los sistemas de seguridad y video vigilancia				X	
	Documenta información generada.			X		
	investiga sucesos sospechosos, y extrae evidencia digital de los sistemas de video vigilancia			X		

47-65 ideal 39- 60%

En Seguridad Institucional se tiene 72.31%, siendo el esperado 60% viendo un 12.31% más.

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE TAREAS

Puesto	Analista de Mantenimiento y Servicios Generales
Misión del puesto	Atender con esmero y prontitud las actividades relacionadas con la limpieza de las instalaciones y seguimiento al mantenimiento de las instalaciones de la DNM, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, con el fin de garantizar un ambiente físico agradable al personal de la Institución.
Responsable	Jacqueline Liliana Chávez orellana
Observador	Karla Cristina Santos Campos

1	DEFICIENTE	ra ra mente realiza las tareas y obligaciones inherentes a su puesto.
2	REGULAR	frecuentemente presenta dificultades en el desempeño
3	BUENO	se desempeña de acuerdo a lo esperado.
4	MUY BUENO	se desempeña por encima de lo esperado.
5	EXCELENTE	constantemente supera de manera excepcional el desempeño esperado en el puesto.

Mantenimiento

Función A: Dar seguimiento al mantenimiento de infraestructura, de equipo no informático de la DNM, de acuerdo a instrucciones del jefe inmediato.

TAREAS	INDICADORES	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
A1. Desarrollar oportunamente el seguimiento del Plan Anual de Mantenimiento y atender las contingencias que se presenten en el edificio de la DNM, de acuerdo a indicación del jefe inmediato.	Ejecuta las actividades planificadas en el programa de mantenimiento.				X		
	Elabora informe del mantenimiento ejecutado.			X			
A2. Dar seguimiento y control al inventario de materiales y herramientas que se	Verifica el inventario de materiales y equipos asignados para el mantenimiento				X		

utilizan para el mantenimiento de la infraestructura y equipo no informático de la DNM.	Identifica oportunamente las necesidades de compra de insumos o servicios de mantenimiento de equipos.					X	
	Presenta mensualmente al jefe inmediato propuesta de compra de insumos para el desarrollo de las funciones asignadas.				X		
	Elabora especificaciones técnicas y presupuesto para gestionar procesos de compra.				X		

En Mantenimiento tenemos un resultado de 80%, cuando el esperado es del 60% viendo así un 20% más. Lo que demuestra que se cuenta con personal comprometido y altamente capacitado.

Servicios Generales

Función B: Gestionar oportunamente los servicios generales requeridos por las unidades organizativas de la Institución, de acuerdo a la normativa aplicable vigente y a las indicaciones del jefe inmediato.

TAREAS	INDICADORES	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
B1. Verificar que las instalaciones estén limpias y ordenadas, de acuerdo a los requerimientos de la alta dirección y a las instrucciones del jefe inmediato.	Inspecciona las instalaciones de la DNM, a fin de verificar la limpieza de las mismas.			X			
	Realimenta al personal de limpieza acerca de las observaciones hechas durante la inspección.				X		Buen manejo de personal

	Verifica que se hayan realizado las correcciones pertinentes				X	Verifica que se cumpla con los servicios
	Administra adecuadamente el contrato del personal de limpieza, conforme a los TDR.			X		
	Administra al personal de asignado para desarrollar actividades de servicios generales a solicitud de las unidades o por iniciativa propia.				X	
B2. Dispensar los insumos de cafetería e higiene personal por nivel, de acuerdo a los requerimientos y la disponibilidad presupuestaria.	Lleva controles de requerimientos de insumos de cafetería e higiene personal de cada nivel.				X	
	Solicita oportunamente a la Unidad de Administración de Bienes Institucionales la provisión de los materiales de cafetería				X	
	Distribuye al personal de servicio los insumos de cafetería y limpieza por nivel, de acuerdo a requerimiento.				X	
	Lleva controles de los insumos de limpieza proporcionados mediante el contrato de servicio de limpieza.			X		Si lleva un control
B3. Administrar objetivamente los espacios destinados a eventos corporativos, de acuerdo a la	Asigna los espacios disponibles de acuerdo a solicitudes.				X	
	Lleva un registro de los espacios asignados mensualmente.			X		Si, tiene un control en Excel

normativa aplicable vigente.	Verifica que los espacios se encuentren en óptimas condiciones para su uso y según lo requerido por las unidades				X		Es muy cuidadosa y detallada entrega en óptimas condiciones y según lo requerido los salones
------------------------------	--	--	--	--	---	--	--

45-60-36

En Servicios Generales tenemos un 75% siendo el esperado 60%, observando un 15% más.

FICHA DE OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ANALISTAS DE LA USISG

Puesto	Analista de transporte y seguridad institucional
Misión del puesto	Atender con esmero y prontitud las actividades relacionadas el transporte de personal, control de combustible de la flota vehicular y seguridad de las instalaciones de la DNM, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, con el fin de garantizar transporte oportuno y seguro del personal de la Institución, así como también instalaciones seguras para el personal y usuarios de la DNM.
Responsable	Edgar Daniel Diaz Campos
Observador	Karla Cristina Santos Campos

1	DEFICIENTE
2	REGULAR
3	BUENO
4	MUY BUENO
5	EXCELENTE

A continuación, se muestra una serie de dimensiones a ser evaluadas por el observador, las cuales se llevarán a cabo dentro de su ambiente normal de trabajo. Con una observación directa en horarios completos de trabajo.

Se estudiará cada factor importante para este estudio y poder así saber el nivel de cumplimiento del empleado y su funcionalidad en la Unidad

Dimensiones e indicadores	Grado de ocurrencia					Observación
	1	2	3	4	5	
Calidad del trabajo						
1. Es organizado/a					X	Es una persona que muestra un nivel alto de organización.

2. Cuenta con una planificación de sus actividades				X	Si, pudo observar que planifica sus actividades en especial las rutas de transporte ya que busca soluciones para mejorar eficiencia.
3. Realiza un cronograma de actividades o plan de acción				X	Si realiza un cronograma de actividades, pero no se observó escrito.
4. Entrega sus informes a tiempo				X	
5. Asiste puntualmente al trabajo				X	
6. Conoce las tareas que debe desempeñar				X	
7. Utiliza herramientas que tenga a la mano				X	Si, hace buen uso de herramientas que tenga a su disposición.
8. Optimiza recursos				X	
9. Crea herramientas si es necesario				X	Si, crea herramientas que le ayuden a optimizar sus labores.
10. Atiende de manera adecuada				X	
Colaboración					
11. Comparte información con compañeros				X	
12. Da apoyo cuando sea necesario o se le solicite				X	
13. Mantiene conversaciones				X	Tiene conversaciones, pero suele dar hiperfoco en ocasiones a tareas laborales o a resolver problemas
14. Trata cordialmente a sus compañeros				X	Da un trato cordial, pero por lo mencionado en el punto anterior el hiperfoco a la tareas suele distraerlo del ambiente de los compañeros.

Cumplimiento de metas u objetivos						
15. Cumple con sus tareas asignadas					X	
16. Conoce procedimientos a seguir					X	
17. Maneja bien los conflictos					X	
18. Presenta sus informes de cumplimiento de manera ordenada y completa					X	Se revisaron informes mensuales los cuales presenta a jefatura y se observó que los realiza de manera ordenada y muy completa donde detalla sus labores de cada mes.
19. Conoce el objetivo de su labor					X	
20. Conoce el objetivo de la Unidad					X	
Puntuación				3	17	
Puntuación Total El puntaje total por observación directa es de 97%, un nivel de desempeño excelente.						

FICHA DE OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ANALISTAS DE LA USISG

Puesto	Analista de Mantenimiento y Servicios Generales
Misión del puesto	Atender con esmero y prontitud las actividades relacionadas con la limpieza de las instalaciones y seguimiento al mantenimiento de las instalaciones de la DNM, de acuerdo a la normativa aplicable vigente, con el fin de garantizar un ambiente físico agradable al personal de la Institución.
Responsable	Jacqueline Liliana Chávez orellana
Fecha	Inicio
Observador	Karla Cristina Santos Campos

1	DEFICIENTE
2	REGULAR
3	BUENO
4	MUY BUENO
5	EXCELENTE

A continuación, se muestra una serie de dimensiones a ser evaluadas por el observador, las cuales se llevarán a cabo dentro de su ambiente normal de trabajo. Con una observación directa en horarios completos de trabajo.

Se estudiará cada factor importante para este estudio y poder así saber el nivel de cumplimiento del empleado y su funcionalidad en la Unidad

Dimensiones e indicadores	Grado de ocurrencia					Observación
	1	2	3	4	5	
Calidad del trabajo						
1. Es organizado/a					X	
2. Cuenta con una planificación de sus actividades				X		Por el tipo de función la cual es mantenimiento y servicios generales no puede tener una planificación exacta ya que cada día en cualquier momento puede surgir un mantenimiento o servicio.
3. Realiza un cronograma de actividades o plan de acción					X	Si, tiene un cronograma de mantenimientos preventivos que se deben realizar a lo largo del año y los cumple según lo estipulado.
4. Entrega sus informes a tiempo				X		Por el nivel de servicios que debe dar a la institución suele retrasarla un poco en la entrega de informes mensuales en ocasiones.
5. Asiste puntualmente al trabajo					X	

6. Conoce las tareas que debe desempeñar					X	
7. Utiliza herramientas que tenga a la mano					X	Si, da buen uso a herramientas que tenga a la mano.
8. Optimiza recursos					X	
9. Crea herramientas si es necesario				X		No suele crear herramientas con regularidad debido al nivel de servicios a gestionar
10. Atiende de manera adecuada					X	
Colaboración						
11. Comparte información con compañeros					X	
12. Da apoyo cuando sea necesario o se le solicite					X	
13. Mantiene conversaciones					X	
14. Trata cordialmente a sus compañeros					X	
Cumplimiento de metas u objetivos						
15. Cumple con sus tareas asignadas					X	
16. Conoce procedimientos a seguir					X	
17. Maneja bien los conflictos					X	
18. Presenta sus informes de cumplimiento de manera				X		Se observaron informes, si detalla información y es ordenada, pero se podrían agregar gráficos o indicadores de cumplimientos.

ordenada y completa						
19. Conoce el objetivo de su labor					X	
20. Conoce el objetivo de una Unidad					X	
Puntuación				4	16	
Puntuación Total						
El puntaje total por observación directa es de 96%, un nivel de desempeño excelente.						

FICHA DE OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO DE ANALISTAS DE LA USISG

Puesto	Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional
Misión del puesto	Gestionar oportunamente la prevención de riesgos medioambientales y de seguridad ocupacional de la DNM dando cumplimiento a las legislaciones vigentes en el país, generando condiciones seguras para los trabajadores y trabajadoras de la institución.
Responsable	Isela Del Carmen Marroquín Barrera
Fecha	Inicio
Observador	Karla Cristina Santos Campos

1	DEFICIENTE
2	REGULAR
3	BUENO
4	MUY BUENO
5	EXCELENTE

A continuación, se muestra una serie de dimensiones a ser evaluadas por el observador, las cuales se llevarán a cabo dentro de su ambiente normal de trabajo. Con una observación directa en horarios completos de trabajo.

Se estudiará cada factor importante para este estudio y poder así saber el nivel de cumplimiento del empleado y su funcionalidad en la Unidad

Dimensiones e indicadores	Grado de ocurrencia					Observación
	1	2	3	4	5	
Calidad del trabajo						
1. Es organizado/a					X	

2. Cuenta con una planificación de sus actividades				X		
3. Realiza un cronograma de actividades o plan de acción				X	No se observó un cronograma detallado de actividades	
4. Entrega sus informes a tiempo					X	
5. Asiste puntualmente al trabajo					X	
6. Conoce las tareas que debe desempeñar					X	
7. Utiliza herramientas que tenga a la mano					X	
8. Optimiza recursos					X	
9. Crea herramientas si es necesario				X	Si, también los becarios o estudiantes de horas sociales le apoyan con herramientas por ejemplo para almacenar información.	
10. Atiende de manera adecuada					X	Si, se observo que atiende de manera adecuada y está pendiente ante cualquier alerta de seguridad.
Colaboración						
11. Comparte información con compañeros					X	
12. Da apoyo cuando sea necesario o se le solicite					X	
13. Mantiene conversaciones					X	
14. Trata cordialmente a sus compañeros					X	

Cumplimiento de metas u objetivos						
15. Cumple con sus tareas asignadas					X	
16. Conoce procedimientos a seguir					X	
17. Maneja bien los conflictos				X		Si, pero podría mejorar la manera en que aborda verbalmente.
18. Presenta sus informes de cumplimiento de manera ordenada y completa					X	Si, los informes vistos se observó orden y detalles de actividades mensuales.
19. Conoce el objetivo de su labor					X	
20. Conoce el objetivo de una Unidad					X	
Puntuación				4	16	
Puntuación Total						
El puntaje total por observación directa es de 96%, un nivel de desempeño excelente.						

Análisis de carga de trabajo

Se realizó un estudio de carga de trabajo a analistas de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales correspondientes a tres meses de trabajo en base a informes mensuales y observación de ejecución de tareas.

- Analista de Transporte y Seguridad Institucional
- Analista de Mantenimiento y Servicios Generales
- Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional

Resultado del estudio de carga laboral

Cargo	Evaluación	Estado	Resultado	Ideal	Personal necesario
ATSI	1.93	Sobrecargado	Desequilibrio de carga de trabajo	0.55-1	2
AMSG	1.90	Sobrecargado	Desequilibrio de carga de trabajo	0.55-1	2
AMASO	1.91	Sobrecargado	Desequilibrio de carga de trabajo	0.55-1	2

Se obtuvo un nivel de carga de trabajo desequilibrada ya que las tareas y funciones asignadas a los analistas sobrepasa el óptimo estimado. Necesitando más personal para poder llevar a cabo de manera óptimas todas las funciones de la unidad.

- Analista de Transporte y Seguridad Institucional con 0.93 de sobrecarga de trabajo el nivel operativo del área de transporte conlleva a un desequilibrio tanto como de carga en el puesto y en funciones porque es más demandada con un promedio de 430 misiones oficiales mensuales lo que puede requerir que dé más atención a esta área que a la de seguridad institucional. Sin embargo, en Seguridad institucional se tiene apoyo de Portero vigilante lo que ayuda a monitorear y gestionar dicha función.
- Analista de Mantenimiento y Servicios Generales con 0.90 de sobrecarga la función más demandante suele ser la de mantenimiento con un promedio de 300 mantenimiento mensuales, preventivos y correctivo. El nivel de

operatividad suele llevar a jornadas extendidas para cumplir con las metas de ambas funciones.

- Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional con 0.91 de sobrecarga siendo medio ambiente la función con más demanda de carga laboral, se apoya con estudiantes o becarios para cumplir con el trabajo asignado. Ya que se requiere de un alto nivel de programas y proyectos ambientales. Sin embargo son por periodos, debe capacitarlos y no les puede devengar tareas muy complejas.

En resumen, el nivel de operatividad de la unidad obliga tener una sobrecarga de trabajo en los analistas dando así un desequilibrio el cual se suele suplir con apoyo de estudiantes y becarios, pero estos son por temporadas. También se tiene apoyo por parte de asistente de la unidad a los analistas que lo requieran.

Análisis de programas, planes, procedimientos y herramientas.

Se realizó un análisis de documentación que sería de beneficio para la unidad y contribución al cumplimiento de funciones y metas.

Mantenimiento y Servicios Generales:

Documentación existente aprobados por Unidad de Gestión de Calidad

- E01-PE-01-USISG.PLA01-Plan Anual de Mantenimiento (PAM) DNM 2023 – Vigente.
- Procedimiento para la administración de espacios destinados a eventos corporativos de la DNM.
- Control de Préstamo de espacios corporativos
- A03-GB-01-USISG.HER10-Herramienta de consulta de recursos en espacios para eventos corporativos.
- Se tienen herramientas para control del PAM. Pero no están bajo la UGC

Documentación en proceso

- Plan Anual de Servicios Generales
- Herramientas para el Plan Anual de Mantenimiento
- Herramientas para el Plan Anual de Servicios Generales

Necesidades

- Herramientas digitales para recepción de solicitudes de mantenimiento, servicios generales y reserva de salones.

Transporte y Seguridad Institucional

Documentación existente aprobados por Unidad de Gestión de Calidad

- **A03-GB-01-USISG.HER02:** Bitácora de recorridos de vehículos institucionales
- **A03-GB-01-USISG.HER05:** Programación consolidada de salida de vehículos institucionales
- **A03-GB-01-USISG.HER07:** Misión oficial para el uso de transporte institucional
- **A03-GB-01-USISG.HER08:** Oficio dirigido a la PNC para autorización para circular
- **A03-GB-01-USISG.HER011:** Cuadro de control de misiones oficiales
- **A03-GB-02-USISG.POE02:** *“Procedimiento para el mantenimiento de la flota vehicular”.*
- Herramientas respectivas:
- **A03-GB-01-USISG.HER02:** Bitácora de recorridos de vehículos institucionales
- **A03-GB-02-USISG.HER01:** Cuadro de mantenimiento de flota vehicular
- **A03-GB-02-USISG.HER02:** Ficha de control vehicular
- **A03-GB-01-USISG.HER04:** Revisión Diaria de vehículos institucionales
- **A03-GB-01-USISG.HER05:** Oficio de remisión de vehículo

Documentación en proceso

- El procedimiento para control de acceso a las instalaciones de la DNM"
- El procedimiento para permanecer y/o ingresar en horas no laborales a las instalaciones de la DNM"

Necesidades

Herramientas digitales para control de visitas, asistencia de personal de seguridad, rastreo de recorrido de misiones oficiales.

Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional

Documentación existente aprobados por Unidad de Gestión de Calidad

- Política de Seguridad y Salud Ocupacional (En proceso de aprobación)
- Política para un ambiente de trabajo libre de alcohol, drogas y tabaco (cuenta con su procedimiento).
- Manual de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (En proceso de actualización)

Documentación en proceso

- Política Institucional de Gestión Ambiental
- Programa de Gestión Ambiental Institucional y sus respectivas herramientas.
- Indicadores de Gestión Ambiental.

Necesidades

- Procedimiento para el almacenamiento temporal y disposición final de desechos peligrosos, incluye Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), luminarias, químicos y farmacéuticos.
- Manuales y procedimientos para la implementación de compras públicas sostenibles y seguridad ocupacional.
- Herramienta para identificar, dar seguimiento y cierre a los riesgos laborales identificados.
- Herramienta de compilación y registro de accidentes laborales.
- Herramienta para seguimiento y cierre de casos positivos en las pruebas de alcoholemia y toxicológicas.
- Herramienta para el registro de procedimientos, clasificación de actividades y uso de equipo de protección personal.
- Procedimiento para trabajos en alturas.
- Herramienta de control, asignación y seguimiento de equipos de protección personal (Que incluya una evaluación del estado, fecha de caducidad, etc.).
- Procedimiento en caso de derrame de químicos o sustancias peligrosas.

- Guía de condiciones y características que deben cumplir las bodegas de almacenamiento de sustancias peligrosas.
- Manual de clasificación de los desechos de la DNM.

Indicadores de servicios principales

- Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados

$$\text{Cumplimiento de mantenimiento preventivo} = \frac{\text{Número de mantenimiento realizados}}{\text{Número de mantenimiento programados en el PAM}} * 100\%$$

- Porcentaje de mantenimientos correctivo realizados

$$\text{Cumplimiento de mantenimiento correctivo} = \frac{\text{Número de mantenimiento realizados}}{\text{Número de mantenimientos solicitados}} * 100\%$$

- Porcentaje de misiones oficiales

$$\text{Cumplimiento de misiones oficiales} = \frac{\text{Número de misiones oficiales realizadas}}{\text{Número de misiones oficiales solicitadas}} * 100\%$$

- Porcentaje de horas cubiertas por vigilantes

$$\text{Cumplimiento de horas} = \frac{\text{Número de horas cubiertas}}{\text{Número de horas establecidas}} * 100\%$$

- Porcentaje de utilización de parqueo

$$\text{Cumplimiento de uso de parqueo} = \frac{\text{Numero de espacios de parqueo utilizados}}{\text{Número total de espacios de parqueo}} * 100\%$$

- Sistema de Indicadores de Desempeño de la Gestión Ambiental” solicitado por el MARN, a través del SINAMA

- Porcentaje de accidentes laborales

$$\text{Accidentes laborales} = \frac{\text{Numero empleados que sufrieron accidentes laborales}}{\text{Total de empleados}} * 100\%$$

Síntesis del Diagnóstico

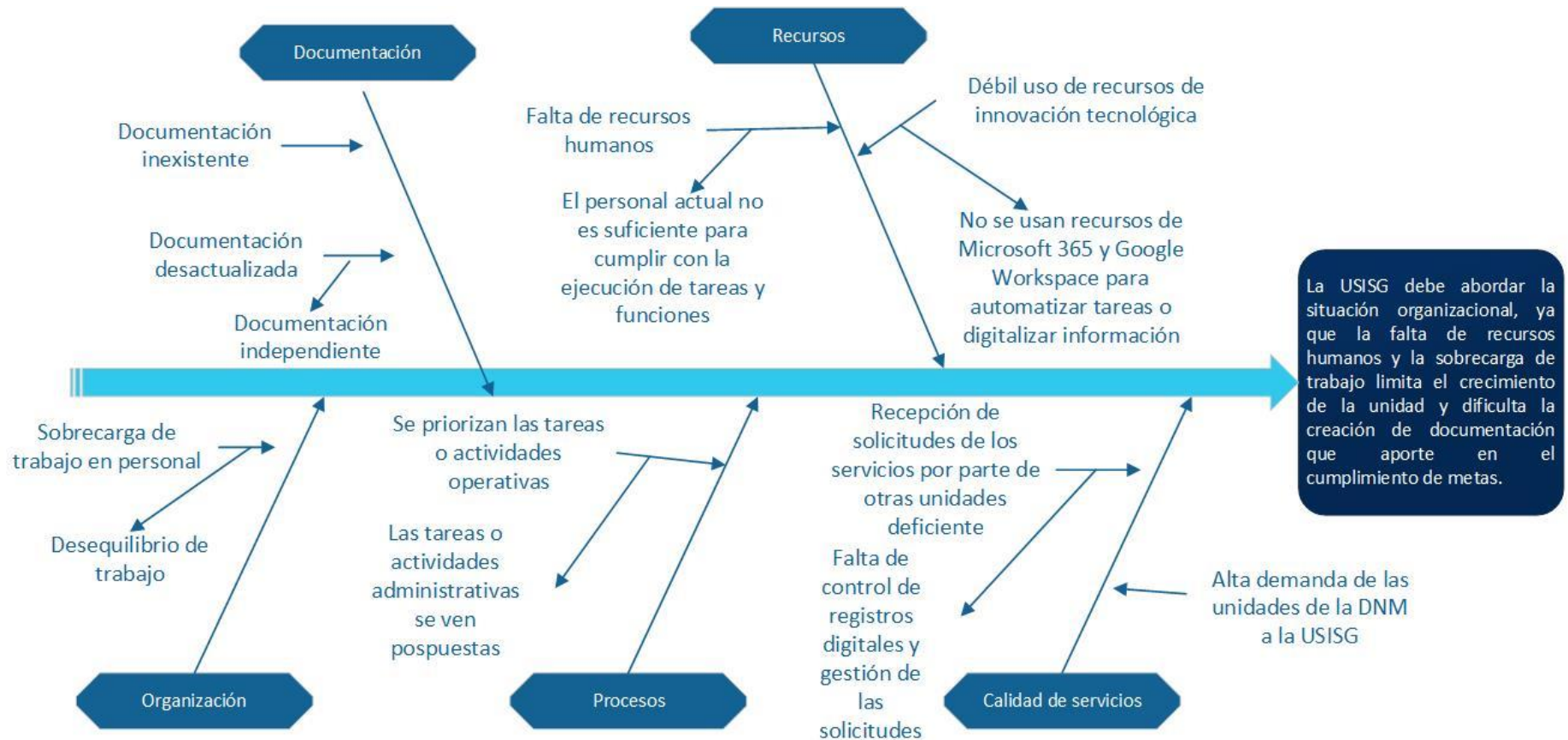


Ilustración 15 Síntesis del diagnóstico Fuente: Elaboración Propia

El diagrama muestra un análisis de problemas organizacionales divididos en tres categorías principales: Documentación, Recursos y Organización. Según lo que puedo ver en el diagrama, el problema principal parece estar relacionado con los "Recursos", específicamente que el personal actual no es suficiente para cubrir todas las demandas y tareas asignadas.

En la categoría de Recursos se identifican varios problemas detallados:

1. Falta de Recursos Humanos: El personal actual no es suficiente para ejecutar las funciones.
2. Mal uso de recursos de innovación tecnológica: Se especifica el incorrecto uso de Google Workspace y se menciona la falta de uso de Microsoft 365 y recursos.
3. Dificultad de adoptar las herramientas de digitalización de información por falta de tiempo.
4. Alta demanda de los servicios que no puede ser cubierta satisfactoriamente antes de terminar cada mes.

Estos problemas podrían conducir a una sobrecarga de trabajo, retrasos en las entregas de productos estipulados en el perfil de puestos, y un impacto negativo en la calidad de los servicios prestados. Resolver los problemas de recursos humanos y la gestión adecuada de las herramientas tecnológicas son aspectos críticos que la organización tendría que abordar para mejorar su situación actual.

Al concluir que la problemática principal son los recursos humanos, la falta de tiempo por la alta operatividad de unidad y la sobrecarga de trabajo resultaría muy difícil que los analistas puedan crear la documentación necesaria en cuando a programas, planes, procedimientos y herramientas ya que requiere también la aprobación por parte de la Unidad de Gestión de Calidad lo que conlleva a un tiempo considerable para su creación y aprobación debido al control de cambios que puedan darse en cada documento.

3.2 Recursos y Herramientas utilizados para la pasantía

Para la realización del presente trabajo será necesario hacer uso de una serie de recursos entre los cuales existen recursos humanos, materiales, servicios, viáticos, etc. Este apartado tiene la finalidad de dar un valor al esfuerzo, aunque no se devengará remuneración, los costos que se consideran son los mínimos que se deberían retribuir a cambio de su servicio profesional.

La pasantía tuvo modalidad híbrida, los primeros dos meses de forma totalmente presencial y el resto modalidad remota. Con una visita técnica final para documentación de cierre. También se considera que el tiempo del proyecto se alargó por lo cual los costos sufrieron un incremento.

El proyecto se justifica desde tres aspectos importantes los cuales son:

1. Desde el punto de vista que su producto entregable es diagnóstico de funcionalidad.
2. Desde el punto de vista de la coyuntura económica, tiempo y procesos que realizan los analistas y personal estudiado
3. Desde el crecimiento y demanda de las funciones de los analistas y el creciente requerimiento de nuevos planes, procedimientos o herramientas.

NOTA: Los costos son estimados no reflejan montos desembolsados en la realidad (Es una suposición con fines didácticos).

Costos variables del proyecto

Tabla 5: Costos variables.

Recurso Requerido	Cantidad	Precio Unitario	Monto
Resma de papel	1	\$3.80	\$3.80
Fotocopias	200	\$0.02	\$4.00
Folder	20	\$0.15	\$3.00
Tinta para impresora	4	\$14	\$56.00
TOTAL			\$66.80

Costos fijos del proyecto

	Recursos	Costo mensual
	Internet	\$ 25.00
	Energía	\$ 20.00
	Transporte	\$ 200.00
	Recursos	Costo mensual
	Equipo de computo	\$ 1,000.00
	Alimentación	\$ 280.00
	TOTAL	\$ 1,525.00

Tabla6: Costos fijos

El costo total del proyecto se estima en \$1,591.80, hay que considerar que es una suposición para fines didáctico. También considerar que en la pasantía profesional no se tuvo una remuneración de viáticos de ningún tipo. Por lo cual los costos de transporte, alimentación y otros fueron cubiertos por cuenta propia para el desarrollo del proyecto.

Recurso humano

- Pasante: Encargado de realizar análisis el diagnostico en la USISG-DNM

Otros Recursos

- Paquete de Office
- Office 365.
- Google Workspace
- Visio
- Project

Capítulo IV Actividades, aportes y aprendizaje obtenido

4.1 Descripción de las actividades desarrolladas en orden lógico

Semana 1 Reconocimiento Organizacional: en el periodo del 23 febrero al 1 de marzo del 2023

- **Presentación con la organización, conocer la unidad a estudiar**

-Se hizo la primera visita a la institución y se hizo la presentación como pasante en la USISG con el jefe de la institución y asesor.
- **Capacitación en la Unidad de Gestión de la Calidad**

-Se tuvo una inducción de dos días en la UGC, en la que se mostró como obtener acceso a la intranet y poder obtener documentos institucionales y formatos relevantes para el estudio.
- **Reunión con jefe de la USISG, para dialogar lo que se busca obtener con la pasantía profesional.**

-Se tuvo la primera reunión con el jefe de la unidad para poder conocer las necesidades de la misma y poder definir el objetivo de la pasantía profesional en la institución.
- **Descripción de la unidad, presentación con el equipo de la USISG**

-Presentación ante el equipo USISG, primera vista de los analistas y demás personal de la unidad y hacer de su conocimiento la incorporación a la unidad para la realización PPP.
- **Análisis del ambiente en la unidad.**

-Conocer cómo se desarrolla el ambiente laboral y la rutina cotidiana de la unidad.

Semana 2 Análisis Documental: en el periodo de 2 de marzo al 8 de marzo del 2023

- **Revisión de manual de funciones de la USISG**
 - Se obtuvo el manual de funciones de la unidad y se analizó y se tomó la información relevante para el estudio.
- **Revisión de perfiles de puesto de analista que conforman el equipo de la unidad**
 - Se obtuvieron los perfiles de puesto actualizados, a excepción del perfil de la Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional.
- **Análisis de tareas según perfil de puestos de cada analista**
 - Se estudio el perfil y cada tarea estipulada para cada analista y se hizo un listado de ellas para utilizarlas para una herramienta de lista de chequeo.
- **Creación de herramienta para recolectar datos**
 - Se creo herramienta con la lista de tareas analizadas y poder tomar datos de la ejecución por parte de las analistas

Semana 3 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 9 de marzo al 15 de marzo del 2023

- **Análisis de manejo del área de seguridad institucional**
 - Observación directa del desempeño de funciones de analista y llenado de herramienta de tareas estipuladas en perfil de puesto.
- **Análisis de procedimientos y procesos actuales**
 - Observación directa y anotaciones de como llevan a cabo los procedimientos actualmente.
- **Análisis de procedimientos documentados**
 - Revisión de procedimientos ya documentados y aprobados por la UGC
- **Análisis de herramientas actuales**
 - Revisión de herramientas utilizadas para cumplimiento de tareas y recolección de datos.

- **Análisis de funciones del analista de transporte y seguridad institucionala**
- Observación directa de como realizan el cumplimiento de funciones a diario y toma de datos, comparación

Semana 4 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 16 de marzo al 22 de marzo del 2023

- Análisis de manejo del área de mantenimiento
- Análisis de procedimientos y procesos actuales
- Análisis de procedimientos documentados
- Análisis de herramientas actuales
- Análisis de funciones del analista de mantenimiento y servicios generales

Semana 5 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 23 de marzo al 29 de marzo del 2023

- Análisis de manejo del área de servicios generales
- Análisis de procedimientos y procesos actuales
- Análisis de procedimientos documentados
- Análisis de herramientas actuales
- Análisis de funciones del analista de mantenimiento y servicios generales

Semana 6 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 30 de marzo al 5 de abril del 2023

- Análisis de manejo del área de transporte
- Análisis de procedimientos y procesos actuales
- Análisis de procedimientos documentados
- Análisis de herramientas actuales

- Análisis de funciones del analista de transporte y seguridad institucional

Semana 7 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 6 de abril al 12 de abril del 2023

- Análisis de manejo del área de servicios generales
- Análisis de procedimientos y procesos actuales
- Análisis de procedimientos documentados
- Análisis de herramientas actuales
- Análisis de funciones del analista de mantenimiento y servicios generales

Semana 8 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 13 de abril al 19 de abril del 2023

- Análisis de manejo del área de medio ambiente
- Análisis de procedimientos y procesos actuales
- Análisis de procedimientos documentados
- Análisis de herramientas actuales
- Análisis de funciones del analista de medio ambiente y seguridad institucional

Semana 9 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 20 de abril al 26 de abril del 2023

- Análisis de manejo del área de seguridad ocupacional
- Análisis de procedimientos y procesos actuales
- Análisis de procedimientos documentados
- Análisis de herramientas actuales

- Análisis de funciones del analista de medio ambiente y seguridad institucional

Duración: dos meses aproximadamente

Objetivo: analizar e identificar fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades y métricas clave.

Semana 10 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 27 de abril al 3 de mayo del 2023

- ❖ Entrevista con analista de mantenimiento y servicios generales
- ❖ Análisis de métricas clave en mantenimiento
- ❖ Análisis de desempeño de la analista

Semana 11 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 4 de mayo al 11 de mayo del 2023

- ❖ Entrevista online con analista de mantenimiento y servicios generales
- ❖ Análisis de métricas clave en servicios generales
- ❖ Análisis de desempeño de la analista

Semana 12 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 12 de mayo al 17 de mayo del 2023

- ❖ Entrevista online con analista de transporte y seguridad institucional
- ❖ Análisis de métricas clave en transporte
- ❖ Análisis de desempeño de la analista

Semana 13 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 18 de mayo al 24 de mayo del 2023

- ❖ Entrevista online con analista de transporte y seguridad institucional
- ❖ Análisis de métricas clave en seguridad

- ❖ Análisis de desempeño de la analista

Semana 14 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 25 de mayo al 31 de mayo del 2023

- ❖ Entrevista online con analista de medio ambiente y seguridad ocupacional
- ❖ Análisis de métricas clave en medio ambiente
- ❖ Análisis de desempeño de la analista.

Semana 15 Análisis de situación actual estratégica y cultura: en el periodo del 1 de junio al 7 de junio del 2023

- ❖ Entrevista online con analista de medio ambiente y seguridad ocupacional
- ❖ Análisis de métricas clave en seguridad ocupacional
- ❖ Análisis de desempeño de la analista

Semana 16 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 8 de junio al 14 de junio del 2023

- ❖ Tabulación de encuestas personal de cada área
- ❖ Interpretación de la información recolectada en las encuestas
- ❖ Interpretación de la información obtenida en los análisis de procedimientos y procesos

Semana 17 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 15 de junio al 23 de junio del 2023

- ❖ Análisis de cumplimiento de funciones analista de mantenimiento y servicios generales
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 18 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 26 de junio al 30 de junio del 2023

- ❖ Análisis de cumplimiento de funciones analista transporte y seguridad institucional
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 19 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 3 de julio al 7 de julio del 2023

- ❖ Análisis de cumplimiento de funciones analista medio ambiente y seguridad institucional
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 20 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 10 de julio al 14 de julio del 2023

- ❖ Análisis de cumplimiento de funciones de la unidad
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 21 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 17 de julio al 21 de julio del 2023

- ❖ Análisis de metas y su cumplimiento
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 22 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 24 de julio al 28 de julio del 2023

- ❖ Análisis de metas y su cumplimiento
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 23 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 31 de julio al 8 de agosto del 2023

- ❖ Asueto

Semana 24 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 9 de agosto al 18 de agosto del 2023

- ❖ Análisis de metas y su cumplimiento
- ❖ Interpretación de la información obtenida

Semana 25 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 21 de agosto al 25 de agosto del 2023

- ❖ Análisis de planes, programas, programas o procedimientos ayudarían al cumplimiento de metas a la analista de mantenimiento y servicios generales.

Semana 26 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 28 de agosto al 1 de septiembre del 2023

- ❖ Análisis de planes, programas, programas o procedimientos ayudarían al cumplimiento de metas a la analista de mantenimiento y servicios generales.

Semana 27 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 4 de septiembre al 8 de septiembre del 2023

- ❖ Análisis de planes, programas, programas o procedimientos ayudarían al cumplimiento de metas a la analista de transporte y seguridad institucional

Semana 28 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 11 de septiembre al 14 de septiembre del 2023

- ❖ Análisis de planes, programas, programas o procedimientos ayudarían al cumplimiento de metas a la analista de transporte y seguridad institucional

Semana 29 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 18 de septiembre al 22 de septiembre del 2023

- ❖ Análisis de planes, programas, programas o procedimientos ayudarían al cumplimiento de metas a la analista de medio ambiente y seguridad ocupacional

Semana 30 Análisis y tabulación de información: en el periodo del 25 de septiembre al 29 de septiembre del 2023

- ❖ Análisis de planes, programas, programas o procedimientos ayudarían al cumplimiento de metas a la analista de medio ambiente y seguridad ocupacional

Semana 31 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 2 octubre al de 6 octubre del 2023

- ❖ Análisis FODA mantenimiento
- ❖ Análisis FODA servicios generales

Semana 32 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 9 octubre al de 13 octubre del 2023

- ❖ Análisis FODA transporte
- ❖ Análisis FODA seguridad institucional

Semana 33 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 16 octubre al de 20 octubre del 2023

- ❖ Análisis FODA medio ambiente
- ❖ Análisis FODA seguridad ocupacional

Semana 34 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 23 octubre al de 27 octubre del 2023

- ❖ Análisis ISHIKAWA mantenimiento
- ❖ Análisis causa raíz
- ❖ análisis kpi's

Semana 35 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 30 octubre al de 3 de noviembre del 2023

- ❖ Análisis ISHIKAWA servicios generales
- ❖ Análisis causa raíz
- ❖ análisis kpi's

Semana 36 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 6 noviembre al de 10 de noviembre del 2023

- ❖ Análisis ISHIKAWA transporte
- ❖ Análisis causa raíz
- ❖ análisis kpi's

Semana 37 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 13 noviembre al de 17 de noviembre del 2023

- ❖ Análisis ISHIKAWA seguridad institucional
- ❖ Análisis causa raíz
- ❖ análisis kpi's

Semana 38 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 20 noviembre al de 25 de noviembre del 2023

- ❖ Análisis ISHIKAWA medio ambiente
- ❖ Análisis causa raíz
- ❖ análisis kpi's

Semana 39 Análisis y técnicas de análisis de problemáticas: en el periodo del 27 noviembre al de 1 de diciembre del 2023

- ❖ Análisis ISHIKAWA medio ambiente
- ❖ Análisis causa raíz
- ❖ análisis kpi's

Semana 40 soluciones y conclusiones del diagnóstico: en el periodo del 27 noviembre al de 1 de diciembre del 2023

- ❖ Recomendación de solución
- ❖ Conclusión

Semana 40 soluciones y conclusiones del diagnóstico: en el periodo del 27 noviembre al de 1 de diciembre del 2023

- ❖ Recomendación de solución
- ❖ Conclusión

Semana 41 soluciones y conclusiones del diagnóstico: en el periodo del 4 de diciembre al de 8 de diciembre del 2023

- ❖ Recomendación de solución
- ❖ Conclusión

Semana 42 soluciones y conclusiones del diagnóstico: en el periodo del 11 de diciembre al de 19 de diciembre del 2023

- ❖ Conclusión
- ❖ Cierre de pasantía

4.2 Aportes de la Pasantía Profesional a la Institución.

La pasantía profesional aportó a la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales un diagnóstico integral de la situación actual del cumplimiento de funciones y metas que le son estipuladas por la alta dirección, y con el estudio al conocer que se tiene un desequilibrio en la carga laboral de los analistas y con el estudio tiene la base para poder solicitar apoyo a la alta dirección.

A continuación, se muestran algunos aportes de la PPP.

- Identificación de áreas de mejora: El diagnóstico permitió identificar áreas específicas de la unidad que requieren mejoras en términos de eficiencia operativa, cumplimiento normativo, seguridad, calidad o medio ambiente. Al comprender mejor los puntos débiles, la alta dirección puede tomar medidas correctivas para optimizar su desempeño y aumentar su competitividad.
- Optimización de recursos: Al evaluar el funcionamiento de diferentes áreas, el diagnóstico pudo revelar oportunidades para optimizar el uso de recursos como el tiempo, el personal, los materiales y el capital. Esto puede conducir a una reducción de costos y una mayor eficiencia en la asignación de recursos, lo que contribuye a mejorar institucional.
- Mejora de la productividad y la eficiencia: Al identificar y abordar las ineficiencias en los procesos, el diagnóstico puede ayudar a mejorar la productividad y la eficiencia operativa. Esto puede conducir a una mayor producción, un mejor rendimiento de los analistas y una entrega más rápida de servicios a los clientes, que en este caso los clientes son el personal de la DNM.
- Cumplimiento normativo: El diagnóstico permite evaluar el grado de cumplimiento de la empresa con las regulaciones y normativas aplicables en áreas como la seguridad ocupacional, el medio ambiente y otros aspectos relacionados con la gestión empresarial. Identificar áreas de no conformidad

y tomar medidas correctivas puede ayudar a evitar sanciones legales y proteger la reputación de la empresa.

- Mejoramiento de indicadores de desempeño o kpi's.
- Se verifico el nivel de cumplimiento de funciones y metas.
- El diagnostico sirve de base para poder solicitar apoyo a alta dirección para reducir la sobrecarga de trabajo y tratar de lograr un equilibrio. Con lo que se solicitaron jóvenes de horas sociales para dar apoyo.
- El estudio también sirve de apoyo para poder crear la Unidad de Medio Ambiente.
- Se conocieron las necesidades de analistas en cuanto a herramientas, procedimientos, programas, planes, etc. Y saber cuales necesitan ser creados para la contribución del cumplimiento de funciones.
- Se conocieron los puntos de vista de personal a cargo de analistas por lo que sirvió de ayuda para que ellos puedan mejorar su desempeño y manejo de personal.
- Mejoramiento tecnológico, se obtuvo una lista de herramientas que son requeridas por los analistas y con el conocimiento de las herramientas digitales automatizadas para el manejo de datos de los analistas se solicito apoyo a la Unidad de Desarrollo Institucional para el apoyo en ello.

En resumen, el diagnóstico aporta una visión integral del funcionamiento de la USISG y ofrece orientación para la mejora continua en áreas clave. Al identificar y abordar los problemas y oportunidades de manera proactiva, la unidad puede fortalecerse y contribuir positivamente al bienestar de sus empleados y la institución.

4.3 Conocimientos adquiridos

En la Pasantía se pudieron adquirir una serie de conocimientos y habilidades adicionales, los cuales van más allá de simplemente comprender la situación actual de la unidad. Al ser la primera experiencia en el mundo laboral, con una institución grande además de estar en una unidad con alta demanda operativas y diversas áreas se pudo lograr un vistazo y aprendizaje mucho más amplio. Lo cual es de mucho beneficio para mi desarrollo profesional y capacidad para abordar desafíos empresariales a futuro.

Algunos de los conocimientos son:

- **Profundización en áreas específicas:** Al realizar el diagnóstico, en la USISG pude obtener un conocimiento detallado sobre las diferentes áreas de la unidad, como mantenimiento, seguridad ocupacional, medio ambiente, transporte, seguridad institucional y servicios generales. Esto incluye comprender los procesos, procedimientos, regulaciones y mejores prácticas relacionadas con cada área.
- **Habilidades de análisis:** Al realizar el diagnóstico desarrolle habilidades analíticas para evaluar la eficiencia operativa, identificar áreas de mejora, detectar problemas potenciales y proponer soluciones. Esto implica analizar datos, identificar tendencias, evaluar riesgos y tomar decisiones fundamentadas basadas en la información disponible.
- **Conocimiento normativo y regulatorio:** Al evaluar el cumplimiento normativo de la empresa, se adquiere un conocimiento profundo sobre las regulaciones y normativas aplicables en áreas como seguridad ocupacional, medio ambiente y otras áreas relevantes. Esto incluye comprender los requisitos legales, estándares industriales y mejores prácticas en materia de cumplimiento normativo. También conocer de que manera se estandariza la norma ISO 9001:2015 en toda una institución y como se deben seguir sus normativas.
- **Habilidades de comunicación:** Para poder interactuar con diferentes partes interesadas dentro de la institución, incluyendo jefe, analistas, asistente administrativo, empleados y otros equipos funcionales. Esto implica la capacidad de explicar hallazgos, presentar recomendaciones y facilitar la implementación de acciones correctivas.
- **Habilidades de resolución de problemas:** habilidades para identificar y abordar problemas complejos dentro de la unidad, incluyendo la capacidad de analizar causas raíz, desarrollar soluciones efectivas y gestionar proyectos de mejora.

- **Comunicación en equipo y manejo de personal:** Al poder convivir y observar cómo se desarrolla el manejo de personal y lo complejo que puede ser

4.4 Glosario de términos

Carga Laboral: Analiza la cantidad de tareas y compromisos que la compañía exige a sus trabajadores. Nos referimos al desgaste físico y mental al realizar su trabajo y poner en marcha sus habilidades para alcanzar los objetivos.

Diagnóstico: El diagnóstico alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

DNM: Dirección Nacional de Medicamentos

Función: Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.

Funciones: áreas dentro de la unidad

Herramientas digitales: son gestores que permiten crear, organizar y publicar documentos de forma colaborativa. Los sistemas de gestión de contenidos están formados por un conjunto de aplicaciones Web, que de un modo similar a un portal, operan tanto en Internet como en una intranet.

Indicadores: Es una métrica cuantitativa que muestra cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos empresariales más importantes

Medicamento: sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o para aliviar un dolor físico.

Perfil de puesto: es una herramienta que permite organizar y agrupar los requisitos y habilidades que se requieren para ocupar un cierto puesto de trabajo.

Requerimiento: Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio

Tarea: Trabajo o labor que debe realizarse en un tiempo determinado por una o varias personas o entidades a quienes haya sido asignadas, estas dan cumplimiento a las actividades.

USISG: Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones y Recomendaciones

5.1.1 Conclusiones

- Se pudo determinar la situación actual de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales por medio del estudio de análisis interno y externo, también un análisis DAFO-CAME, ISHIKAWA (Causa Y Efecto), carga laboral y cumplimiento de funciones, también se pudo analizar los indicadores principales para cumplimiento.
- Gracias a el estudio se pudo conocer cuáles son los planes, procedimientos, programas o herramientas con necesarios crear para poder seguir dando aporte al cumplimiento de metas de alta dirección. Ya que una unidad debida la carga laboral no tiene el suficiente tiempo para poder documentar procedimientos o desarrollar planes o herramientas regularmente.
- La realización de la pasantía profesional fue sumamente satisfactoria ya que permitió el desarrollo de la primer experiencia laboral, así como la ejecución de todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en un proyecto practico y que es de beneficio para la institución en el cual se incremento y se obtuvieron conocimientos y habilidades fundamentales en el desarrollo profesional y que son de ayuda en el futuro ante desafíos ya que se obtuvo un panorama completo de una unidad que maneja diversas áreas de apoyo fundamental para la institución y que tiene interrelación con otras unidades.

5.1.2 Recomendaciones

- La alta dirección debe supervisar los niveles de carga laboral y dar apoyo para generar un equilibrio
- Definir una buena metodología de trabajo y apegarse a ella es esencial para una buena gestión de proyecto, ya que al seguir un marco de trabajo definido es fácil tomar un ritmo contante de desarrollo y seguimiento del proyecto.
- Mejorar la organización y desarrollar proyectos específicos para estudiantes y becarios puedan apoyar con el desarrollo de la documentación necesaria, conociendo la documentación que se necesita se pueden crear proyectos definidos con el objetivo de mejorar la gestión documental de la unidad.
- Capacitación para el uso de recursos de Microsoft 365 y Google Workspace.

5.2 Referencias bibliográficas

Dirección Nacional de Medicamentos. (2016). Reseña Histórica Institucional. Obtenido de Portal de Transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dnm/documents/292546/download>

Dirección Nacional de Medicamentos. (26 de Noviembre de 2021). MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS. Obtenido de Portal de Transparencia - El Salvador: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dnm/documents/374791/download>

Dirección Nacional de Medicamentos. (4 de diciembre de 2021). PRESUPUESTO_APROBADO_2021_INGRESOS_Y_EGRESOS. Obtenido de Portal de transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dnm/documents/423862/download>

Dirección Nacional de Medicamentos (2022) Perfil de puesto de Analista de Mantenimiento y Servicios Generales (ver anexos)

Dirección Nacional de Medicamentos (2022) Perfil de puesto de Analista de Transporte y seguridad ocupacional (ver anexos)

Dirección Nacional de Medicamentos (2021) MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS POR COMPETENCIAS, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS DE EL SALVADOR.

Dirección Nacional de Medicamentos (2023) Plan Anual de Mantenimiento

Dirección Nacional de Medicamentos (2023) Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo.

Dirección Nacional de Medicamentos (2023) PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE MISIONES OFICIALES Y SU RESPECTIVO REGISTRO

5.3 Anexos

Anexo 1- Informes mensuales de actividades de la pasantía



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRÁCTICA PROFESIONAL



Nombre del egresado:		Karla Cristina Santos Campos		
Nombre de la empresa:		Dirección Nacional de Medicamentos		
INFORME DE ACTIVIDAD MES DE FEBRERO 2023				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
23/02/23	Capacitación en Unidad de Gestión de la Calidad.	Capacitación para redacción de documentos en base a norma ISO-9001 según políticas de la institución.	Lineamientos para redacción de documentación interna.	
24/02/23	Capacitación en Unidad de Gestión de la Calidad.	Capacitación para redacción de documentos en base a norma ISO-9001 según políticas de la institución.	Lineamientos para redacción de documentación interna.	
27/02/23	Análisis de información de funciones de la Unidad de Seguridad Institucional y Servicios Generales.	Revisión de manual de funciones, manual de competencia, manual de riesgos, perfil de puestos de trabajo y contratos.	Conocimientos del funcionamiento actual de la USISG.	
28/02/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad.	Bases para diseño de herramienta de Excel para recolectar y analizar datos.	

F.

Br. Karla Cristina Santos Campos
Pasante



F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacón
Docente Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmar Rodríguez Arevalo
Docente Asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRÁCTICA PROFESIONAL



Nombre del egresado:		Karla Cristina Santos Campos		
Nombre de la empresa:		Dirección Nacional de Medicamentos		
INFORME DE ACTIVIDAD MES DE MARZO 2023				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
01/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
02/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental y mejoras recomendadas.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
03/03/23	Revisión de avance de herramienta para verificación de mejoras.	Revisión de avance de herramienta, con asesor de la DNM para verificar mejoras en la herramienta.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
06/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja en Excel con herramienta para recolección y análisis de datos con mejoras establecidas en la revisión.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
07/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental y mejoras recomendadas.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz. Agregando matriz de riesgos.	
08/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental y mejoras recomendadas.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz. Agregando matriz de riesgos.	
09/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental y mejoras recomendadas.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
10/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRÁCTICA PROFESIONAL



		base a revisión documental y mejoras recomendadas.		
13/03/23-17/03/23	AUSENCIA POR DUELO			
20/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental y mejoras recomendadas.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
21/03/23	Diseño de herramienta para recolección y análisis de información de funciones de la USISG	Creación de hoja de Excel con herramienta para recolección y análisis de información de la función de Seguridad . En base a revisión documental y mejoras recomendadas.	Manejo de estructura de recolección de datos para matriz.	
22/03/23	Revisión de Plan Anual de Mantenimiento DNM	Análisis de Plan Anual de Mantenimiento DNM 2023 para conocimiento de procesos y controles actuales.	Conocimientos de la gestión de mantenimiento preventivo y correctivo actual.	
23/03/23	Elaboración de documento interno de procedimientos del sistema de gestión de mantenimiento.	Desarrollo de gestión documental de procedimiento para gestión de mantenimiento preventivo y correctivo.	Manejo de procedimientos de mantenimiento y formato para documentación de procedimientos.	
24/03/23	AUSENCIA POR SALUD			
27/03/23	Elaboración de documento interno de procedimientos del sistema de gestión de mantenimiento.	Desarrollo de gestión documental de procedimiento para gestión de mantenimiento preventivo y correctivo.	Manejo de procedimientos de mantenimiento y formato para documentación de procedimientos.	
28/03/23	Elaboración de documento interno de procedimientos del sistema de gestión de mantenimiento.	Desarrollo de gestión documental de procedimiento para gestión de mantenimiento preventivo y correctivo.	Manejo de procedimientos de mantenimiento y formato para documentación de procedimientos.	
29/03/23	Diseño de herramientas de gestión de mantenimiento.	Desarrollo de herramienta de bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo y fichas técnicas de equipo.	Manejo de procedimientos de mantenimiento y formato para documentación de procedimientos.	
30/03/23	Revisión de datos históricos, datos técnico de mantenimiento.	Análisis de actividades a desarrollar para el	Manejo de procedimientos de mantenimiento y	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRÁCTICA PROFESIONAL



		mantenimiento preventivo según PAM	formato para documentación de procedimientos.	
31/03/23	Diseño de herramienta de gestión de mantenimiento.	Desarrollo de herramienta de bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo y fichas técnicas de equipo.	Manejo de procedimientos de mantenimiento y formato para documentación de procedimientos.	



F.

Br. Karla Cristina Santos Campos
Pasante

F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
Docente Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmar Rodríguez Arevalo
Docente Asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado	Karla Cristina Santos Campos			
Nombre de la institución	Dirección Nacional de Medicamentos			
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE ABRIL				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
03/04/2023	Elaboración de herramientas de observación directa	Creación de herramienta para registrar datos de la USISG	Conocimientos y lineamientos de la unidad	
04/04/2023	Observación del manejo del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad institucional	
05/04/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad institucional	
06/04/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad institucional	
07/04/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad institucional	
10/04/2023	Revisión documental	Revisión documental de procedimientos, programas o planes actuales	Visualización del manejo del área de seguridad institucional	
11/04/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	
12/04/2023	Observación del manejo del área de mantenimiento	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de mantenimiento	
13/04/2023	Observación de los procedimientos del área de mantenimiento	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de mantenimiento	
14/04/2023	Observación de los procedimientos del área de mantenimiento	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de mantenimiento	
17/04/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de mantenimiento	
18/04/2023	Revisión documental	Revisión documental de procedimientos,	Visualización del manejo del área de mantenimiento	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

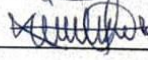


TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

		programas o planes actuales		
19/04/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	
20/04/2023	Observación del manejo del área de servicios generales	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de servicios generales	
21/04/2023	Observación de los procedimientos del área de servicios generales	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de servicios generales	
24/04/2023	Observación de los procedimientos del área de servicios generales	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de servicios generales	
25/04/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de servicios generales	
26/04/2023	Revisión documental	Revisión documental de procedimientos, programas o planes actuales	Visualización del manejo del área de servicios generales	
27/04/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	
28/04/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	



F. 
 Br. Karla Cristina Santos Campos

F. 
 Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
 Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F. 
 MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
 Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL



Nombre del egresado	Karla Cristina Santos Campos			
Nombre de la institución	Dirección Nacional de Medicamentos			
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE MAYO				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
01/05/2023	Observación del manejo del área de transporte	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de transporte	
02/05/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad institucional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de transporte	
03/05/2023	Observación de los procedimientos del área de transporte	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de transporte	
04/05/2023	Observación de los procedimientos del área de transporte	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de transporte	
05/05/2023	Revisión documental	Revisión documental de procedimientos, programas o planes actuales	Visualización del manejo del área de transporte	
08/05/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	
09/05/2023	Observación del manejo del área de medio ambiente	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de medio ambiente	
10/05/2023	Observación de los procedimientos del área de medio ambiente	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de medio ambiente	
11/05/2023	Observación de los procedimientos del área de medio ambiente	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de medio ambiente	
12/05/2023	Observación de los procedimientos del área de medio ambiente	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de medio ambiente	
15/05/2023	Revisión documental	Revisión documental de procedimientos, programas o planes actuales	Visualización del manejo del área de medio ambiente	
16/05/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	
17/05/2023	Observación del manejo del área de seguridad ocupacional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad ocupacional	




UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

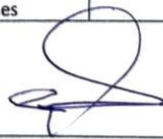


TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

18/05/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad ocupacional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad ocupacional	
19/05/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad ocupacional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad ocupacional	
22/05/2023	Observación de los procedimientos del área de seguridad ocupacional	Acompañamiento y observación de manejo del área	Visualización del manejo del área de seguridad ocupacional	
23/05/2023	Revisión documental	Revisión documental de procedimientos, programas o planes actuales	Visualización del manejo del área de seguridad ocupacional	
24/05/2023	Conocimiento de herramientas	Análisis de herramientas actuales	Conocimiento de herramientas como bitácoras, listas, etc.	
25/05/2023	Diseño de cuestionario para entrevista a analista	Redacción de preguntas para entrevista a analistas	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
26/05/2023	Diseño de cuestionario para entrevista a analista	Redacción de preguntas para entrevista a analistas	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
29/05/2023	Diseño de encuesta para personal de cada área	Redacción de preguntas para encuesta a personal	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
30/05/2023	Diseño de encuesta para personal de cada área	Redacción de preguntas para encuesta a personal	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
31/05/2023	Diseño de encuesta para personal de cada área	Redacción de preguntas para encuesta a personal	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	

F. 
 Br. Karla Cristina Santos Campos

F. 
 Arq. Jonathan Mauricio Garcia Chacon
 Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F. 
 MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
 Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado	Karla Cristina Santos Campos			
Nombre de la institución	Dirección Nacional de Medicamentos			
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE JUNIO				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
01/06/2023	Diseño de cuestionario para métricas clave en cada área	Redacción de preguntas sobre métricas clave en cada área	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
02/06/2023	Diseño de cuestionario para métricas clave en cada área	Redacción de preguntas sobre métricas clave en cada área	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
04/06/2023	Diseño de cuestionario sobre cumplimiento de metas de alta dirección	Redacción de preguntas sobre cumplimiento de metas de la alta dirección.	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
05/06/2023	Diseño de autoevaluación de analistas	Redacción de preguntas de autoevaluación de analistas	Preguntas clave para conocimiento del cumplimiento de funciones	
06/06/2023	Entrevista a Analista de transporte y seguridad institucional	Entrevista por medio de Google meet con Analista de transporte y seguridad institucional	Conocimiento de gestión en cada área, del analista que son transporte y seguridad institucional, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.	
07/06/2023	Entrevista a Analista de mantenimiento y servicios generales	Entrevista por medio de Google meet con analista de mantenimiento y servicios generales.	Conocimiento de gestión en cada área, del analista, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.	
08/06/2023	Entrevista a Analista de medio ambiente y seguridad ocupacional	Entrevista por medio de Google meet con analista de medio ambiente y seguridad ocupacional	Conocimiento de gestión en cada área, del analista, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.	
09/06/2023	Autoevaluación de analistas	Los analistas completan un formulario de autoevaluación de desempeño	Conocimiento de la autoevaluación que tienen los analistas con su desempeño y cumplimiento	
12/06/2023	Encuesta a personal de cada área	El personal de cada área completa formularios	Conocimiento de la percepción del personal.	
13/06/2023	Cuestionario sobre métricas clave a analistas	Analistas completan cuestionario en Word sobre métricas clave de su área	Conocimiento de métricas actuales en cada área	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

14/06/2023	Análisis e interpretación de información recolectada en entrevista a analista de transporte y seguridad institucional	Interpretación de la información obtenida en la entrevista a analista de transporte y seguridad institucional	Análisis de los datos relevantes para el área	
15/06/2023	Análisis e interpretación de información recolectada en entrevista a analista de mantenimiento y servicios generales	Interpretación de la información obtenida en la entrevista a analista de mantenimiento y servicios generales	Análisis de los datos relevantes para el área	
16/06/2023-23/06/2023	INCAPACIDAD POR EXTRACCIÓN DE MUELAS CORDALES			
26/06/2023	Análisis e interpretación de información recolectada en entrevista a analista de medio ambiente y seguridad ocupacional	Interpretación de la información obtenida en la entrevista a analista medio ambiente y seguridad ocupacional	Análisis de los datos relevantes para el área	
27/06/2023	Tabulación de autoevaluación de analistas	Tabulación e interpretación de resultados obtenidos de cada analista	Conocimiento de nivel de desempeño y cumplimiento que considera cada analista	
28/06/2023	Tabulación de encuestas a personal	Tabulación e interpretación de datos obtenidos por personal de cada área	Análisis de los datos relevantes para el área	
29/06/2023	Tabulación de encuestas a personal	Tabulación e interpretación de datos obtenidos por personal de cada área	Análisis de los datos relevantes para el área	
30/06/2023	Tabulación de cuestionario de métricas clave	Tabulación e interpretación de datos obtenidos por personal de cada área	Análisis de los datos relevantes para el área	

F.

Br. Karla Cristina Santos Campos



F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado		Karla Cristina Santos Campos		
Nombre de la institución		Dirección Nacional de Medicamentos		
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE JULIO				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
03/07/2023	Análisis FODA para seguridad institucional	Análisis y conocimiento de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para el cumplimiento sus funciones.	FODA del área	
04/07/2023	Análisis ISHIKAWA para seguridad institucional	Análisis ISHIKAWA o espina de pescado	Causa y efecto	
05/07/2023	Análisis costo beneficio de seguridad institucional	Análisis costo beneficio	Costo beneficio del	
06/07/2023	Análisis de riesgos de seguridad institucional	Análisis de riegos para cumplimiento de funciones.	Riesgos	
07/07/2023	Asueto por juegos centroamericanos			
10/07/2023	Formulación de indicadores de seguridad institucional	Kpi's o indicadores útiles para el control y seguimiento en el área	Indicadores de gestión	
11/07/2023	Análisis FODA para transporte	Análisis y conocimiento de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para el cumplimiento sus funciones.	FODA del transporte	
12/07/2023	Análisis ISHIKAWA para transporte	Análisis ISHIKAWA o espina de pescado	Causa y efecto	
13/07/2023	Análisis costo beneficio de transporte	Análisis costo beneficio	Costo beneficio	
14/07/2023	Análisis de riesgos de transporte	Análisis de riegos para cumplimiento de funciones.	Riesgos	
17/07/2023	Formulación de indicadores de transporte	Kpi's o indicadores útiles para el control y seguimiento en el área	Indicadores de gestión	
18/07/2023	Análisis FODA para mantenimiento	Análisis y conocimiento de fortalezas, debilidades, amenazas	FODA del mantenimiento	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
 ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

		y oportunidades para el cumplimiento sus funciones.		
19/07/2023	Análisis ISHIKAWA para mantenimiento	Análisis ISHIKAWA o espina de pescado	Causa y efecto	
20/07/2023	Análisis costo beneficio de mantenimiento	Análisis costo beneficio	Costo beneficio	
21/07/2023	Análisis de riesgos de mantenimiento	Análisis de riegos para cumplimiento de funciones.	Riesgos	
24/07/2023	Formulación de indicadores de transporte	Kpi's o indicadores útiles para el control y seguimiento en el área	Indicadores de gestión	
25/07/2023	Análisis FODA para servicios generales	Análisis y conocimiento de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para el cumplimiento sus funciones.	FODA de los servicios generales	
26/07/2023	Análisis ISHIKAWA para servicios generales	Análisis ISHIKAWA o espina de pescado	Causa y efecto	
27/07/2023	Análisis costo beneficio de servicios generales	Análisis costo beneficio	Costo beneficio	
28/07/2023	Análisis de riesgos de servicios generales	Análisis de riegos para cumplimiento de funciones.	Riesgos	
31/07/2023	Formulación de indicadores de transporte	Kpi's o indicadores útiles para el control y seguimiento en el área	Indicadores de gestión	



F.

Br. Karla Cristina Santos Campos

F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
 Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
 Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado		Karla Cristina Santos Campos		
Nombre de la institución		Dirección Nacional de Medicamentos		
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE AGOSTO				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
01/08/2023-04/08/2023	Asueto por feriado			
07/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en seguridad institucional.	Interpretación de los análisis realizados en el área de seguridad institucional	Situación actual en seguridad institucional	
08/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en seguridad institucional.	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de seguridad institucional	Situación actual en seguridad institucional	
09/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en seguridad institucional.	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de seguridad institucional	Situación actual en seguridad institucional	
10/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en seguridad institucional	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de seguridad institucional	Situación actual en seguridad institucional	
11/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en transporte	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de transporte	Situación actual en transporte	
14/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en transporte	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de transporte	Situación actual en transporte	
15/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en transporte	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de transporte	Situación actual en transporte	
16/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en transporte	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de transporte	Situación actual en transporte	
17/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en mantenimiento	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de mantenimiento	Situación actual en mantenimiento	
18/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en mantenimiento	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de mantenimiento	Situación actual en mantenimiento	
21/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en mantenimiento	Interpretación de los análisis realizados en el	Situación actual en mantenimiento	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
 ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

		área en el área de mantenimiento		
22/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en mantenimiento	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de mantenimiento	Situación actual en mantenimiento	
23/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en servicios generales	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de servicios generales	Situación actual en servicios generales	
24/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en servicios generales	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de servicios generales	Situación actual en servicios generales	
25/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en servicios generales	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de servicios generales	Situación actual en servicios generales	
28/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual en servicios generales	Interpretación de los análisis realizados en el área en el área de servicios generales	Situación actual en servicios generales	
29/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual de la USISG	Interpretación del análisis global	Situación actual de la USISG	
30/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual de la USISG	Interpretación del análisis global	Situación actual de la USISG	
31/08/2023	Análisis e interpretación de la situación actual de la USISG	Interpretación del análisis global	Situación actual de la USISG	

F.

Br. Karla Cristina Santos Campos



F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
 Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
 Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado		Karla Cristina Santos Campos		
Nombre de la institución		Dirección Nacional de Medicamentos		
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE SEPTIEMBRE				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
01/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en seguridad institucional	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
04/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en seguridad institucional	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
05/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en seguridad institucional	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
06/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en seguridad institucional	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
07/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en seguridad institucional	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
08/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en transporte	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
11/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en transporte	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
12/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en transporte	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el	Metas establecidas por alta dirección	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

		analista de seguridad institucional y transporte		
13/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en transporte	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
14/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en transporte	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de seguridad institucional y transporte	Metas establecidas por alta dirección	
15/09/2023	ASUETO DIA DE INDEPENDENCIA			
18/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en mantenimiento	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
19/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en mantenimiento	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
20/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en mantenimiento	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
21/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en mantenimiento	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
22/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en mantenimiento	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
25/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en servicios generales	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el	Metas establecidas por alta dirección	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
 ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

		analista de mantenimiento y servicios generales		
26/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en servicios generales	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
27/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en servicios generales	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
28/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en servicios generales	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	
29/09/2023	Análisis de cumplimiento de metas de alta dirección en servicios generales	Comprobar si se está dando cumplimiento a las metas establecidas por la alta dirección a el analista de mantenimiento y servicios generales	Metas establecidas por alta dirección	

F.

Br. Karla Cristina Santos Campos

F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
 Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
 Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
 ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado		Karla Cristina Santos Campos		
Nombre de la institución		Dirección Nacional de Medicamentos		
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE OCTUBRE				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
02/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en seguridad institucional	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
03/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en seguridad institucional	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
04/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en seguridad institucional	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
05/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en seguridad institucional	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
06/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en transporte	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
09/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en transporte	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
10/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes	Contribución al cumplimiento de metas	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

	contribuir al cumplimiento de metas en transporte	pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas		
11/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en transporte	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
12/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en mantenimiento	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
13/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en mantenimiento	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
16/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en mantenimiento	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
17/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en mantenimiento	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
18/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en servicios generales	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
19/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en servicios generales	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
20/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o	Hacer una evaluación de que programas,	Contribución al cumplimiento de metas	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

	herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en servicios generales	herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas		
23/10/2023	Evaluación de que programas, planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas en servicios generales	Hacer una evaluación de que programas, herramientas, procedimientos o planes pueden crearse o desarrollarse para poder contribuir al cumplimiento de metas	Contribución al cumplimiento de metas	
24/10/2023	Formulación para propuesta de planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas de la USISG	Hacer propuesta para cada función analizada de la USISG	Contribución al cumplimiento de metas	
25/10/2023	Formulación para propuesta de planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas de la USISG	Hacer propuesta para cada función analizada de la USISG	Contribución al cumplimiento de metas	
26/10/2023	Formulación para propuesta de planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas de la USISG	Hacer propuesta para cada función analizada de la USISG	Contribución al cumplimiento de metas	
27/10/2023	Formulación para propuesta de planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas de la USISG	Hacer propuesta para cada función analizada de la USISG	Contribución al cumplimiento de metas	
30/10/2023	Formulación para propuesta de planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas de la USISG	Hacer propuesta para cada función analizada de la USISG	Contribución al cumplimiento de metas	
32/10/2023	Formulación para propuesta de planes, procedimientos o herramientas que puedan contribuir al cumplimiento de metas de la USISG	Hacer propuesta para cada función analizada de la USISG	Contribución al cumplimiento de metas	

F.

Br. Karla Cristina Santos Campos



F.

Arq. Jonathan Mauricio García Chacon
Asesor de la Dirección Nacional de Medicamentos

F.

MSc. Ing. Georgeth Renan Wenner Osmaro
Docente asesor de Escuela de Ingeniería Industrial



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado	Karla Cristina Santos Campos			
Nombre de la institución	Dirección Nacional de Medicamentos			
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE NOVIEMBRE				
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones
6/11/2023	Busqueda de Propuesta de mejora de situación actual.	Analizar cuáles son las mejores propuestas de mejora para	Contribución a propuestas de solución ante desafíos y problemáticas.	
7/11/2023	Busqueda de Propuesta de mejora de situación actual.	Analizar cuáles son las mejores propuestas de mejora para	Contribución a propuestas de solución ante desafíos y problemáticas.	
8/11/2023	Busqueda de Propuesta de mejora de situación actual.	Analizar cuáles son las mejores propuestas de mejora para	Contribución a propuestas de solución ante desafíos y problemáticas.	
9/11/2023	Busqueda de Propuesta de mejora de situación actual.	Analizar cuáles son las mejores propuestas de mejora para	Contribución a propuestas de solución ante desafíos y problemáticas.	
10/11/2023	Busqueda de Propuesta de mejora de situación actual.	Analizar cuáles son las mejores propuestas de mejora para	Contribución a propuestas de solución ante desafíos y problemáticas.	
14/11/2023	Conclusiones del diagnostico	Conclusiones de hallazgos del proyecto	Conclusión	
15/11/2023	Conclusiones del diagnostico	Conclusiones de hallazgos del proyecto	Conclusión	
16/11/2023	Conclusiones del diagnostico	Conclusiones de hallazgos del proyecto	Conclusión	
20/11/2023	Revisión de conclusiones	Conclusiones de hallazgos del proyecto	Conclusión	
21/11/2023	Revisión de formato informe	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
22/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
23/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
24/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
27/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
28/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
29/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	
30/11/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
 ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL

Nombre del egresado		Karla Cristina Santos Campos			
Nombre de la institución		Dirección Nacional de Medicamentos			
INFORME DE ACTIVIDADES MES DE DICIEMBRE					
Fecha	Actividad	Descripción de actividad	Orientación recibida	Observaciones	
01/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
04/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
05/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
06/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
07/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
08/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
11/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
12/12/2023	Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
13/12/2023	Revisión de la Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
14/12/2023	Revisión de la Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
15/12/2023	Revisión de la Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
18/12/2023	Revisión de la Redacción de documentación	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
19/12/2023	Cierre de actividades	Conclusiones del proyecto	Conclusión		
23/12/2023					

Anexo 2- Presupuesto de la DNM

Presupuesto de la Dirección Nacional de Medicamentos

PRESUPUESTO DE INGRESOS APROBADO

AÑO: 2023

Fuente de Financiamiento: RECURSOS PROPIOS

Código	Concepto	Aprobado 2023
12	Tasas y Derechos	\$ 12,489,070.00
14	Venta de Bienes y Servicios	\$ 25,000.00
15	Ingresos Financieros y Otros	\$ 175,080.00
32	Saldo de Años Anteriores	\$ 687,480.00
TOTAL		\$ 13,376,630.00

DIRECCION NACIONAL DE MEDICAMENTOS PRESUPUESTO DE EGRESOS APROBADO AÑO: 2023 Fuente de Financiamiento: RECURSOS PROPIOS

Código	Concepto	Crédito Presupuestario 2023
51	Remuneraciones	\$ 7,733,300.00
54	Adquisiciones de Bienes y Servicios	\$ 4,406,775.00
55	Gastos Financieros y Otros	\$ 456,720.00
56	Transferencias Corrientes	\$ 26,280.00
61	Inversiones en Activos Fijos	\$ 753,555.00
TOTAL		\$ 13,376,630.00

Anexo 3-Herramientas de recolección de datos




GOBIERNO DE EL SALVADOR

Sección 1 de 8







Autoevaluación de desempeño de analistas de la USISG

B I U  
















Lee atentamente cada pregunta y responde en base a tu criterio personal, tomate tu tiempo para responder cada pregunta.

El estudio es con el fin de conocer el nivel actual de funcionalidad de la Unidad.


El cuestionario consta de 8 secciones de preguntas, en las que se abordan diferentes temas para su análisis.

Autoevaluación Analistas USISG (respuestas) ☆      Compartir 

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 123 Predet... 10 + **B I U**               

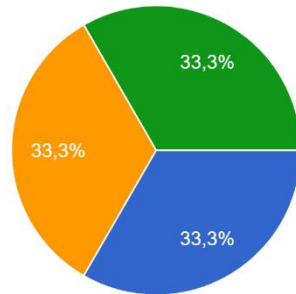
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Marca temporal	Puntuación	Seleccione su cargo	a) ¿Establezco metas cte	b) ¿Soy proactivo/a al id	c) ¿Demuestro comprom	a) ¿Colaboro efectivamei	b) ¿Comunico de manere	c) ¿Contribuyo
2	29/06/2023 11:23:26	86,09%	Analista de Seguridad Institucional y Transporte	4	4	5	5	5	
3	29/06/2023 18:02:53	76,52%	Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional	3	4	3	4	4	
4	3/07/2023 13:52:24	82,61%	Analista de Mantenimiento y Servicios Generales	4	4	4	5	4	
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									

+  Respuestas de formulario 1

Anexo 4- Tabulación de datos

Seleccione su cargo

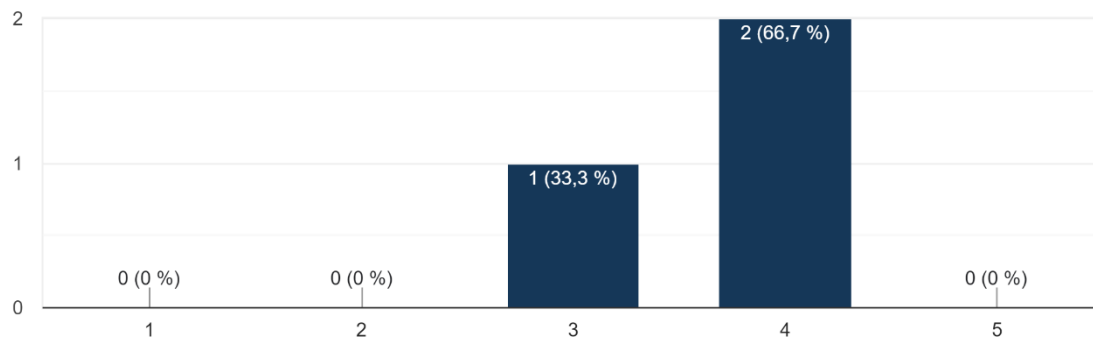
3 respuestas



- Analista de Mantenimiento y Servicios Generales
- Analista de Transporte y Seguridad Institucional
- Analista de Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional
- Analista de Seguridad Institucional y Transporte

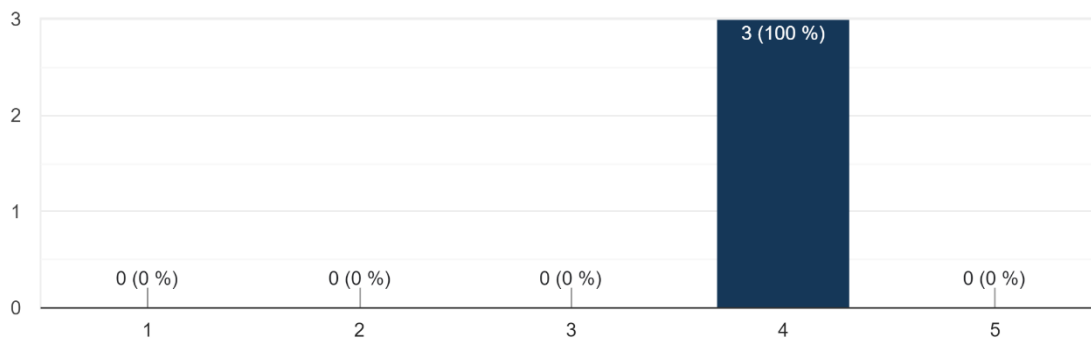
a) ¿Establezco metas claras y alcanzables en mi trabajo?

3 respuestas



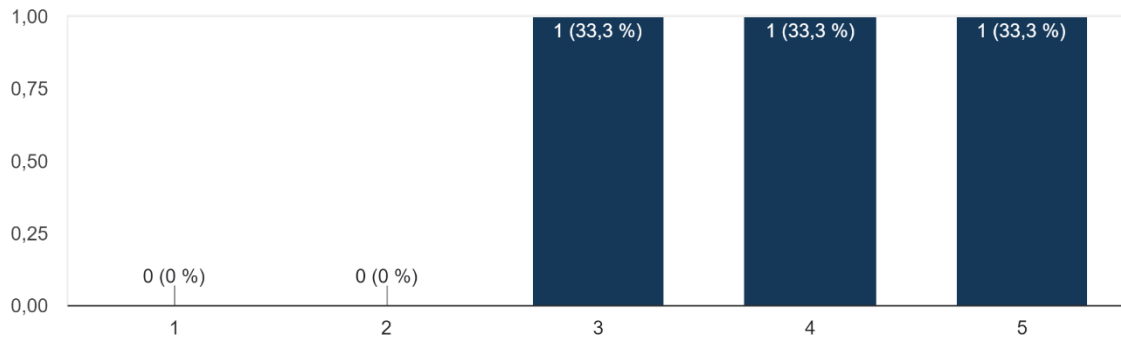
b) ¿Soy proactivo/a al identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para lograr resultados positivos?

3 respuestas



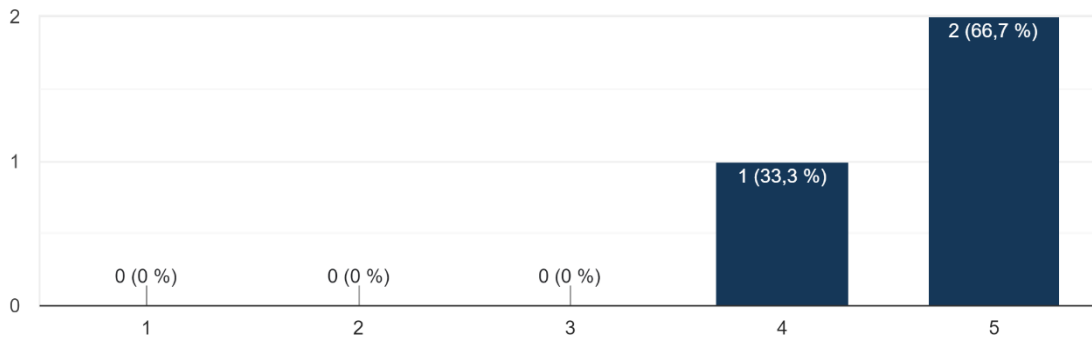
c) ¿Demuestro compromiso para cumplir con los plazos establecidos?

3 respuestas



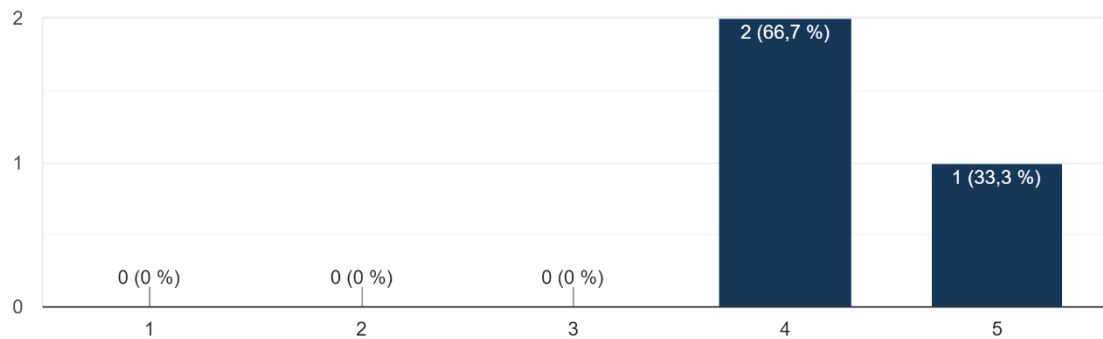
a) ¿Colaboro efectivamente con mis colegas y otras unidades?

3 respuestas



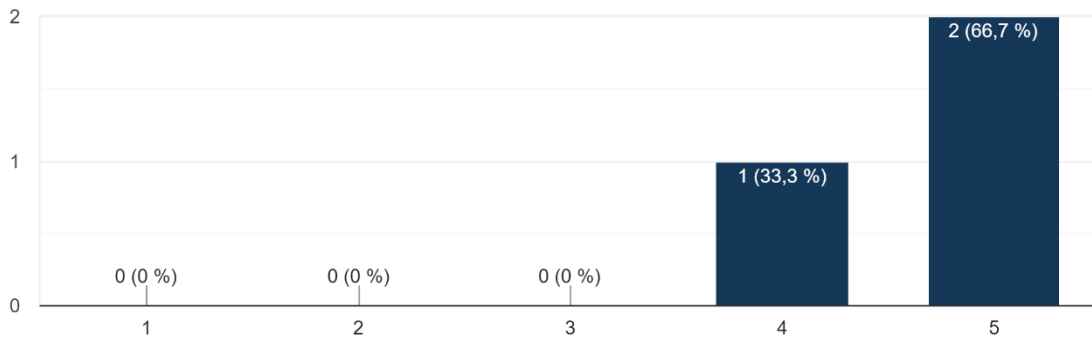
b) ¿Comunico de manera clara y abierta, fomentando la participación activa y el intercambio de ideas?

3 respuestas



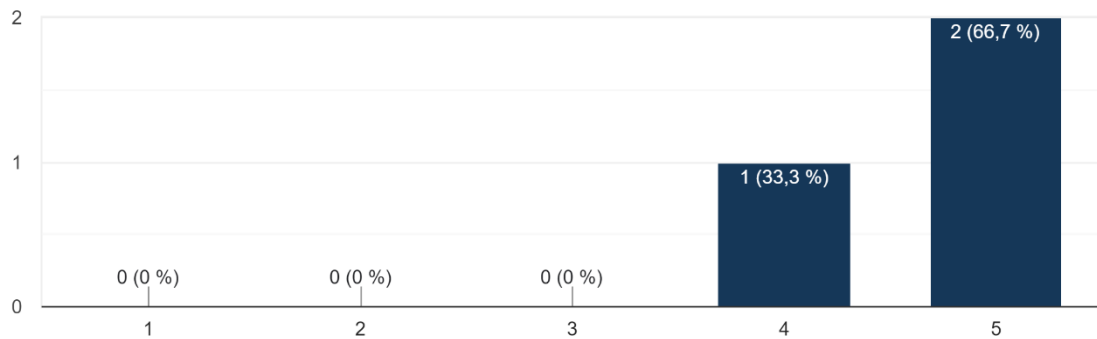
c) ¿Contribuyo al logro de los objetivos del equipo y celebro los éxitos conjuntos?

3 respuestas



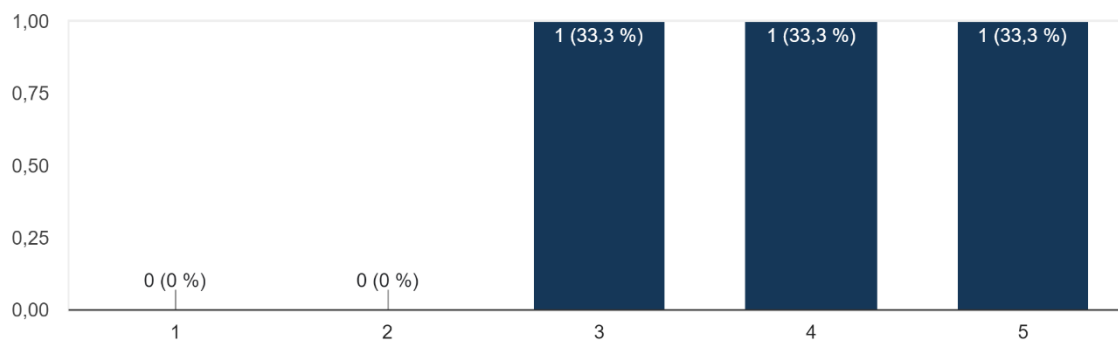
a) ¿Soy capaz de tomar decisiones y asumir la responsabilidad de mis acciones?

3 respuestas



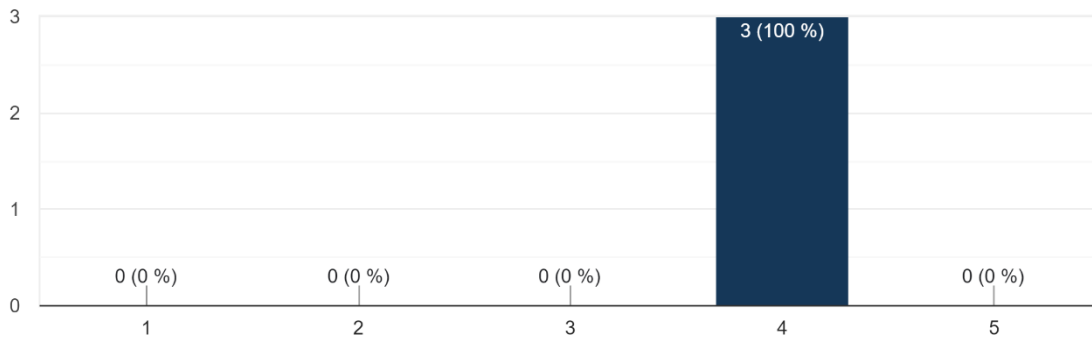
b) ¿Administro eficientemente mis tareas y proyectos, cumpliendo con los plazos establecidos?

3 respuestas



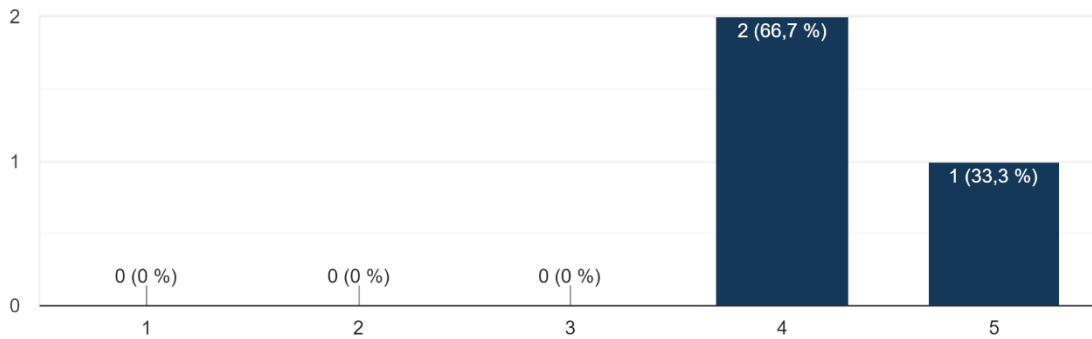
c) ¿Busco oportunidades para aprender y crecer profesionalmente de forma autónoma?

3 respuestas



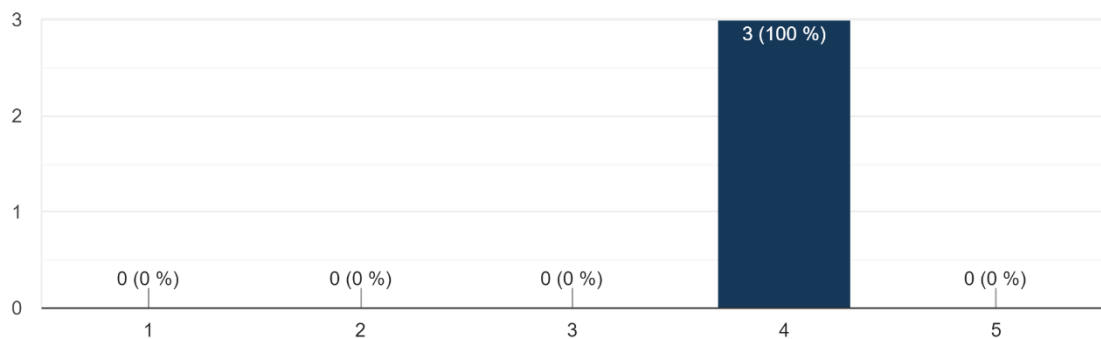
a) ¿Realizo mi trabajo con precisión y atención al detalle?

3 respuestas



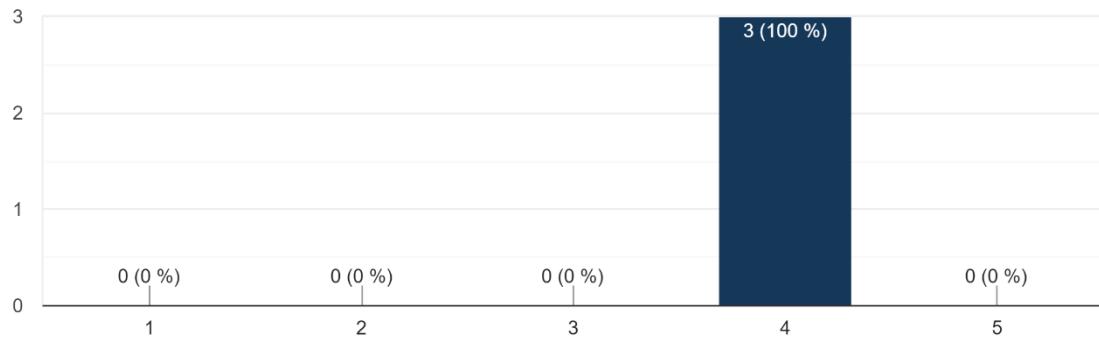
b) ¿Busco constantemente mejorar la calidad de mi trabajo y alcanzar los estándares establecidos?

3 respuestas



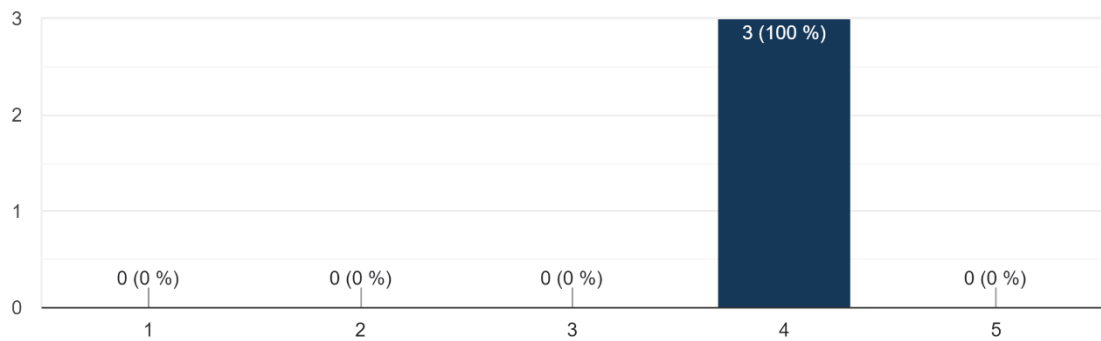
c) ¿Solicito y utilizo retroalimentación constructiva para mejorar mi desempeño?

3 respuestas



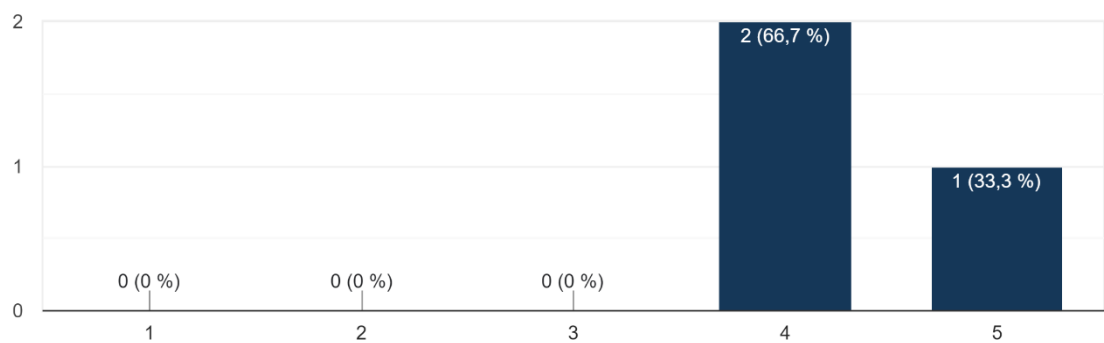
a) ¿Expreso mis ideas y opiniones de manera clara y comprensible?

3 respuestas



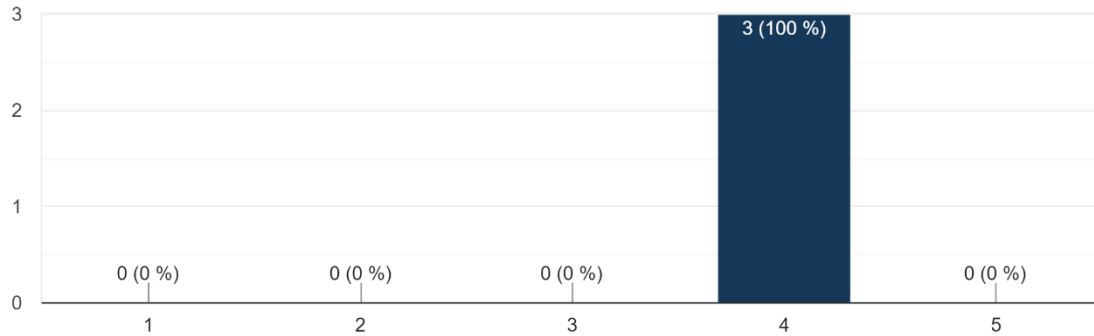
b) ¿Escucho activamente a mis colegas y clientes, demostrando empatía y comprensión?

3 respuestas



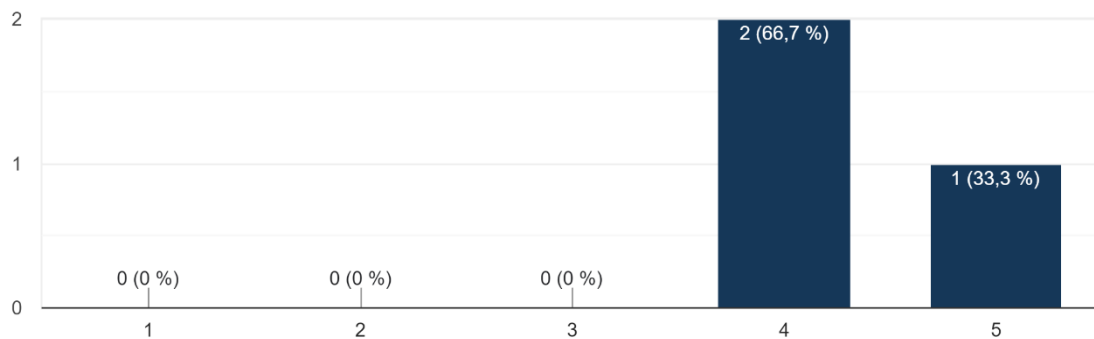
c) ¿Cómo calificarías tu habilidad para establecer y mantener relaciones positivas con tus compañeros de trabajo?

3 respuestas



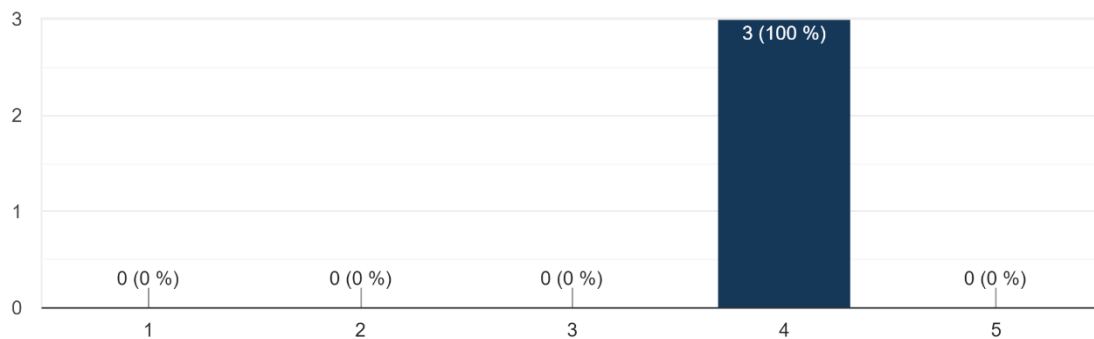
d) ¿En qué medida demuestras empatía y capacidad para comprender y satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios de tus servicios?

3 respuestas



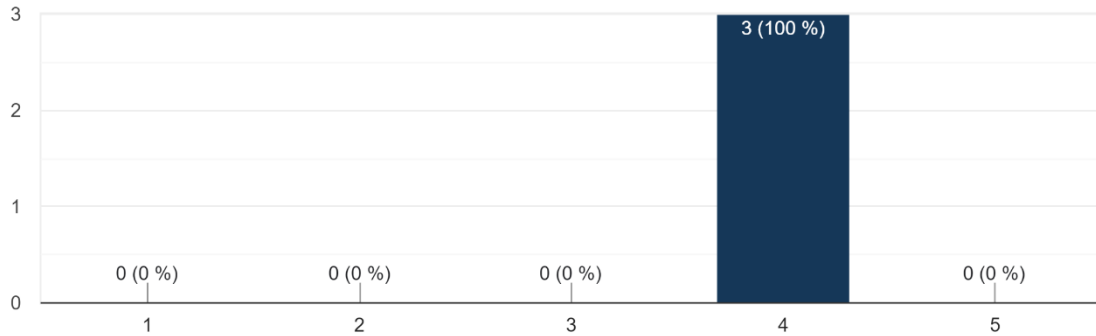
e) ¿Cómo calificas tu manejo de los conflictos o situaciones difíciles con compañeros de trabajo, proveedores o clientes?

3 respuestas



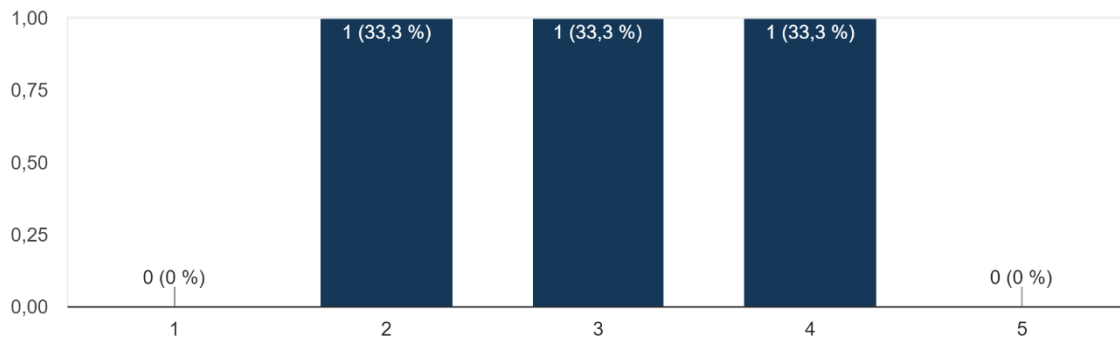
a) ¿En qué medida dominas los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para tu puesto de trabajo?

3 respuestas



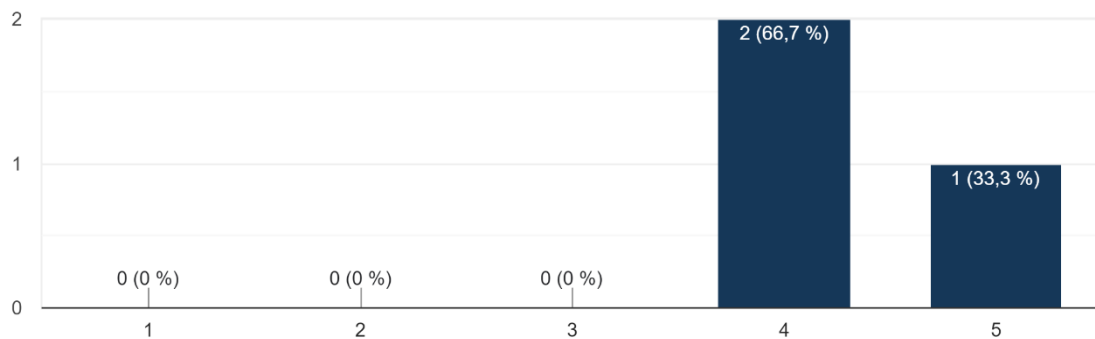
b) ¿Cuál es tu nivel de actualización en relación con las últimas tendencias y avances en tu campo de especialización?

3 respuestas



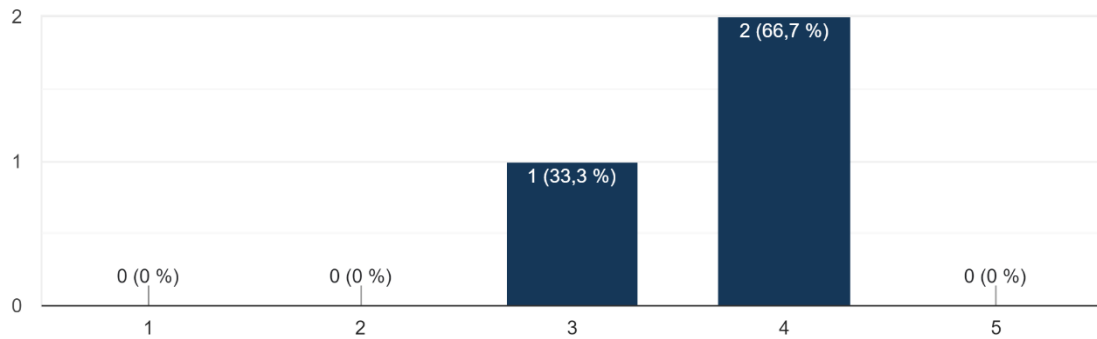
c) ¿Cómo calificas la aplicación de tus conocimientos técnicos para resolver problemas y tomar decisiones eficientes en tu área de trabajo?

3 respuestas



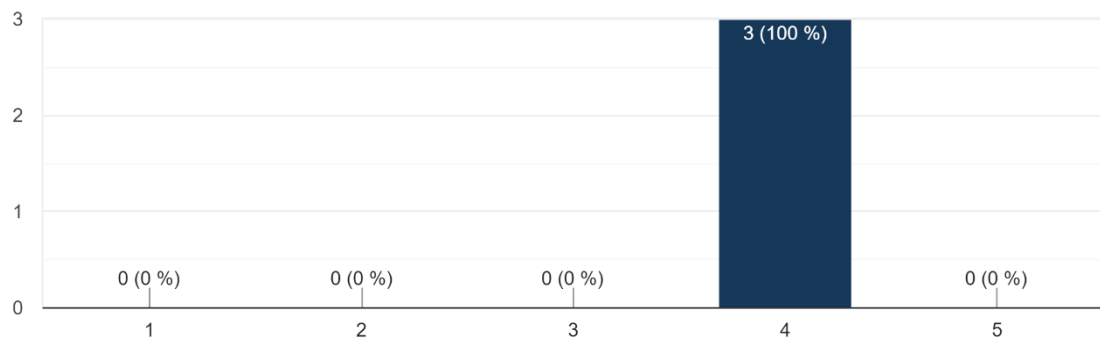
a) ¿En qué medida logras alcanzar los objetivos y metas establecidos para tu puesto de trabajo?

3 respuestas



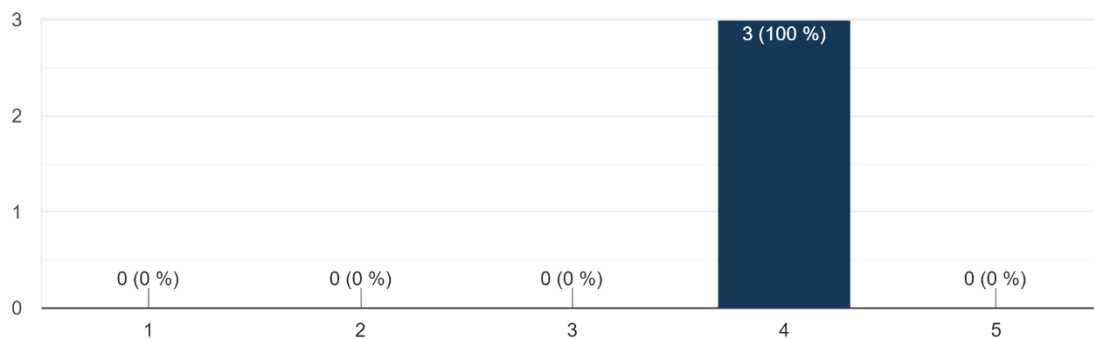
b) ¿Cómo evaluarías tu nivel de productividad y eficiencia en la realización de tus tareas y responsabilidades?

3 respuestas



c) ¿En qué medida demuestras una actitud orientada hacia la mejora continua y la superación de los resultados anteriores?

3 respuestas



Matriz 1

MATRIZ_USISG .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% € % 123 Predet... 10 + B I A

A1 fx

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	Matriz de recolección y análisis de datos, del funcionamiento de la USISG año 2023									Aspectos a evaluar	SI
4	UNIDAD	FUNCIÓN DE LA UNIDAD	RESPONSABLE	CARGO	FUNCIÓN DEL CARGO	GRUPO DE TAREAS	TAREA	SUB TAREAS (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	FACTORES A EVALUAR	CHECK LIST	
38			Edgar Daniel Diaz Campos	Analista de Transporte y Seguridad Institucional	Administrar los recursos contratado para resguardar los bienes institucionales, personal, y usuarios de la DNM, de acuerdo a instrucciones del jefe inmediato y a documentos contractuales vigentes	B		B1.3 Documenta información generada de la administración de contrato.	Cantidad de documentación generada	1- ¿Cuál es el procedimiento para documentar información?	
39										2- ¿Cuánta documentación genera mensualmente?	
40										3- ¿ Cree que se esté cumpliendo de manera eficaz y eficiente la administración de contrato de estacionamiento?	
41											
42											
43							B3.1 Supervisa el control de	Efectividad de control de accesos. *Seguimient	1-¿Cuál es el procedimiento para la supervisión del control de accesos?		
									2-¿Conoce la tasa de flujo maxima por acceso ?		

+ SEGURIDAD TRASPORTE MANTENIMIENTO SERVICIOS G

Anexo 5- Pensum de la carrera de ingeniería industrial en la Universidad de El Salvador

Plan de Estudio de la Carrera Ingeniería Industrial, Año 2017, Modalidad de Entrega: En Línea. Facultad de Ingeniería y Arquitectura. UES.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR		Plan de Estudio: 2017	
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA		Código: 110502EL	
Carrera: Ingeniería Industrial		Nota Mínima de Aprobación: 6.0	
Total Asignaturas: 50		Total U.V.: 198	
Título a Otorgar: Ingeniero (a) Industrial		Duración de la Carrera: 5 Años/10 ciclos más 6 meses de Trabajo de Graduación	
		CUM Mínimo Exigible: 7.0	
		Modalidad de entrega: En línea	

Primer Año		Segundo Año		Tercer Año		Cuarto Año		Quinto Año	
CICLO I	CICLO II	CICLO III	CICLO IV	CICLO V	CICLO VI	CICLO VII	CICLO VIII	CICLO IX	CICLO X
1 IVI115 Investigación en Ingeniería 4 B	6 FIR115 Física I 4 1,2,*7	11 FIR215 Física II 4 6,7	16 FIR315 Física III 4 11,12	21 MEF115 Mecánica de los Fluidos 4 11,17	26 IEC115 Ingeniería Económica 4 13,22	31 GCH115 Gestión del Capital Humano 4 29	36 MER115 Mercadeo 4 34	41 ** Técnica Electiva 4 **	46 ** Técnica Electiva 4 **
2 MAT115 Matemática I 4 B	7 MAT215 Matemática II 4 2,*6	12 MAT315 Matemática III 4 7	17 MAT415 Matemática IV 4 12	22 FDE115 Fundamentos de Economía 4 8,12	27 IOP115 Investigación de Operaciones I 4 24	32 CIC115 Contabilidad y Costos 4 26	37 ADF115 Administración Financiera 4 32	42 ** Técnica Electiva 4 **	47 ** Técnica Electiva 4 **
3 PYR115 Psicología y Relaciones Sociolaborales 4 B	8 RES115 Responsabilidad de la Ingeniería en la Economía y la Sociedad 4 3	13 OFI115 Ofimática y Software para Ingeniería Industrial 4 5	18 DIN115 Dinámica 4 11,15	23 EFE115 Eficiencia Energética 4 16,18	28 GCA115 Gestión de la Calidad 4 19,24	33 IOP215 Investigación de Operaciones II 4 26,27	38 GCS115 Gestión de la Cadena de Suministros 4 33,35	43 GPR115 Gestión de la Producción 4 38,39	48 GEM115 Gestión Empresarial 4 43,44
4 DIT115 Dibujo Técnico I 3 B	9 QTR115 Química Técnica 4 B	14 LYA115 Lógica y Algoritmos 4 5	19 FAD115 Fundamentos de Administración 4 8	24 PRÉ115 Probabilidad y Estadística 4 12,14	29 SSO115 Seguridad y Salud Ocupacional 4 21,25	34 ADO115 Análisis y Diseño Organizacional 4 28	39 DIP115 Distribución en Planta 4 35	44 LPR115 Legislación Profesional 4 140 U.V.	49 PTG115 Protocolo de Trabajo de Graduación 3 43,44,45
5 III115 Introducción a la Ingeniería Industrial 4 B	10 DIT215 Dibujo Técnico II 4 4,5	15 SDS115 Sólidos Deformables 4 6,7	20 TIR115 Tecnología Industrial I 4 9,10	25 TIR215 Tecnología Industrial II 4 15,20	30 TIR315 Tecnología Industrial III 4 23,25	35 IMT115 Ingeniería de Métodos 4 30	40 MMT115 Medida del Trabajo 4 35	45 FEP115 Formulación y Evaluación de Proyectos 4 36,37,39	50 GIP115 Gestión de la Implementación de Proyectos 4 45

N.C: Número correlativo
U.V: Unidades valorativas
B: Bachillerato
CUM: Coeficiente de Unidades de Mérito
** Se define según corresponda

[Handwritten signature]