



CEMA

**CLÍNICA DE ESPECIALISTAS
MARÍA AUXILIADORA S.A.S.**

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL Y EL
MANUAL DE FUNCIONES DEL AREA ADMINISTRATIVO DE LA CLINICA DE
ESPECIALISTAS MARIA AUXILIADORA (CEMA) S.A.S EN AGUACHICA,
CESAR.

MARIA CLAUDIA GONZALEZ CRUZ
CC.1.194.431.171

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR – SECCIONAL AGUACHICA
DIRECCION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AGUACHICA –CESAR
2025

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL Y EL
MANUAL DE FUNCIONES DEL AREA ADMINISTRATIVO DE LA CLINICA DE
ESPECIALISTAS MARIA AUXILIADORA (CEMA) S.A.S EN AGUACHICA,
CESAR.

MARIA CLAUDIA GONZALEZ CRUZ
CC.1.194.431.171

Mg. KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO
ASESORA DE PRÁCTICAS

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR – SECCIONAL AGUACHICA
DIRECCION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AGUACHICA –CESAR
2025

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por la vida, la salud y fortaleza espiritual que me ha brindado en cada paso que he dado en el camino, iluminando mi sendero con sabiduría y fe, especialmente en los momentos de mayor incertidumbre. Su presencia constante ha sido mi mayor consuelo y guía inquebrantable en esta etapa de mi vida profesional.

Con profunda gratitud y amor, dedico este proyecto a mis padres, a mi mamá porque fue mi principal pilar en mi etapa profesional y en mi vida, a mi hermano por apoyarme siempre y a toda mi familia que con su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios me brindaron la fortaleza y los medios para alcanzar esta meta. A mis amigos por su alegría y compañía, porque siempre nos apoyamos en este camino en el cual vivimos hermosos momentos llenos de alegrías, tristezas y miedo, su fe en mí fue mi mayor inspiración.

María Claudia González Cruz

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud, deseo expresar mi más sincero agradecimiento primero que todo a Dios y segundo a la empresa Clínica de especialistas María Auxiliadora SAS, por haberme brindado la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en su prestigiosa organización. Su liderazgo, sus conocimientos y su constante retroalimentación fueron pilares fundamentales en mi proceso de aprendizaje. Me brindó la confianza para asumir responsabilidades, me alentó a superar desafíos y me ofreció perspectivas valiosas para mi vida profesional y personal.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento a todo el equipo de CEMA por su ayuda, su excelente compañerismo y todo el cariño que me han brindado desde el primer día, también por su disposición para compartir sus conocimientos y experiencias conmigo, gracias por hacer que me sintiera parte integral del equipo desde el inicio. Observar su profesionalismo, su dedicación y su pasión por el trabajo fue una fuente constante de inspiración y aprendizaje.

Puedo decir que mi experiencia de prácticas profesionales ha sido excepcionalmente positiva y ha superado mis expectativas en mi crecimiento académico. Agradezco profundamente la confianza que depositaron en mí, el apoyo constante que recibí y la oportunidad de haber aprendido de profesionales tan talentosos y dedicados. Sin duda, esta experiencia dejará una huella imborrable en mi camino profesional y personal.

También agradezco profundamente a mis profesores que, con su conocimiento, dedicación y experiencias, guiaron cada etapa de mi formación profesional. Su compromiso con la enseñanza y su constante disposición para resolver dudas fueron pilares fundamentales para el desarrollo de este proyecto y para mi crecimiento académico.

María Claudia González Cruz

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
1. ESQUEMA METODOLOGICO	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS	7
CAPITULO II	9
2. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	9
2.1. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA	13
2.2. MISIÓN	15
2.3. VISIÓN	16
2.4. POLÍTICAS	17
2.5. VALORES.....	28
2.6. ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....	32
CAPITULO III	34
3. MARCO REFERENCIAL	34
3.1. ESTADO DEL ARTE	34
3.2. MARCO CONCEPTUAL	36
3.3. MARCO TEORICO.....	39
3.4. MARCO LEGAL.....	43
CAPITULO 4	46
4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	46
4.1. OBJETIVO ESPECIFICO 1:	46
4.2. 4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2:	58
4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3:	65
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	75
ANEXOS	76

BIBLIOGRAFÍA..... 78

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: PLAN DE ACTIVIDADES.....	8
Figura 2: ORGANIGRAMA CEMA SAS	31
Figura 3: Elaborado por el autor	47
Figura 4:Elaborado por el autor	47
Figura 5:Elaborado por el autor	48
Figura 6:Elaborado por el autor:	49
Figura 7:Elaborado por el autor	49
Figura 8:Elaborado por el autor	50
Figura 9:Elaborado por el autor	51
Figura 10:Elaborado por el autor	51
Figura 11:Elaborado por el autor	52
Figura 12:Elaborado por el autor	53
FIGURA 13: MATRIZ DOFA DE TALENTO HUMANO.	55
FIGURA 14: PLAN ESTRATÉGICO	56
FIGURA 15 : PLAN ESTRATEGICO	57
Figura 16: Modelo de manual de funciones.....	67
Figura 17: Modelo de manual de funciones.....	68
Figura 18: Modelo de manual de funciones.....	69
Figura 19: Modelo de manual de funciones.....	70
Figura 20: Modelo de manual de funciones.....	71
Figura 21: Modelo de manual de funciones.....	72
Figura 22: Modelo de manual de funciones.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Servicios que la empresa CEMA SAS brinda..... 11
Tabla 2.Descripción área administrativa..... 58

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta 76
Anexo 2. Puesto de prácticas asignado para la ejecución de las tareas. 77
Anexo 3.Ejecución de la encuesta. 77

INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente proyecto es la implementación del plan estratégico y el manual de funciones en el área administrativo de la Clínica de Especialistas María Auxiliadora CEMA S.A.S, ubicada en Aguachica, Cesar. Este proyecto está enfocado en la importancia de establecer la planeación estratégica en las organizaciones, de acuerdo con el autor (Munch L, 2008), la planeación estratégica es esencial en el manejo, la administración y el debido funcionamiento de todas las empresas, aprovechando los esfuerzos y recursos, también es pertinente para el equipo de trabajo tener claro hacia donde se dirigen sus esfuerzos.

Este trabajo forma parte de las prácticas profesionales de la Universidad Popular del Cesar; es un trabajo de finalización de las prácticas, así como también un esfuerzo de lograr aplicar los conocimientos que se han ido adquiriendo a lo largo del tiempo de la formación académica y, por ende, ayudar con la mejora de los procesos administrativos de la empresa. La importancia de dicho manual y plan estratégico, queda justificada de la capacidad que tiene este para estandarizar las funciones del personal, mejorar la atención a los usuarios y servir de pauta a los nuevos trabajadores para una mejor adaptación al puesto o tareas otorgadas, con la vista a la mejora de los resultados y la calidad de la atención a los clientes.

En este proyecto se desarrollarán distintos aspectos, que van desde el diagnóstico del área de Administrativo, la detección de oportunidades de mejora, así como la

propuesta de implementar un plan estratégico y manual de funciones según la responsabilidad de cada uno de los trabajadores que participan en esta área. Se llevarán a cabo análisis de la estructura organizativa y revisión de documentos existentes, en el que se pudo analizar las fortalezas, debilidades que tiene la clínica. Con ello, se intenta no solo cumplir con los objetivos en el ámbito académico, sino también ayudar al proceso de mejora continua de esta empresa y obtener buenos resultados en las metas planteadas a largo y corto plazo.

Es conveniente manifestar que el presente trabajo contiene algunas limitaciones, entre las que cabe señalar la disponibilidad de información de la empresa, sin embargo, se logró recopilar información pertinente mediante la observación directa y entrevistas con el personal del área administrativos y jefes de cada área, lo que permitirá un análisis fundamentado y propositivo.

CAPÍTULO I

1. ESQUEMA METODOLOGICO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo implementar un plan estratégico organizacional y el manual de funciones para el área administrativo de la empresa Clínica de Especialistas María Auxiliadora?

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

La implementación del plan estratégico y el manual de funciones es de vital importancia para la empresa, ya que establece con precisión los roles, las responsabilidades y autoridad de cada puesto, lo cual optimiza que haya eficiencia operativa y productiva. También facilita enormemente los procesos de inducción y capacitación para la vacante que esté disponible en la empresa, por lo tanto, la creación e implementación de ellos obliga a la empresa a realizar un análisis completo de todos sus procesos y su estructura organizacional, por medio de este análisis se puede revelar ineficiencias y oportunidades de mejora en el desarrollo económico y estructural de la empresa.

Cabe mencionar que el plan estratégico y los manuales de funciones, fueron desarrollados fundamentalmente para establecer un marco de referencia claro y formal sobre el propósito y las responsabilidades de cada posición u área dentro de

una organización. Su creación ayuda a la necesidad de organizar y estructurar las tareas adecuadas para cada empleado, como definiendo quién hace qué, con qué nivel de autoridad y a quién se reporta cada situación inesperada, tanto internas como externas, por ende, se crearon para aportar orden y claridad al funcionamiento de la empresa. El plan estratégico y el manual también surgen como una herramienta de mejora para la gestión del talento humano, en el cual se busca optimizar la eficiencia y facilitar la comunicación tanto interna como externa.

Se puede decir que en Aguachica el mal manejo administrativo en las empresas de salud, han impactado negativamente en las operaciones y la prestación de servicios para la comunidad, lo cual disminuye los ingresos y el desarrollo del municipio, Un estudio en la CLINICA DE ESPECIALIASTA MARIA AUXILIADORA SAS (CEMA) reveló la ausencia y actualización de los manual de funciones y plan estratégico del área administrativo, por ende, esto puede provocar un ambiente laboral tenso, con sobrecarga y estrés laboral, que se obtiene con la innecesaria repetición de tareas entre los empleados.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El manual de funciones es un documento que se diseña en las empresas de manera sistemática, en el cual se describen las obligaciones y actividades del trabajador según su área u posición del cargo, por lo tanto, se tiene en cuenta el orden del organigrama de la empresa, este instrumento ayuda a las organizaciones a definir el propósito que tenga cada rol en sus tareas y responsabilidades, también se mide

el nivel de autoridad en los jefes, líderes y coordinadores de las áreas para la toma de decisiones en la empresa.

La creación del manual de funciones es de suma importancia para una empresa por múltiples razones. En primer lugar, establece los criterios esenciales en cuanto a los roles y responsabilidades de cada empleado, por ende, se tiene en cuenta su formación académica, experiencia profesional, conocimientos y entre otros, para así proporcionar buenos resultados en los objetivos de la empresa. En segundo lugar, son unas herramientas indispensables para los procesos de reclutamiento y selección, ayuda a la empresa a tomar la mejor decisión del candidato y facilitar la contratación de un personal idóneo. Asimismo, juega un papel vital en la inducción y capacitación de los nuevos empleados, proporcionándoles una comprensión clara de sus funciones y expectativas, por ende, promueve la equidad y la transparencia al asegurarse que todos los trabajadores comprendan los resultados que se espera obtener con su ayuda, se puede decir que la implementación del plan estratégico y del manual son un pilar para la eficiencia, la gestión del talento humano y el logro de los objetivos y metas que estén estructurados en la empresa.

La investigación realizada a la empresa Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.AS es muy importante, porque gracias a ello se obtendrá mayor seguridad para los empleados y clientes, logrando que se realice las funciones de forma correcta, perfeccionando los niveles de eficiencia y productividad. Con ello se busca beneficiar a todos los empleados del área administrativa de la empresa, ya que, al

proporcionar claridad sobre los puestos y cargos existentes, se podrá definir las responsabilidades de cada empleado y su rol dentro de los procesos de la empresa, lo cual facilitará su integración y contribución al éxito organizacional.

Un plan estratégico es esencial y crucial para la mejora del desempeño y competitividad de una organización. Al optimizar el uso de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos) e identificar y potenciar ventajas competitivas a través de análisis internos y externos con la matriz FODA, la organización se vuelve proactiva, anticipándose a las tendencias del mercado y a las acciones de la competencia.

La implementación de un plan estratégico representa una oportunidad para modernizar la gestión administrativa en CEMA, logrando obtener un impacto positivo en la organización, mejorando su competitividad y la calidad del servicio brindado, por ende, al identificar y corregir dichas deficiencias en los procesos, se puede optimizar el desempeño organizacional. Este proyecto, es desarrollado como culminación de mis estudios en la carrera profesional de Administración de empresa, reflejando los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de las prácticas, y tiene como objetivo aportar este proyecto como un recurso valioso en la empresa y que sirva como un beneficio a futuro según los cambios que haya en la empresa.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Implementar a través de un plan estratégico organizacional el manual de funciones en el área administrativa para la empresa CEMA de Aguachica.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico sobre el plan estratégico de la empresa CEMA con la información relacionada con los procesos y tareas desarrolladas en cada cargo administrativo. mediante entrevistas, observación directa y revisión de documentos internos.
- Identificar los cargos existentes en el área administrativa de la empresa CEMA, incluyendo sus responsabilidades, competencias requeridas y relaciones jerárquicas.
- Estructurar el manual de funciones, presentando de forma clara y ordenada las funciones específicas, perfil del cargo y líneas de reporte de cada puesto en el área administrativa.

Figura 1: PLAN DE ACTIVIDADES

MESES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
ACTIVIDADES																												
INDUCCIÓN																												
INCLUIR DOCUMENTOS A HOJAS DE VIDA																												
ORGANIZAR NOMINA																												
DESARROLLO CAPITULO I																												
ORDENAR EXCEL DE ASPIRANTES																												
DAR RECIBIDO A DOCUMENTOS																												
REGISTRAR CAMBIOS DE TURNOS																												
ORDENAR TURNOS EXTRAS																												
ORDERNAR NOMINA																												
REGISTRAR DOCUMENTOS RETIRO DE CESANTIAS																												
DESARROLLO CAPITULO II																												
ENTREGAR AUTORIZACIÓN RETIRO DE CESANTIAS																												
VISITA DE DIRECTOR DE PRACTICAS																												
ORGANIZAR NOMINA																												
BUSCAR A EMPLEADOS EN ADDRESS, RUAF Y PERIODOS COMPENSADOS																												
ENTREGAR DOCUMENTOS A NUEVOS EMPLEADOS																												
HACER ENTREGA DE CIRCULAR A TODOS LOS EMPLEADOS																												
DESARROLLO DE PROYECTO																												
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA, CON ENFASIS EN EL AREA ADMINISTRATIVA.																												
ENCUENTRO CON JEFA DE CALIDAD																												
CARACTERIZAR LAS FUNCIONES DEL EMPLEADO																												
DESARROLLO DE OBJETIVOS																												
INDUCCION A APRENDIZ SENA																												
ENCUENTRO CON DIRECTOR PRACTICAS																												
ACTUALIZAR MANUALES DE FUNCIONES																												
EMTREGA DE PROYECTO																												
SOCIALIZACIÓN DE PROYECTO EN LA EMPRESA																												
SUSTENTACIÓN DE PROYECTO																												

Fuente: Elaborado por el autor.

CAPITULO II

2. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

La Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S es una sociedad por acciones simplificadas de salud de carácter privado que se consolidó en Aguachica, Cesa. Su sede principal se encuentra ubicada en la calle 5 N° 32 – 07 barrio María Eugenia, en esta se prestan los servicios de urgencias, rayos x, pediatría, maternidad y entre otros. También cuenta con una sede ambulatoria (administrativa) ubicada en la calle 7 N° 33 – 10 barrio alto prado, ambas ubicadas en Aguachica.

En Valledupar, César, está ubicada la sede ambulatoria, la cual se encuentra en la Calle 16 N° 17 – 261 CEMA, se destaca gracias a la prestación de servicios médicos en las regiones del Este, Sur del Cesar y Sur de Bolívar. La sede fue fundada en agosto de 1993, y esto debido a que en su momento hubo una creciente demanda de servicios médicos asistenciales, especialmente en áreas de especialización básica. En CEMA se manifiesta el compromiso y la responsabilidad hacia la salud de la comunidad, quien brinda servicios con calidad y humanización, además de un trato formidable que genera confianza y seguridad en los usuarios en cualquiera de los servicios según la necesidad del cliente.

La Gerente general de CEMA S.A.S es la Doctora Nilsa Roció Trujillo Arana, quien es Médico y cirujano, además especialista en gerencia de instituciones de salud y

auditor médico, su trayectoria en el sector de la salud es extensa pues cuenta con 29 años de experiencia en el sector de salud, en los cuales 4 años ejerció como médico y lleva 26 años en desempeño administrativo como auditor médico de EPS-S (entidades promotoras de salud) y gerente de IPS (instituciones prestadoras de servicio de salud). Donde se ha demostrado su compromiso constante con la excelencia en la atención a los usuarios y enfocado a la mejora continua de los servicios ofrecidos de la empresa. También manteniendo los estándares de la clínica, ejerciendo un gran trabajo, para así obtener una buena reputación de la organización en el municipio y en la región.

En la sede principal y sede ambulatoria de Aguachica, se cuenta con una planta de personal de 226 empleados. Además de esto cuenta con médicos generales y especialistas en áreas como anestesiología, cirugía general y vascular, pediatría, otorrinolaringología, ortopedia y traumatología, medicina interna, urología, dermatología, ginecología, psicología, nutrición y dietética. También con auxiliares de enfermería que le brindan buena atención al paciente a la hora de ingresar a la clínica. Cabe mencionar que la empresa, cuenta con su propio laboratorio clínico para la toma de muestras, un área de radiografías, ambulancia, rayos cirugía y farmacia, también tiene contratación con prestadores externos para servicios de ecografías ginecológicas, ecografías de radiología, mamografías, tomografías, citologías, patologías, terapias físicas y respiratorias.

Tabla 1. Servicios que la empresa CEMA SAS brinda.

SERVICIOS CEMA	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES
URGENCIAS	<p>Se basa en la capacidad de los profesionales de la salud para diagnosticar y tratar condiciones médicas graves o críticas en un plazo breve.</p> <p>Esta institución maneja como prioridad en la atención en los servicios que el paciente necesite de acuerdo con el estado de la salud que este tenga o</p>	<p>Triage 1: Significa que hay inminente peligro de muerte y debe ser tratado de inmediato.</p> <p>Triage 2: Hay compromiso del estado general, pero puede esperar un corto tiempo hasta 30 minutos.</p> <p>Triage 3: Según su condición la atención debe ser antes de 60 minutos.</p> <p>Triage 4 y 5: Se considera una condición de salud menos grave que la atención puede ser entre 90 y 120 minutos sin deteriorar el pronóstico del paciente, ni exponerlo a riesgos innecesarios.</p>
HOSPITALIZACIÓN	<p>Desarrolla actividades médicas y de enfermería encaminadas al tratamiento y recuperación de la salud del paciente hospitalizado, ofreciendo la prestación de los servicios con talento humano de calidad, comprometido y humanitario.</p>	<p>Este servicio cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 16 camas para adulto. ➤ 6 camas para obstetricia. ➤ 12 camas para pediatría. ➤ 12 camillas para respiratorio.
	<p>Es un espacio hospitalario en el que se lleva a cabo todo el marco relativo a las intervenciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cirugía General y Trauma ❖ Ortopedia y Traumatología

<p>CIRUGIA</p>	<p>quirúrgicas. Con esto, no nos referimos exclusivamente a la operación en sí, sino a la reanimación y la anestesia. Lo mismo sucede con la preparación del paciente para la actuación, lo que forma parte del preoperatorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ginecología y Obstetricia. ❖ Otorrinolaringología ❖ Urología ❖ Dermatología ❖ Cirugía Vascular. <p>CIRUGIA LAPAROSCÓPICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colectomía laparoscópica ▪ Laparoscopia Diagnostica y biopsia intra-abdominal ▪ Laparoscopia diagnostica y liberación de adherencias peritoneales programado. ▪ Biopsia de hígado por laparoscopia programado. ▪ Drenaje de colección intra-abdominal por laparoscopia programado. ▪ Escisiones endoscópicas de pólipos gástricos <p>PROCEDIMIENTOS ENDOSCOPIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rectosigmoidoscopia ○ Colonoscopia total.
<p>CONSULTA EXTERNA</p>	<p>El servicio de consulta externa es un área de la clínica en el cual brindamos una atención integral a los pacientes que presenten dolencias y que acceden a esta para obtener</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Anestesiología. + Cirugía general y vascular. + Pediatría. + Otorrinolaringología + Ortopedia y traumatología. + Medicina interna.

	diferentes tipos de diagnósticos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Urología. ✚ Dermatología. ✚ Ginecología. ✚ Psicología. ✚ Nutrición y dietética.
AMBULANCIAS	Garantiza los servicios de traslados en las 24 horas, a través propia y de nuestra Red debidamente habilitada para todos los usuarios que requieran ser trasladados localmente o también intermunicipalmente de acuerdo con las necesidades de atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado Asistencial Básico. • Traslado asistencial medicalizado.
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS.	La clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S., práctica todos los exámenes de diagnóstico médico con radiología (convencional) y presta el servicio de toma e interpretación simple de exámenes de rayos X.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Radiografías. ✓ Ecografías ginecológicas. ✓ Ecografías de radiología. ✓ Mamografías. ✓ Tomografías.

Fuente: Elaborado por el autor

2.1. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

RUT 8610 - Actividades de hospitales y clínicas, con internación.

La Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S está dedicada a la prestación de servicios de salud en áreas de atención medica de urgencias y especializadas.

Su objeto económico es ofrecer servicios médicos de calidad dentro de los cuales

se incluye el diagnóstico y la atención de enfermedades graves o leves en urgencias y consultas ambulatorias.

La clínica de especialistas María Auxiliadora S.A.S con NIT 800.197.217-9, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de carácter privado con ánimo de lucro, tiene su sede principal en el municipio de Aguachica, Cesar. Constituida el día 25 de mayo de 1993, bajo Escritura Publica No. 0000455 de la Notaria Única de Aguachica; inscrita en cámara de comercio de Aguachica/Cesar, bajo el número 00000666 del libro IX como Clínica de Especialistas María Auxiliadora Limitada y por Acta No. 0000021 de la Junta Ordinaria de Socios del 19 de marzo de 2016, se transforma a Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S, quedando registrada el día 29 de marzo de 2016 bajo el número 00008464 del libro IX. Su vigencia como persona jurídica es indefinida.

OBJETO SOCIAL

El objeto social de la clínica es la prestación de servicios de salud, establecidos bajo la normatividad colombiana para las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS en los diferentes niveles de complejidad, en forma directa o como operador, comercialización y prestación de todo tipo de servicios relacionados con hospitales, clínicas, unidades de cuidado intensivo, unidades de cirugía, centros médicos y consultorios, como la atención ambulatoria de consulta general y especializada, hospitalaria, urgencias, diagnósticos, imagenología, servicios integrales de

laboratorio, farmacias, medicamentos, tratamientos y en general cualquier prestación de servicios relacionados con la salud.

FORMA JURIDICA DE LA EMPRESA

La Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S es una sociedad por acciones simplificada.

Es un nuevo tipo de sociedad que se constituye de una manera más fácil que una sociedad anónima. La pueden formar una o varias personas humanas o jurídicas. En las SAS, la responsabilidad de los socios y socias está limitada a sus acciones.

TAMAÑO DE LA EMPRESA

la clínica se clasifica como una mediana empresa, ya que cuenta con una planta de personal de 226 empleados.

Se consideran unidades económicas que tienen la oportunidad de desarrollar su competitividad con base en la mejora de su organización y procesos, así como de desarrollar sus habilidades empresariales.

2.2. MISIÓN

Somos una Clínica de mediana complejidad comprometida con la salud y el bienestar de los habitantes de Aguachica y sus alrededores en el ámbito hospitalario y ambulatorio. Brindamos servicios integrales y de calidad, basados en la evidencia científica y la atención personalizada. Nuestro equipo humano, altamente

capacitado y motivado que trabaja con pasión para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes. A través de la innovación y la tecnología, buscamos ser líderes en la prestación de servicios de salud en la región.

2.2.1. ANALISIS

La misión de CEMA resalta su compromiso con la comunidad y clientes a la hora de brindarles sus servicios, teniendo como prioridad salvaguardar la información y salud de las personas, y con ello obtener buenos resultados en el desarrollo de la empresa, en la prestación de servicios de empleados a los clientes y la comunidad, para que se sientan seguros a la hora de ser atendidos en la empresa y se vaya satisfechos cumpliendo con sus expectativas.

2.3. VISIÓN

Para el año 2030, seremos la Institución de prestación de servicios de salud más segura y confiable de Aguachica y sus alrededores, mostrando su crecimiento en nivel de complejidad por su modelo de atención integral en los ámbitos hospitalarios y ambulatorios, garantizando la calidad en todos nuestros procesos y servicios, gestionando los riesgos de la población adscrita mediante la atención humanizada, segura y el enfoque preventivo, que usa los avances de la tecnología para poner a disposición de la prestación de los servicios, comprometidos con la satisfacción de

clientes corporativos y los usuarios, cumpliendo con los más altos estándares de calidad nacionales e internacionales.

2.3.1. ANALISIS

La visión de CEMA establece su objetivo de posicionarse como la empresa más reconocida en el municipio u departamento, por la calidad del servicio brindado a las personas. Además, se enfoca en ampliar su cobertura de servicios por medio de la tecnología, innovación y la eficiencia en los procesos o servicios de la empresa, por ende, obtener buenos resultados en las metas a futuro.

2.4. POLÍTICAS

2.4.1. POLÍTICA SGSST (SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO):

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

2.4.2. POLÍTICA DE CALIDAD

Para los directivos de la Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S. es un compromiso:

- Prestar servicios de salud oportunos, seguros y cálidos, controlando la racionalidad de los mismos e integrando a los usuarios para que hagan uso adecuado de ellos y participen en el cuidado de la salud y manteniendo una adecuada infraestructura para garantizar la prestación de los servicios ofertados.
- Empeñarse en el cumplimiento de los requisitos contractuales.

Para lograrlo nos empeñamos en:

- Brindar formación permanente a nuestros colaboradores, desarrollando sus capacidades.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, contribuyendo al logro de la visión.

2.4.2.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Analizar el comportamiento en la prestación de los servicios para ajustarlos al cumplimiento de usuarios.
- Mantener y mejorar los procesos que soportan el modelo de atención, con el fin de aumentar la eficacia para solucionar los problemas de salud, la racionalidad del costo de los servicios, el autocuidado y la preferencia de los usuarios por la institución, de una manera efectiva y segura.
- Fomentar el desarrollo del talento humano a través de planes y proyectos de formación, desarrollo y motivación de los colaboradores para aumentar su

capacidad de prestar servicios de salud con seguridad, racionalidad y calidez.

2.4.2.2. SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S. interesada en realizar la mejor gestión de servicios de salud, ser una institución altamente confiable y proteger la salud y la vida de sus usuarios, ha adoptado una Política de Seguridad del Paciente, la cual forma parte integral del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

2.4.3. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Clínica De Especialistas María Auxiliadora SAS, se compromete a velar por la seguridad de nuestros usuarios promoviendo las prácticas seguras y fortaleciendo la cultura de seguridad del paciente con el propósito de Minimizar las posibles fallas que se puedan presentar durante la prestación de los servicios de salud y disminuir la probabilidad de ocurrencia de incidentes y eventos adversos.

2.4.3.1. TIPS O HÁBITOS SEGUROS

- Mantenga las barandas de la cama o camilla arriba.
- Mantenga puesta su manilla de identificación durante su hospitalización.
- Lávese las manos de forma frecuente y exija a que el personal que lo atiende lo haga también.

- Para garantizar la seguridad en los procedimientos, pida que lo llamen por su nombre y apellidos.
- Deposite los desechos en sus respectivas canecas: peligrosos caneca roja (biosanitarios, corto punzante, fármacos, reactivos), no peligrosos caneca verde y blanca).
- Identifique las rutas de evacuación y pregunte qué hacer en caso de emergencia.
- Pregunte qué medicamento le van a suministrar e informe al personal los medicamentos a los cuales usted es alérgico y aquellos que usted ha tomado en casa.
- Si usted tiene problemas para moverse solo pida siempre ayuda del personal sanitario utilizando los timbres de llamado.
- Si le van a realizar algún procedimiento quirúrgico recuerde aclarar las dudas que tenga referente a su intervención.
- No consuma medicamentos sin previo aviso al personal que lo atiende.
- Evite realizar desplazamientos innecesarios que pongan en riesgo su integridad física.
- Antes de ingresar al baño verifique que el piso este seco.
- Use calzado antideslizante al dirigirse al baño y hágalo siempre en compañía de alguien.
- No manipule las infusiones (sueros) que le están administrando.

2.4.4. POLÍTICAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

2.4.4.1. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITAL

CEMA S.A.S. cuenta con el Comité de Ética Hospitalaria, donde usted señor usuario está representado por dos integrantes de la Asociación de usuarios y dos integrantes del comité de participación comunitaria del municipio de Aguachica.

- La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- Promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a toda nuestra población.
- Divulgar los derechos y deberes de los usuarios y vigilar su estricto cumplimiento por parte de los trabajadores de la institución y nuestros pacientes y familiares.
- Impulsar el compromiso institucional para la prestación de servicios de salud con oportunidad y calidad.
- Canalizar las quejas o inquietudes que presentan los usuarios relacionados con los servicios prestados.

INTEGRANTES:

- Un representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería, elegidos por y entre el personal de la institución.

- Un representante de la Oficina de Atención al Usuario y su Familia.
- Dos representantes de la Asociación de Usuarios de la Institución prestataria de servicios.
- Dos delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios.

2.4.4.2. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para presentar una queja o reclamación al Comité de ética Hospitalaria usted debe comunicarse a través de:

- Correo electrónico: secretariacema16@gmail.com
- La Asociación de usuarios.
- Oficina de Atención al Usuario y su Familia. SIAU
- Para presentar su reclamación debe registrar en forma detallada la queja, incluir información importante para realizar el análisis de la situación como son: Nombre completo, documento de identificación.

DATOS DEL SOLICITANTE:

- Nombre completo.
- Teléfonos.

2.4.5. POLÍTICA SIAU (SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO)

2.4.5.1. SOLICITUD DE DOCUMENTOS

- HISTORIA CLÍNICA: La historia Clínico es un documento médico-Legal sometido a reserva, cuyo acceso está limitado al paciente y a los terceros que define la ley, por lo tanto, solo tienen acceso a ella el dueño de la historia clínica y en el caso de menores, sus padres.
- REQUISITOS PARA ADULTOS: Presentar una carta de solicitud de la historia clínica e identificar el motivo de la solicitud. Presentar cedula de ciudadanía en físico. En caso de hacer la solicitud por medio de terceros estos deben tener un poder por escrito debidamente autenticado ante la notaría original, donde el dueño de la historia autorice a tercero a reclamar su historia clínica con la fotocopia de la cedula del solicitante y copia del tercero quien reclama.

REQUISITOS PARA MENORES DE EDAD:

- Presentar una carta de solicitud de la historia clínica, e identificar el motivo de la solicitud, por el padre y/o madre.
- Anexar fotocopia del registro civil del menor en el que se identifique nexo familiar.
- Anexar fotocopia de la cedula de la madre y/o el padre (solicitante).
- SI ES PARA UN PACIENTE FALLECIDO: Carta de solicitud de la HC firmada por el titular (Paciente). Especificando fecha de atención y motivo de

solicitud. Copia de la cedula del fallecido como de en conyugue o familiar (1er grado de consanguinidad).

- CERTIFICADO DE GASTOS: Copia de la Cédula del paciente (accidentado)
Copia de la Hoja del SOAT.
- CERTIFICADO DE HOSPITALIZACIÓN O ESTANCIAS: Copia del documento del paciente.

2.4.6. POLÍTICA PARA ACOMPAÑANTES.

APRECIADOS PACIENTES, FAMILIAS Y VISITANTES: En beneficio de nuestros pacientes, hemos tomado las siguientes medidas para Permitir el acompañamiento de los pacientes hospitalizados en nuestra institución que cumplan con los siguientes criterios:

- Pacientes pediátricos (hasta los 17 años) y en el servicio de Pediatría.
- Pacientes pre y post parto.
- Pacientes al final de la vida sin importar el diagnóstico.
- Pacientes adultos con patología diferente a COVID-19, hospitalizados en piso.

Pacientes adultos con COVID-19, hospitalizados en piso, que cumplan con alguno de los siguientes criterios:

- Adulto mayor: Mayor de 70 años.
- Paciente con riesgo como delirium, depresión, riesgo de caída, entre otros.
- Limitación funcional y riesgo de lesiones de piel.
- Con hospitalización mayor a 7 días.

2.4.6.1. RECOMENDACIONES PARA SER ACOMPAÑANTE

- Ser mayor de 18 años y menor de 65 años.
- No tener diagnóstico actual, ni síntomas relacionados con la infección por COVID-19.
- No presentar enfermedades crónicas como: Hipertensión arterial, diabetes, obesidad, cáncer.

2.4.6.2. INDICACIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO.

- Utilizar los elementos de protección necesarios, de acuerdo a las condiciones del paciente.
- Los acompañamientos serán de mínimo 10 horas, entrando en horas de la mañana y de la tarde-noche.
- Previo al ingreso del acompañante, se debe diligenciar diariamente el cuestionario:
- La detección de factores de riesgo y síntomas de infección por covid-19 para acompañante permanente.

- El equipo de Portería sólo permitirá el ingreso del acompañante autorizado.
- El acompañamiento está limitado de manera exclusiva a la habitación.
- Las clínicas cumplen protocolos estrictos de manejo de alimentos, por esta razón, solo se permite el ingreso de algunos productos empacados como galletas y paquetes. No está permitido el ingreso de alimentos preparados en casa.
- No se permiten domicilios de comida ni para pacientes ni para acompañantes.
- Al ingresar a la clínica, serán entregados unas recomendaciones, tips y protocolos que los acompañantes deben tener en cuenta durante su estancia en la clínica.

NOTA: No es permitido la circulación ni permanencia de acompañantes en pasillos, salas de espera o demás servicios.

2.4.7. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, que reglamenta la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), informamos que la Clínica de especialista maría auxiliadora S.A.S., como responsable y/o encargada del tratamiento de datos personales recolectados mediante sus diferentes medios de comercialización y/o contacto, solicitan a toda

persona natural titular de datos personales objeto de tratamiento por parte de la Clínica de especialista maría auxiliadora S.A.S. como Usuarios, prestadores, proveedores y colaboradores entre otros, autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales, de manera que se haga posible la prestación de los servicios u otros aspectos contratados con los titulares, conforme a las Políticas de la empresa.

GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa, como son los accionistas, el consejo de administración y la alta gerencia. El objetivo es asegurar el buen desempeño de la empresa, proteger los intereses de los accionistas y otras partes interesadas, y fomentar la transparencia, la ética y la responsabilidad social corporativa. El gobierno corporativo tiene múltiples beneficios para la empresa, como mejorar la confianza y la reputación, facilitar el acceso al financiamiento, incrementar la eficiencia y la rentabilidad, reducir los riesgos y promover la innovación y la adaptación al cambio.

2.4.7.1. ANALISIS

Las políticas que están implementadas en la empresa, abarcan cada aspecto posible en la prestación de los servicios brindados, desde el ingreso y salida del

empleado o usuario a la organización. Tiene cada recomendación pertinente, leyes y normas aplicadas que ayudan a regular el orden y control en la institución y así brindar un servicio con calidad a los usuarios, cumpliendo con sus necesidades y estándares.

2.5. VALORES

COMPROMISO: Es la motivación del equipo humano al cumplimiento de los requisitos normativos y contractuales en la gestión de las tareas a cargo para alcanzar los objetivos de la organización y brindar adecuados servicios a la población asignada.

ÉTICA: Todas las actuaciones de la organización estarán guiadas por los principios éticos que rigen la sociedad y por aquellos inherentes a cada una de las profesiones o disciplinas que ostentan cada uno de sus miembros.

RESPECTO: Las relaciones de la organización con las instituciones, personas, clientes, funcionarios y con la sociedad en general, estarán enmarcadas por el diálogo, el entendimiento y la cooperación, sin abandonar la defensa de los intereses de la misma. Así mismo, la organización velará por la salvaguarda de los derechos de los pacientes de acuerdo con las normas vigentes.

EQUIDAD: La organización procura el bienestar de sus clientes y de sus miembros, ofreciendo a cada uno un trato justo y los beneficios que permiten los compromisos

adquiridos y los que están dentro de sus posibilidades, con una atención incluyente a los tipos de población.

HUMANIZACIÓN: Para la institución el ser humano es su razón de ser, por ello las relaciones con sus clientes y entre sus miembros deben estar matizadas de Calidez, simpatía, afecto y ternura, pues cuidamos lo máspreciado para todos: “La salud”.

Los valores que inspiran y orientan todas las actividades desarrolladas por la Clínica de Especialistas María Auxiliadora S.A.S. son:

HONESTIDAD: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo con los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Ser consciente de la importancia del rol como empleados de una organización privada y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

JUSTICIA: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

INCLUSIÓN: Brindar atención a los pacientes sin ninguna clase de distinción, garantizando el acceso a las mismas oportunidades y servicios.

2.5.1.1. ANALISIS

Los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia e inclusión representan un conjunto de principios éticos y operativos de gran calado para cualquier organización que aspire a la excelencia, la sostenibilidad y un impacto positivo en su entorno. Un análisis más profundo de cada uno revela su intrínseca importancia y cómo se interrelacionan para construir una cultura organizacional sólida y virtuosa.

2.6. ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

Estoy desarrollando mis prácticas en el área de Talento humano de la Clínica de Especialistas María Auxiliadora SAS, sede ambulatoria ubicada en la calle 7 N° 33-10, barrio Alto Prado en Aguachica, Cesar.

Esta área pertenece al departamento de Gerencia, donde también se encuentran ubicados contabilidad, facturación, glosas y entre otras áreas de la organización. Mi jefe inmediato es la Sr. Jasmín Jacome y la líder que es la Sr. Magalis Lozano, y nuestro jefe inmediato es la Dr. Nilsa Trujillo (Gerente General).

En la oficina de talento humano están ubicados 3 personas que son la Coordinadora, líder y aprendiz Sena/practicante universitario.

Mi principal tarea es ayudar a salvaguardar la información privada de los empleados, brindando mi ayuda con sus necesidades, y obtener buenos resultados en ello.

FUNCIONES ASIGNADAS:

- Realizar recibido de documentos (peticiones, reclamos, cambios de turnos, trabajo adicional, incapacidades, solicitud de certificados, cartas de renuncias, hojas de vidas, permisos, entre otros).
- Verificar que la documentación este completa según los requerimientos de la empresa,
- Revisar que los documentos estén diligenciados correctamente.
- Entregar documento permitido al personal que lo requiera.

- Ayudar con la organización de los archivos en la oficina (hojas de vidas empleados y AZ).
- Realizar el diligenciamiento del trabajo adicional, lo cual se ejecuta para la nómina a fin de mes.
- Ayudar a fin de mes al desarrollo y revisión de la nómina mensual de la empresa.
- Realizar entrega de circulares a todos los empleados.
- Llevar documentos a la gerente para obtener su debida firma y seguir con los procesos de talento humano.
- Revisar que los aspirantes a dicho cargo en la empresa tengan toda la documentación requerida para su contratación.
- Ayudar con las entrevistas del reclutamiento en la empresa.
- Organizar nomina en las AZ con su respectivo orden y rotulación.
- Realizar y entregar el documento de acuerdo de confidencialidad, tratamiento de datos y carta del banco al personal nuevo que sea contratado en la empresa.
- Organizar y anexar en físico y digital las hojas de vidas de los nuevos empleados.
- Escanear y archivar las hojas de vida de los empleados retirados y también de las AZ antiguas para su debida rotulación.

CAPITULO III

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. ESTADO DEL ARTE

3.1.1. ANTECEDENTE REGIONAL

Elaboración de Manual de Funciones para la Panadería Inversiones Fabripan del Valle S.A.S. Chaparro Guevara, D. Universidad de Santander (2022). Este proyecto tiene como fin principal, realizar un Manual de Funciones para dicha empresa, inicialmente se realizó una visita, para la elaboración de un diagnóstico en las áreas y así identificar las falencias existentes, por ende, proponer un modelo para la solución de este, en donde se indiquen las acciones que se deben seguir según las funciones asignadas. Este proyecto se torna relevante, ya que identificará debilidades en la empresa, permitiendo adelantar iniciativas que repercutan de manera positiva al crecimiento de ella, como lo son el diseño de un manual de funciones con el propósito de disminuir las pérdidas, aumentar la producción, los tiempos de trabajo, aprovechar los espacios y tomar decisiones de forma oportuna.

3.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL.

Diseño de la estructura organizacional para la empresa salitre maramao's club S.A. Bogotá. Realizado por Diana Milena Guerrero Castro y Alexandra Perico Quimbaya de la universidad de la Salle (2008). Se tomó como referencia éste trabajo de grado por la semejanza en la identificación del problema en cada una de

las empresas analizadas. Las dos carecen de una estructura organizacional que les permita desarrollar su misión de manera más productiva.

Manual de funciones por competencias para la empresa Laboratorios Girasol Aseo Ltda, Adrián Mauricio Díaz Forero, Andrea Marcela Silva Montañez Universidad de La Salle, (2015). Este proyecto aborda la falta de un manual de funciones laborales en la empresa Laboratorios girasol aseo Ltda., lo cual ha generado ineficiencias en los procesos de recursos humanos, como el reclutamiento, la capacitación y la evaluación del desempeño. Por lo tanto, el proyecto busca diseñar un manual de funciones por competencias para cada puesto de la empresa.

Diseño e implementación del manual de funciones de la empresa Annar diagnostica import Ltda. Yeimy Asnoralda Arévalo Velásquez, Carmen Stella Leguizamon Turmequé, Universidad abierta y a distancia (2009). Este proyecto se centra en resolver un problema clave en Annar Diagnostica Import Ltda, como la estructura organizativa por medio del diseño e implementación de un manual de funciones para los empleados, también busca impulsar el crecimiento y desarrollo de la empresa, lo que a su vez se traducirá en resultados organizacionales más efectivos y exitosos en sus actividades principales.

3.1.3. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Desarrollo de una nueva estructura organizacional en la empresa de energía de Pereira S. A E.S. P, Pereira. Realizado por Benjamín Villa Ramírez y Carlos Andrés Cruz (2009). En donde responde a las necesidades para mejorar la estructura organizacional de la empresa de energía S.A ESP, el planteamiento de una nueva estructura organizacional la cual conlleva un análisis administrativo, organizacional y humano. Para la metodología se utilizó un trabajo de investigación de carácter cuantitativo y cualitativo, para la recolección de datos fueron utilizados: La Matriz Transaccional de Cargas de Trabajo y los formatos de Manual de Funciones y Competencias.

Diseño de manual de procedimientos para optimizar los procesos en el área de producción en la panadería y pastelería "el padrino" Cajamarca, Perú. Lila Tanta de la Cruz (2015). Este proyecto se desarrolló debido a la necesidad de Diseñar el Manual ,el cual es una guía de trabajo para el capital humano del área de producción y es muy valioso para orientar al personal de nuevo que ingreso en la empresa, también ayuda a describir las tareas rutinarias de trabajo, por medio de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la panadería y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para así poder unificar y controlar las rutinas de trabajo, y evitar sobre cargos en la elaboración de los productos brindados.

3.2. MARCO CONCEPTUAL

ORGANIZACIÓN: Es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr metas y objetivos en común, esto implica definir roles y responsabilidades para coordinar esfuerzos eficientes en la organización, esto abarca desde una pequeña, mediana y grande empresa.

FACTURACIÓN: Es el proceso de generar y emitir facturas por bienes vendidos o servicios prestados a una empresa o persona natural, esto implica registrar las transacciones financieras, calcular los impuestos adecuados y presentar estos cargos a los clientes para su respectivo pago.

MANUAL DE FUNCIONES: Es una herramienta que describe formalmente los roles, responsabilidades, tareas y relaciones jerárquicas de cada puesto dentro de una organización, también sirve como guía para los empleados, la gerencia y los procesos de talento humano, como el reclutamiento y la evaluación del desempeño.

TALENTO HUMANO: El talento humano abarca a todos los aspectos relacionados con la gestión de empleados, incluyendo la contratación, la formación, el desarrollo, la remuneración y el mantenimiento de un buen ambiente laboral. Se centra en reconocer y fomentar las habilidades, los conocimientos y las capacidades de las personas, y que estas cumplan con las necesidades de la empresa.

ATENCIÓN AL CLIENTE: Es el apoyo y la asistencia que se brinda a los clientes antes, durante y después de que adquieran un producto o servicio, su objetivo es garantizar la satisfacción del cliente atendiendo las consultas y resolviendo problemas, y así mismo fortalecer las relaciones interpersonales de manera positiva.

HISTORIAS CLINICAS: Son los documentos completos que detallan la información médica del paciente. Incluyendo datos personales, historial médico, síntomas,

diagnósticos, tratamientos, medicamentos y notas de evolución. Estos registros son cruciales para la continuidad de la atención, fines legales e investigación.

CALIDAD DEL SERVICIO: Se refiere a que tan bien un servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Implica evaluar factores como la confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, la empatía y los aspectos tangibles para garantizar una prestación consistente y satisfactoria para los clientes y empleados.

GLOSAS: Las glosas son observaciones u objetos realizados por una aseguradora o pagador respecto a una factura o reclutamiento presentada por un proveedor de servicios sanitarios. Indican discrepancias, errores o solicitudes de aclaración que impiden el pago inmediato del importe total.

PROTOCOLOS: Son un conjunto de reglas, directrices o procedimientos establecidos que deben seguirse en situaciones específicas. En diversos ámbitos, desde la salud hasta la tecnología, los protocolos garantizan la coherencia, la seguridad y la eficiencia de las operaciones.

NOMINA: Se refiere a la lista de empleados que reciben su salario de una empresa y al monto total que se les paga. También abarca el proceso de cálculo y distribución de los sueldos, salarios, bonificaciones y deducciones.

DIAGNOSTICO: Es la identificación de la naturaleza de una enfermedad u otro problema mediante el examen de los síntomas. En un sentido más amplio, es el proceso de determinar la causa o la naturaleza de una afección o situación.

HOSPITALIZACIÓN: Es el acto de ingresar a un paciente en un hospital o clínica para recibir atención médica, tratamiento u observación. Implica una estancia que

puede variar desde unas pocas horas hasta varios días o incluso más, dependiendo del estado del paciente.

SIAU: En el ámbito sanitario colombiano, es un sistema diseñado para gestionar y responder a las consultas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios sobre los servicios de salud, con el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

PROCEDIMIENTOS: Son métodos establecidos, paso a paso, para llevar a cabo una tarea o actividad específica. Definen el procedimiento de las operaciones, garantizando la consistencia, eficiencia y el cumplimiento.

ORGANIGRAMA: Es una presentación gráfica de la estructura de una empresa. Ilustra la jerarquía de los roles, departamentos y relaciones jerárquicas, mostrando quien reporta a quien.

VALORES: Son creencias o principios fundamentales que guían las acciones y decisiones de un individuo o una organización, también definen lo que se considera importante, correcto y deseable, moldeando la cultura y el comportamiento.

ETICA: Se refiere a un conjunto de principios morales que rigen el comportamiento de una persona o un grupo. Implica analizar y aplicar los conceptos de lo correcto y lo incorrecto, guiando decisiones y acciones, especialmente en contextos profesionales y sociales.

3.3. MARCO TEORICO

3.3.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

González (2022) establece que la descripción de puestos es un pilar clave en la gestión del talento humano, ya que define las tareas específicas de cada empleado según su área de trabajo. El autor sugiere que un manual de funciones puede eliminar la duplicidad de esfuerzos y obtener un control en las actividades que este desarrolla. Esta idea se complementa con el trabajo propuesto por **Cruz (2023)** quien destaca que las descripciones de puestos optimizan la gestión del talento al identificar las competencias esenciales de cada empleado.

Por otra parte, **Ramos (2020)** considera que los manuales de funciones son como herramientas estratégicas que estandarizan procesos y aseguran la continuidad del conocimiento. Esta perspectiva estratégica se respalda por el planteamiento propuesto por **Rincón (2023)** quien vincula la claridad funcional con el éxito organizacional.

Para Rincón (2023), un manual de funciones actúa como un puente entre las estrategias de competitividad y la ejecución práctica, evitando la desalineación de recursos que afecta actualmente su productividad.

Chiavenato (2021), en Gestión del Talento Humano, aporta una dimensión adicional, ya que relaciona la claridad de roles con la productividad en la empresa. Este autor también señala que la falta de un marco definido puede generar dispersión de esfuerzos y conflictos internos en las organizaciones. **Chiavenato (2021)**, propone que el manual de funciones es un "contrato implícito" que optimiza

el uso del personal, un enfoque práctico que ayuda a mejorar los resultados operativos de la empresa. Esta idea se vincula con el análisis del autor **Murcia (2021)**, quien analiza cómo la ambigüedad de roles impacta negativamente el comportamiento organizacional como el incremento del estrés y deteriora miento de la satisfacción laboral, afectando la atención al cliente

3.3.2. MANUALES COMO HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS DE GESTIÓN

Rodríguez y Castro (2021) argumentan que los manuales de funciones son instrumentos clave para la gestión estratégica del talento humano. Los autores destacan que esta herramienta no solo delimita tareas y responsabilidades, sino que también estandarizan procesos, asegurando coherencia operativa en toda la organización. Además, los manuales garantizan la continuidad del conocimiento frente a la rotación de personal, que ayuda a mantener la calidad del servicio al cliente que diferencia a la empresa de la competencia. Otros autores, Pulgarín y Rivera (2021), sostiene que este instrumento sirve para reducir la ambigüedad y facilitar la toma de decisiones, en la empresa y así obtener buenos resultados.

Los autores **Rodríguez y Castro (2021)**, amplían su enfoque al vincular los manuales de funciones con la gestión estratégica global. Los dos coinciden en que al tener claridad en las funciones y contar con un manual organizado ayuda a fortalecer la capacidad organizacional y satisfacer las necesidades de los usuarios.

3.3.3. PRODUCTIVIDAD A TRAVÉS DE LA CLARIDAD ORGANIZACIONAL

El autor **Chiavenato (2021)**, sostiene que la claridad organizacional es un factor clave para incrementar la productividad. También que la falta de un marco definido de las responsabilidades puede provocar el mal uso de las herramientas de trabajo, sobre cargas de tareas y conflictos internos en la empresa.

Los Autores Zapata y Tovar (2024) aportan una visión alineada, para que los empleados obtengan más claridad de sus funciones y tareas en la organización. Esta claridad permite a las empresas mantener un enfoque en sus prioridades, sin desperdiciar energía en procesos y se pueda obtener buenos resultados en los objetivos y metas planteados.

Para Vivanco (2017), un manual de funciones y procedimiento brinda ventajas a la empresa o entidad, y también particularmente para el empleado debido a que le facilitan a lograr en menos tiempo sus objetivos, empleando los mejores medios y herramientas para así obtener buenos resultados en los objetivos de la organización.

3.3.4. ¿QUÉ ES UN PLAN ESTRATÉGICO?

Según el autor Sainz De Vicuña (2012), al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico),

para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (stakeholders).

Para Martínez Pedrós y Milla Gutiérrez (2005) un plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa y cuya elaboración nos obligará a plantearnos dudas acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a marcarnos una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado.

3.4. MARCO LEGAL

DECRETO 1757 DE AGOSTO 3 DE 1994, EN LOS ARTÍCULOS 15 Y 16:

Artículo 1. Participación en salud. Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

Artículo 2. Formas de participación en salud. Para efectos del presente decreto, se definen las siguientes formas de participación en salud:

RESOLUCIÓN 13437 DE NOVIEMBRE 1° DE 1991:

La resolución emitida por el Ministerio de Salud de Colombia, establece la conformación de los Comités de Ética Hospitalaria y adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. Esta resolución busca garantizar la protección de los derechos de los pacientes y promover la ética en la prestación de servicios de salud.

LEY 09 DE 1979 SE DICTAN MEDIDAS SANITARIAS:

Artículo 4.- El Ministerio de Salud establecerá cuáles usos que produzcan o puedan producir contaminación de las aguas, requerirán su autorización previa a la concesión o permiso que otorgue la autoridad competente para el uso del recurso.

Artículo 5.- El Ministerio de Salud queda facultado para establecer las características deseables y admisibles que deben tener las aguas para efectos del control sanitario.

Artículo 112. Todas las maquinarias, equipos y herramientas deberán ser diseñados, contruidos, instalados, mantenidos y operados de manera que se eviten las posibles causas de accidente y enfermedad.

Artículo 29. Todos los sitios de trabajo, pasadizos, bodegas y servicios sanitarios deberán mantenerse en buenas condiciones de higiene y limpieza. Por ningún motivo se permitirá la acumulación de polvo, basuras y desperdicios.

LEY 1581 DE 2012 (LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES):

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. Busca garantizar a los individuos el control sobre su información personal y establecer reglas claras sobre cómo las organizaciones deben recopilar, almacenar, usar y gestionar dichos datos.

CAPITULO 4

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

4.1. OBJETIVO ESPECIFICO 1:

Realizar un diagnóstico sobre el plan estratégico de la empresa CEMA con la información relacionada con los procesos y tareas desarrolladas en cada cargo administrativo. mediante entrevistas, observación directa y revisión de documentos internos.

4.1.1. ENCUESTA

Se aplicó una encuesta a los empleados de la clínica María Auxiliadora la cual es un paso esencial y estratégico para el desarrollo del proyecto, ya que permitió recopilar información crucial directamente de quienes viven el día a día de la empresa. Sus perspectivas fueron fundamentales para identificar problemas y desafíos operativos, conocer las necesidades reales de recursos o capacitación, evaluar la moral y el ambiente laboral, y obtener ideas y sugerencias innovadoras para el proyecto.

4.1.1.1. RESULTADOS

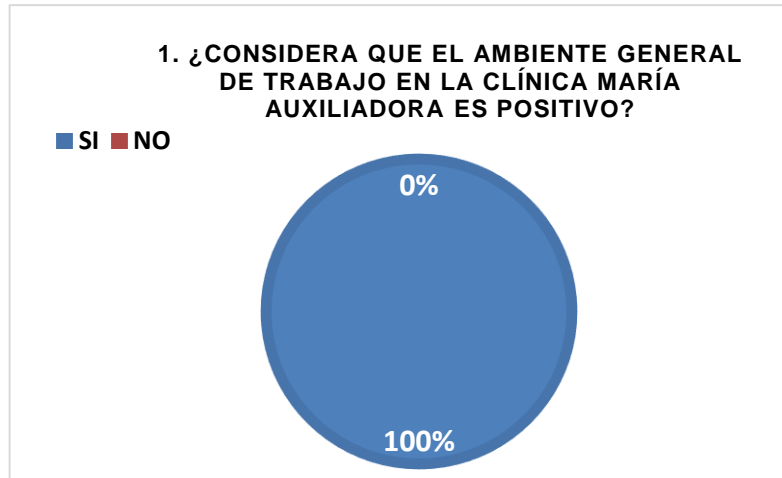


Figura 3: Elaborado por el autor

Según los datos arrojados 47 personas de la empresa perciben un ambiente laboral favorable y motivador, por ende, se obtuvo un 100% como resultado, siendo esto positivo para la clínica.



Figura 4: Elaborado por el autor

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 98% de los empleados tienen su confianza en el proceso de reclutamiento de personal para la vacante que esté disponible en la empresa, mientras que un 2% indica la necesidad de revisar y fortalecer estos procesos para asegurar la idoneidad y calificación de los nuevos ingresos en ella.

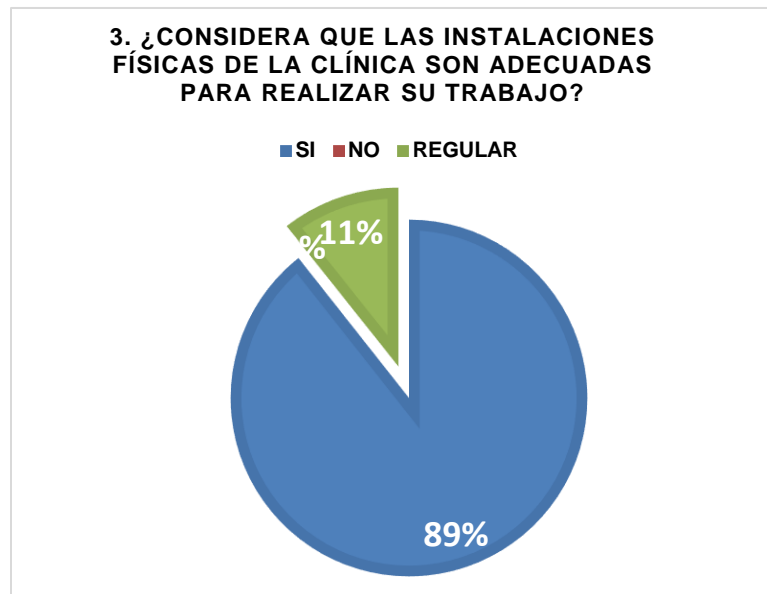


Figura 5:Elaborado por el autor

Según los datos adquiridos el 89% considera que las instalaciones actuales cumplen con las necesidades operativas del personal, y que el 11% considera que se requieren unas mejoras significativas en la infraestructura de la empresa y así optimizar el ambiente de trabajo

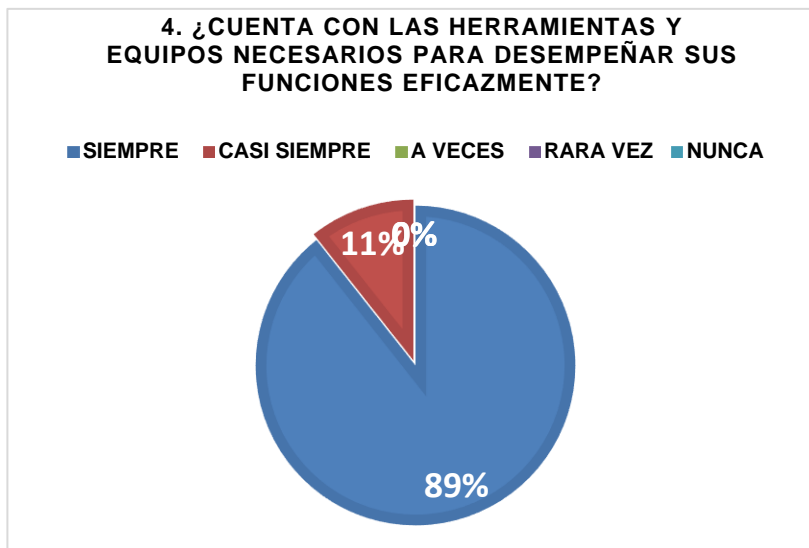


Figura 6:Elaborado por el autor:

En la pregunta 4 se evidencia que el 89% de los empleados cuentan con sus herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, y el que 11% manifiesta una escasez de herramientas de equipos para su puesto de trabajo.

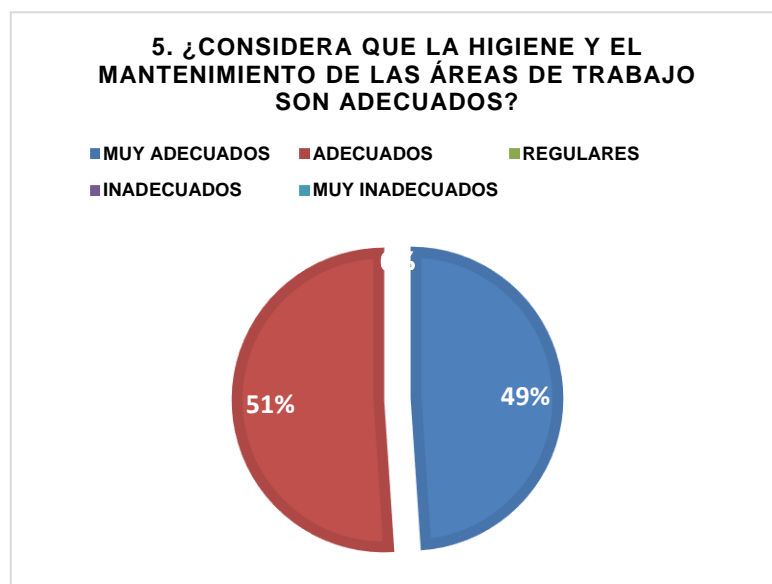


Figura 7:Elaborado por el autor

Los resultados de esta pregunta reflejarán la percepción de los empleados sobre el estándar de limpieza y conservación de su entorno laboral. Las conclusiones permitirán saber si la clínica mantiene un ambiente de trabajo salubre y en buen estado, o si hay áreas donde se requiere reforzar los protocolos de higiene y mantenimiento.

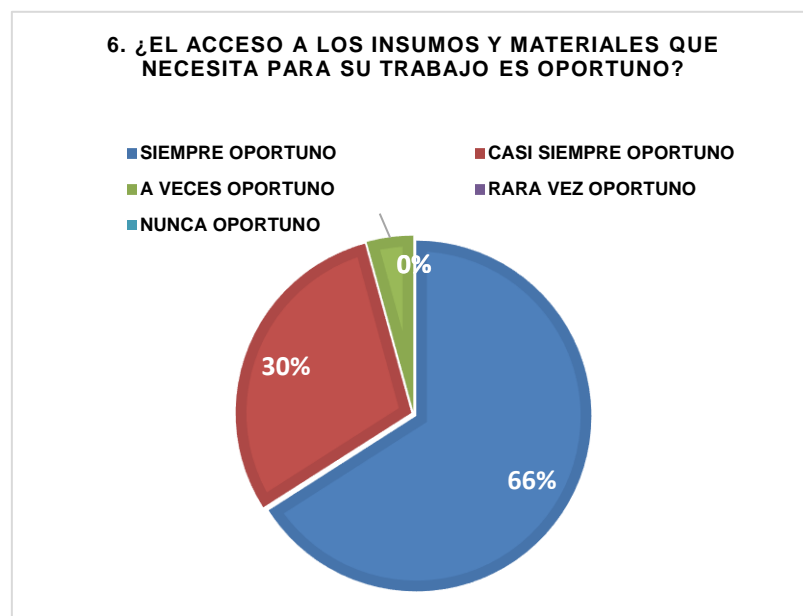


Figura 8:Elaborado por el autor

En conclusión, de la pregunta 6 se obtuvo que el 66% de los empleados tienen acceso a los materiales esenciales de manera constante y sin demoras, y también que el 30% cuentan con los materiales, pero con interrupciones y dificultades en la clínica.

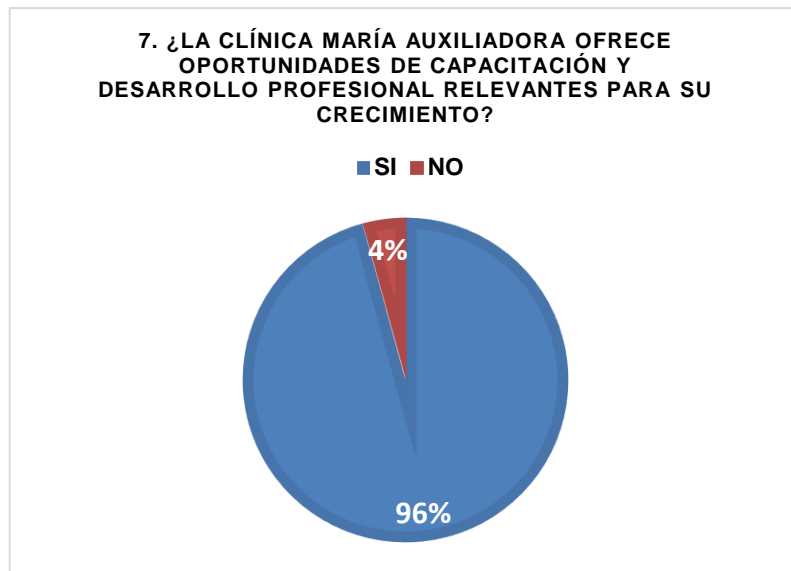


Figura 9:Elaborado por el autor

Según los datos obtenidos el 98% de los empleados indica que la empresa si brinda programas de formación para la mejora de sus actividades diarias, y el 4% manifestó que la clínica no ha ofrecido oportunidades de capacitación en su área de trabajo.

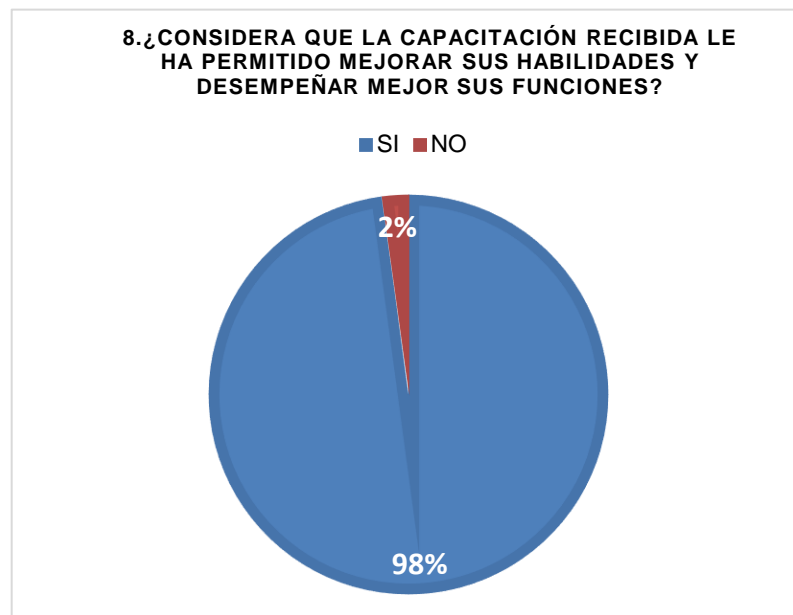


Figura 10:Elaborado por el autor

En la pregunta 8 se obtuvo con resultado que para el 98% de los empleados opinan que al recibir dicha capacitación si ha mejorado sus habilidades en su puesto de trabajo, y el 2% considera que estas capacitaciones no han sido del todo útiles para sus tareas asignadas en la clínica.

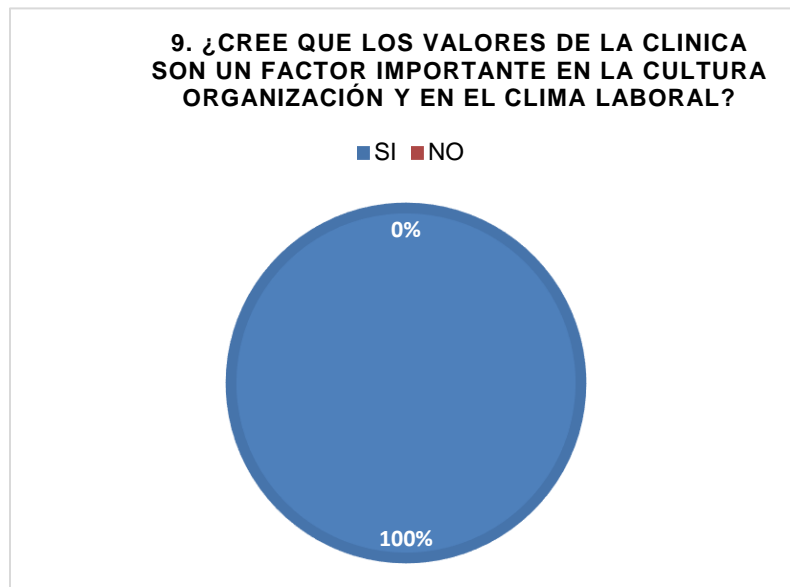


Figura 11:Elaborado por el autor

Se puede concluir según los resultados que los empleados de la clínica perciben que los valores son vividos y reflejados en el día a día, por ende, hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores, lo que ayuda a que se obtenga buenos resultados en los objetivos y metas de la empresa.



Figura 12:Elaborado por el autor

Según los datos obtenidos en la pregunta 10 se evidencia que un 53% de empleados tienen de 1 a 5 años, que el 25% tiene menos del año, el 11% más de 10 años y el 11% de 5 a 10 años, por ende, se puede concluir que en empresa no se vive una constante rotación de personal, lo cual es algo positivo para su desarrollo.

4.1.2. MATRIZ DOFA

El análisis DOFA es una herramienta de planificación estratégica que permite evaluar la situación actual de la empresa, un proyecto o incluso una persona. Su nombre proviene de las cuatro dimensiones que analiza: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las fortalezas y debilidades son factores internos, es decir, aspectos propios de la entidad que se pueden controlar o modificar.

Esta herramienta sirve para la toma de decisiones estratégicas en la formulación de objetivos realistas, el desarrollo de planes de acción efectivos, la identificación de ventajas competitivas, la gestión de riesgos y la optimización de recursos en la empresa. En definitiva, la matriz DOFA impulsa a la empresa a reflexionar sobre su presente para construir un futuro más sólido y competitivo, y lograr buenos resultados en las metas u objetivos de la empresa.

FIGURA 13:MATRIZ DOFA DE TALENTO HUMANO.



Fuente: Elaborado por el autor.

FIGURA 14: PLAN ESTRATÉGICO

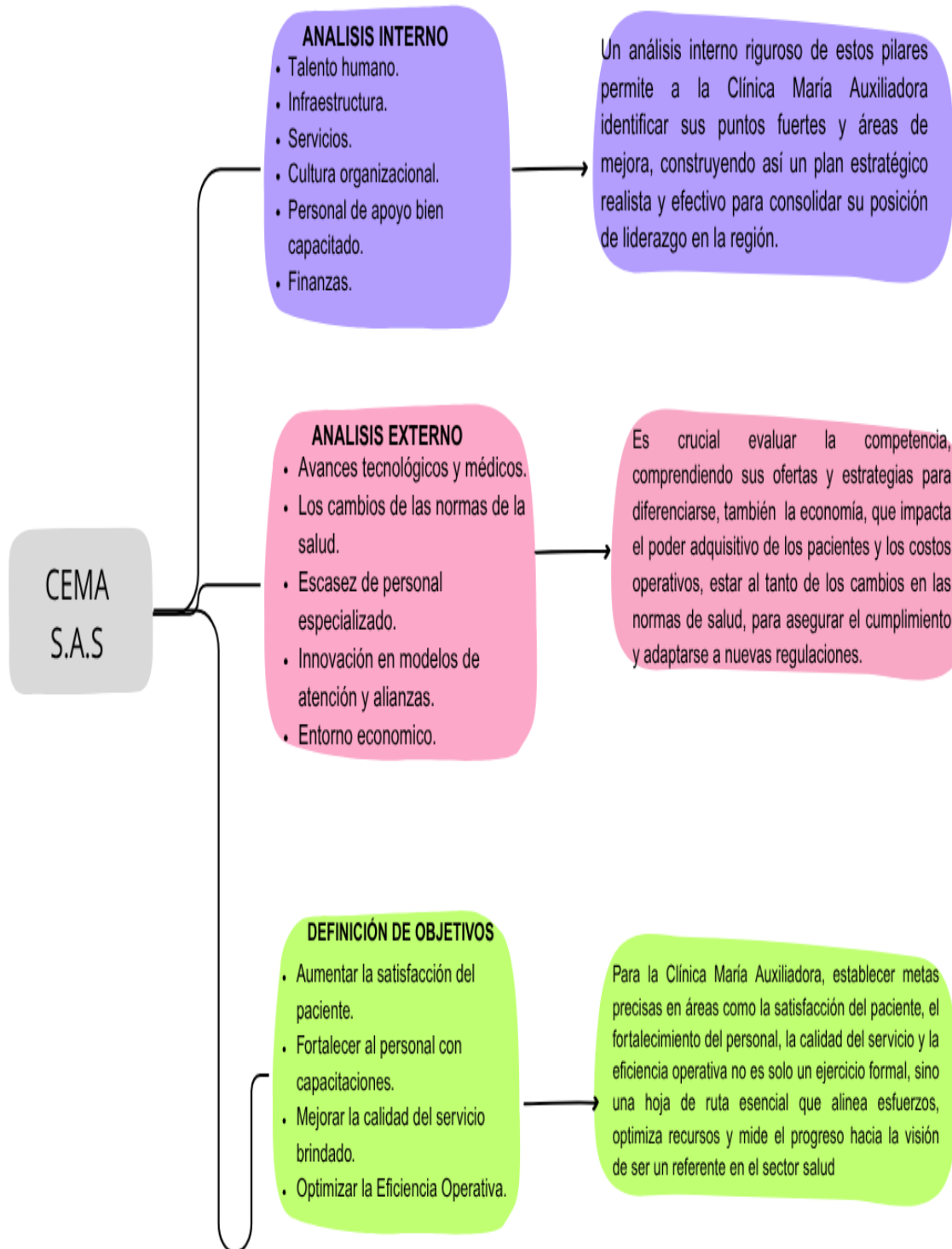
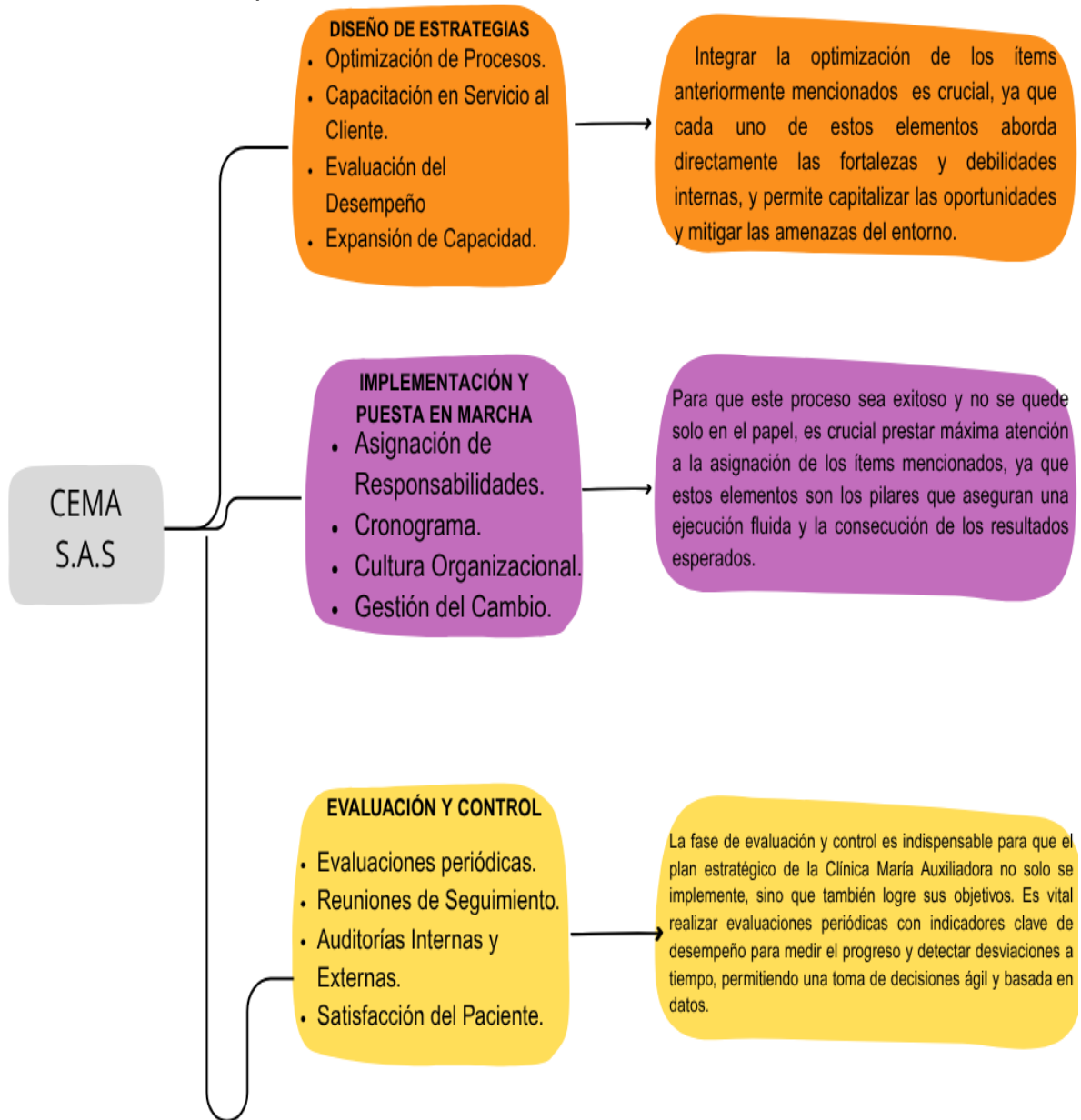


FIGURA 15 :PLAN ESTRATEGICO

Fuente: Elaborado por el autor.



Fuente: Elaborado por el autor

4.2. 4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Identificar los cargos existentes en el área administrativa de la empresa CEMA, incluyendo sus responsabilidades, competencias requeridas y relaciones jerárquicas.

Para el desarrollo de este objetivo se realizó un esquema en el que se identificaron los cargos del área administrativa de la clínica, los datos se obtuvieron con ayuda de los empleados y áreas directivas, este esquema sirve para tener más claridad sobre la existencia de los cargos en el área administrativa y la responsabilidad que tiene el personal según su área de trabajo, esta información fue de gran ayuda para la realización del plan estratégico y manual de funciones, ya que fue una guía para identificar los cargos existentes en la empresa y poder dar desarrollo a ello siguiendo el orden jerárquico y del organigrama de la clínica.

Tabla 2. Descripción área administrativa.

AREA ADMINISTRATIVA CEMA			
CARGO	RESPONSABILIDAD	COMPETENCIAS REQUERIDAS	RELACION JERARQUICA
Gerente	Administrar y llevar un orden, control, organización en la empresa.	Habilidad para evaluar información compleja, analizar riesgos y oportunidades, y tomar decisiones efectivas y oportunas.	Grupo ASIR
Subdirector administrativo	Controlar los gastos y asegurar la	Liderazgo, visión estratégica, análisis y solución de problemas.	Gerencia

	<p>optimización de los recursos económicos.</p> <p>Optimizar los procesos administrativos para mejorar la eficiencia y productividad.</p>		
Coordinadora de talento humano	Reclutamiento y selección de personal. Administración de personal y nómina.	Conocimiento de la Legislación Laboral, resolución de Conflictos, dominio Tecnológico	Gerencia
Líder de talento humano	Gestión del desempeño y compensaciones, elaciones laborales y cumplimiento legal, administración de personal y nómina.	Habilidades interpersonales, organización y planificación, proactividad e iniciativa, dominio tecnológico, adaptabilidad al cambio	Coordinadora talento humano
Coordinador de sistemas	Planificación y diseño del sistema, implementación y operación.	Conocimiento normativo profundo, análisis y resolución de problemas, manejo de herramientas tecnológicas.	Gerencia
Auxiliar de sistema	Ayudar en la creación, codificación y actualización de documentos del sistema procedimientos, instructivos, formatos, registros.	Manejo de herramientas ofimáticas, trabajo en equipo, organización y planificación.	Coordinador de sistemas
Contadora	Supervisar el correcto registro de todas las transacciones económicas de la empresa ingresos,	Pensamiento analítico y crítico, uso de software contable, ética profesional, resolución de problemas.	Gerencia

	egresos, activos, pasivos, patrimonio.		
Auxiliar de contabilidad	Clasificar, registrar y digitar facturas de compra y venta, recibos de caja, comprobantes de egreso, notas débito y crédito, y otros soportes contables.	Conocimientos contables básicos, dominio de herramientas ofimáticas, agilidad numérica:	Contadora
Líder de tesorería	Coordinar los pagos a proveedores y la gestión de cobros con el área de cartera para mantener un ciclo de efectivo saludable.	Conocimiento financiero avanzado, análisis numérico y pensamiento crítico, dominio de software de gestión financiera	Contadora
Jefe de cartera	Gestionar y aprobar acuerdos de pago, refinanciamientos o reestructuraciones de deuda con los clientes.	Negociación y persuasión, análisis financiero, resolución de problemas.	Contadora
Auxiliar de cartera	Ayudar en la elaboración de informes diarios o semanales sobre la gestión de cobro y el estado de la cartera.	Entendimiento básico de facturación, pagos, y conceptos de cartera, Buen dominio de Excel y software de gestión de cartera/contable.	Jefe de cartera
Jefe de glosas	Analizar las causas raíz de las glosas más frecuentes para identificar patrones y oportunidades de mejora en los procesos de	Manejo de software avanzado, negociación y persuasión, y transparencia.	Gerencia

	facturación, codificación y prestación de servicios.		
Auxiliar de glosas	Digitar la información de las glosas y sus respuestas en el sistema de gestión de cartera/glosas.	Habilidad para manejar un alto volumen de documentos y registros de manera eficiente.	Jefe de glosas
Auxiliar de mantenimiento	Realizar revisiones periódicas y tareas de mantenimiento preventivo en las instalaciones.	Conocimientos técnicos básicos, uso de herramientas, trabajo en equipo.	Subdirección administrativa
Auxiliar de archivo	Organizar físicamente los documentos en carpetas, cajas y estanterías, siguiendo los principios archivísticos de ordenación (alfabético, numérico, cronológico, temático).	Habilidad para clasificar, ordenar y gestionar grandes volúmenes de información de manera lógica y sistemática.	Subdirección administrativa
Coordinadora de facturación	Supervisar la correcta emisión de facturas de venta, notas crédito y notas débito, asegurando que cumplan con los requisitos legales y fiscales	Dominio de la normativa de facturación electrónica en Colombia, impuestos (IVA, Retención en la Fuente, etc.) y principios contables básicos.	Gerencia
Auxiliar de facturación	Generar facturas de venta, notas crédito y notas débito en el sistema de facturación de la empresa, basándose en órdenes de compra,	Dominio de software de facturación electrónica y herramientas ofimáticas (Excel, Word). Habilidad para manejar un alto volumen de documentos y	Coordinadora de facturación

	remisiones o servicios prestados.	registros e manera sistemática.	
Revisor de cuentas medicas	Verificar la correcta liquidación de los servicios médicos prestados, incluyendo honorarios profesionales, procedimientos, medicamentos, insumos, estancias, etc.	Manejo de Software, Conocimiento Clínico/Médico, Conocimiento Normativo en Salud	Coordinadora de facturación
Revisor de historias clínicas	Verificar que las historias clínicas estén diligenciadas de forma clara, legible, sin tachones, enmendaduras o espacios en blanco, y con la información completa y oportuna.	Conocimiento profundo del sector salud y clínico, conocimiento normativo en historias clínicas.	Coordinadora de facturación
Auxiliar administrativo de trazabilidad	Radicar los documentos en el sistema de gestión documental o el software interno, asignándoles un número de radicación único.	Dominio de software de gestión documental, correo electrónico y Excel para el registro y seguimiento de documentos.	Coordinadora de facturación
Jefe de SIVIGILA	Consolidar la información de las diferentes áreas (urgencias, hospitalización, consulta externa, laboratorio) para la generación de los reportes.	Habilidad para interpretar y analizar datos epidemiológicos, identificar tendencias y generar informes.	Subdirección administrativa
Servicios generales	Mantener la limpieza y el orden en todas las	Habilidad para planificar y ejecutar las tareas de	Subdirección administrativa

	áreas de la institución (oficinas, pasillos, baños, áreas comunes, cocinetas, consultorios, etc.).	limpieza y mantenimiento de forma eficiente.	
Portero	Realizar rondas de vigilancia periódicas en las áreas asignadas	Amabilidad, cortesía y disposición para ayudar a los usuarios y empleados.	Coordinadora talento humano
Coordinadora de calidad	Asegurar que los procesos y productos/servicios cumplan con los estándares definidos, promoviendo una cultura de mejora continua.	Dominio de estándares como ISO 9001 y, si aplica, normas específicas del sector (sistema de habilitación en salud y normas de seguridad alimentaria).	Gerencia
Auxiliar de calidad	Colaborar en la elaboración y actualización de documentos del SGC (procedimientos, formatos, instructivos), bajo la supervisión del coordinador.	Manejo de herramientas ofimáticas, conocimientos básicos del SGC,	Coordinadora de calidad
Lider de SST	Liderar la planeación, organización, ejecución y evaluación del SG-SST, asegurando el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 (Estándares Mínimos del SG-SST).	Habilidad para identificar riesgos, analizar información compleja, prever escenarios y diseñar soluciones integrales.	Gerencia
Gestión del riesgo	Desarrollar e implementar metodologías para identificar riesgos en todos los niveles y áreas de la	Iniciativa para identificar riesgos emergentes y proponer soluciones sin supervisión constante, destreza para diseñar soluciones innovadoras y	Subdirección administrativa

	organización (operaciones, finanzas, tecnología, proyectos, etc.)	efectivas para la mitigación de riesgos.	
Conductor y mensajero	Conducir el vehículo asignado de manera segura y responsable, respetando todas las leyes de tránsito Entregar y recoger documentos, correspondencia, paquetes pequeños y pagos en efectivo o cheques en diferentes ubicaciones (clientes, proveedores, bancos, oficinas públicas).	Experiencia y destreza en la conducción de diferentes tipos de vehículos, amabilidad, disposición para ayudar y puntualidad. Compromiso con la entrega segura y la discreción de los documentos y valores.	Coordinadora talento humano
Trabajadora social	Realizar diagnósticos psicosociales de los empleados o pacientes y sus familias para identificar necesidades y problemáticas.	Sólida formación en trabajo social, psicología social, sociología y normatividad colombiana en seguridad social, salud y bienestar.	Subdirección administrativa

4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Estructurar el manual de funciones, presentando de forma clara y ordenada las funciones específicas, perfil del cargo y líneas de reporte de cada puesto en el área administrativa.

Para el desarrollo de este objetivo se actualizaron y crearon los manuales de funciones teniendo en cuenta lo que se requería en la empresa, se desarrolló un total de 34 manuales, la información se recopiló con la ayuda de los empleados de ella, a los cuales se les hicieron ciertas preguntas sobre su puesto de trabajo, y estas fueron necesarias para la finalidad de dicho objetivo. También la ayuda de la Gerente, el área de gestión humana y de calidad fue de vital importancia para el desarrollo de los manuales.

Por ende, al recopilar dicha información con los empleados y cargos directivos se evidenció la necesidad e importancia de la creación de los manuales de funciones en la clínica, ya que es una herramienta que ayuda a los antiguos y nuevos empleados a tener más claridad y conocimiento sobre las funciones y tareas asignadas a según su cargo u puesto de trabajo en la empresa.

Por medio de estos dos links pueden encontrar el drive donde se encuentran los manuales de funciones desarrollados para la empresa Clínica de especialistas María Auxiliadora, en el primer link está el drive donde se encuentran los 34

manuales de funciones y en el segundo link se evidencia 3 modelos del formato que se utilizó para la socialización de los manuales en la empresa.

1.LINK: En este link encontraran todos los manuales en PDF.

https://drive.google.com/drive/folders/16u9MfASUD15TLmkqc9anMNqlz_BSSU5x?usp=sharing

2. LINK: En este link se encuentra el modelo de cómo se socializaron los manuales de funciones, a los directivos identificados en el área del talento humano de la empresa.


<https://heyzine.com/flip-book/1c9caeca3d.html>

<https://heyzine.com/flip-book/9f4f9dad24.html>

<https://heyzine.com/flip-book/2b87194e74.html>

Figura 16: Modelo de manual de funciones.

Manual de funciones y responsabilidades de auxiliar de archivo



Objetivo del cargo:

Realizar las actividades necesarias en los procedimientos que se llevan a cabo en el área de Gestión de Archivo en la empresa.

Procesos o procedimientos a su cargo:

Todos los procesos de apoyo relacionados con el control de la documentación personal de empleados y usuarios de La Clínica de Especialistas María Auxiliadora SAS.

Funciones y responsabilidades:

- Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en los procesos administrativos correspondientes al área de su desempeño.
- Dar buen uso a los equipos, herramientas e implementos de trabajo, asignados para el desempeño de sus funciones.
- Salvaguardar las historias clínicas u hojas de vidas de los empleados y usuarios (archivar, digitalizar, foliar, escanear, descargar y guardar en una carpeta digital).
- Responder solicitudes de historias clínicas externas e internas, también de auditorías y facturadores.
- Radicar todas las solicitudes de historias clínicas de los pacientes o del área que la requiera en el momento.
- Archivar los soportes de EPS, Admisiones, calidad.
- Desempeñar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato acorde con el nivel y la naturaleza del cargo.

Experiencia:

Haber desempeñado actividades de relacionadas con su actividad o desempeño.

Requerimiento del cargo:

Figura 17: Modelo de manual de funciones.

Educación:	Formación:
<ul style="list-style-type: none">• Secundaria:• Técnica: X• Tecnología:• Universitaria:• Postgrado:	<ul style="list-style-type: none">• Técnica de asistencia en organización de archivos.• Conocimiento de herramientas tecnológicas.

Conocimiento del cargo:

conocimientos en archivística, clasificación y descripción documental, según la normativa relevante, como la del Archivo General de la Nación en Colombia, la cual incluye la Ley de Protección de datos personales, tener habilidad en el uso de herramientas tecnológicas para la digitalización, y también que disponga con habilidades de atención al usuario para facilitar el acceso a la documentación.

Requisitos adicionales:

Tener aplicadas las vacunas que se requieren según el esquema de la empresa:

- Hepatitis B.
- Toxoide.
- Influenza.
- Fiebre Amarilla.
- Covid-19.

Entrenamiento en el cargo:

- Inducción Institucional.
- Indicaciones técnicas básicas para el óptimo desempeño de las funciones
- Sistema de Gestión de la Calidad, estandarización de procesos
- Normas de bioseguridad y manejo de residuos hospitalarios

Requisitos adicionales:

Figura 18: Modelo de manual de funciones.

Competencias institucionales: <ul style="list-style-type: none">● Vocación de servicio.● Autocontrol.● Trabajo en equipo.● Sensibilidad Social.● Cultura de calidad.	Competencias específicas: <ul style="list-style-type: none">● Competencias para el mejoramiento de calidad.● Capacidad de análisis.● Trabajo en equipo.● Comunicación asertiva.● Solución de conflictos.● Pensamiento creativo.
---	---

Condiciones de trabajo en el cargo:

Ambiente de trabajo: <p>Labora en unas condiciones ambientales normales, generalmente realiza sus labores en áreas de oficina.</p>	Competencias específicas: <p>Riesgo Bajo para la salud está expuesto a enfermedades profesionales ocasionadas por riesgos ergonómicos</p>
---	--

Control de cambios:

Fecha:24/05/2025

Liberado para su implementación.



Figura 19: Modelo de manual de funciones.

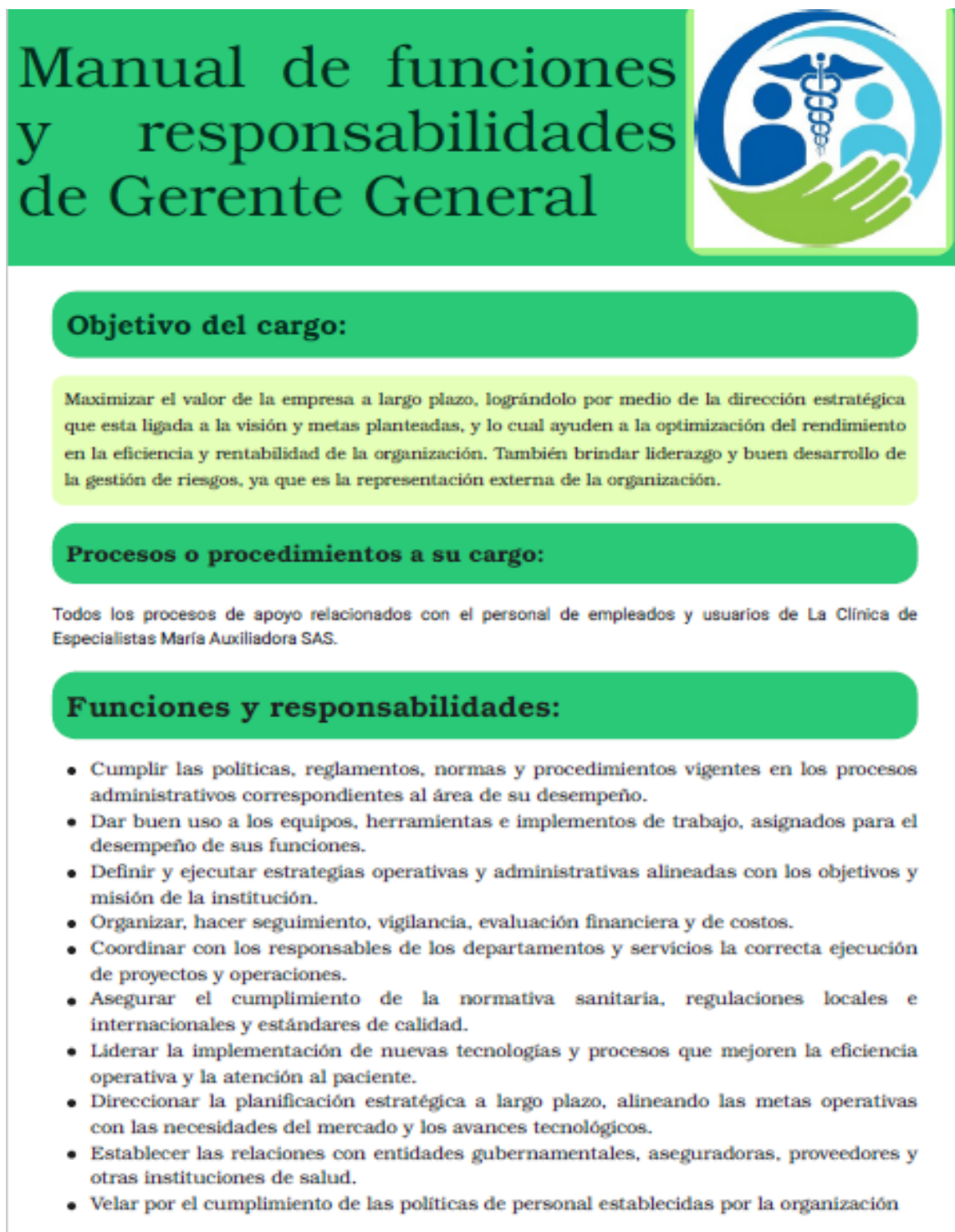


Figura 20:Modelo de manual de funciones.

- Autorizar la asignación de los recursos médicos, tecnológicos y operativos en función de las prioridades institucionales y verifica el uso correcto de los mismos.
- Gestionar la planificación y ejecución de proyectos de infraestructura, incluyendo la expansión o renovación de instalaciones y equipos.
- Fomentar una cultura organizacional centrada en el bienestar del cliente interno y externo, promoviendo los valores institucionales.
- Liderar la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos
- Presentar los proyectos de inversión de la institución a corto, mediano y largo plazo.
- Asegurar la implementación de los programas establecidos en la norma para las instituciones en salud.
- Determinar los indicadores clave de rendimiento y establecer metas para la mejora continua de las áreas administrativa y asistencial.
- Determinar las condiciones contractuales con proveedores y clientes
- Garantizar la comunicación efectiva y asertiva entre la alta dirección y el personal de la institución.
- Determinar la estrategia de mercadeo y comunicación de la institución.
- Liderar el manejo de la crisis y determina el plan de contingencia para situaciones de emergencia sanitarias o institucionales
- Autorizar el ingreso o despido de los funcionarios de la institución, con base en los requerimientos o informes sustentados por la sub dirección de gestión humana
- Ejecutar oportunamente las actividades administrativas de gestión humana del personal a su cargo de acuerdo con los lineamientos establecidos en cuanto a la evaluación de desempeño, elaboración y seguimiento de los compromisos de mejora, actualización y asignación de funciones y responsabilidades, apoyo en el proceso de selección de personal e inducción y reinducción en los tiempos asignados.
- Todas las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con el propósito de su cargo

Experiencia:

Haber desempeñado actividades de relacionadas con su actividad o desempeño.

Requerimiento del cargo:

Educación:	Formación:
<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria: • Técnica: • Tecnología: • Universitaria: X • Postgrado: X 	<ul style="list-style-type: none"> • Médico General • Especialista en áreas administrativas y afines. • Conocimiento de herramientas tecnológicas.

Conocimiento del cargo:

Figura 21:Modelo de manual de funciones.

Los conocimientos gestión sanitaria como normativas, calidad y procesos clínicos, gestión financiera, presupuesto, facturación, análisis de costos y rentabilidad, también en talento humano, selección de personal, liderazgo y habilidades en la comunicación, para la toma de decisiones, resolución de conflictos, y dominio de tecnología.

Requisitos adicionales:

Tener aplicadas las vacunas que se requieren según el esquema de la empresa:

- Hepatitis B.
- Toxoide.
- Influenza.
- Fiebre Amarilla.
- Covid-19.

Entrenamiento en el cargo:

- Inducción Institucional.
- Indicaciones técnicas básicas para el óptimo desempeño de las funciones.
- Sistema de Gestión de la Calidad, estandarización de procesos.
- Normas de bioseguridad y manejo de residuos hospitalarios.

Requisitos adicionales:

<p>Competencias institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vocación de servicio. ● Autocontrol. ● Trabajo en equipo. ● Sensibilidad Social. ● Cultura de calidad. 	<p>Competencias específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Competencias para el mejoramiento de calidad. ● Capacidad de análisis. ● Trabajo en equipo. ● Comunicación asertiva. ● Solución de conflictos. ● Pensamiento creativo.
--	---

Condiciones de trabajo en el cargo:

<p>Ambiente de trabajo:</p> <p>Labora en unas condiciones ambientales normales, generalmente realiza sus labores en áreas de oficina.</p>	<p>Competencias específicas:</p> <p>Riesgo Bajo para la salud está expuesto a enfermedades profesionales ocasionadas por riesgos ergonómicos</p>
--	---

Figura 22:Modelo de manual de funciones.

Control de cambios:

Fecha:24/05/2025

Liberado para su implementación.



CONCLUSIONES

La elaboración del plan estratégico y manual de funciones para el área administrativa de la Clínica María Auxiliadora representa un avance fundamental en la optimización de sus procesos internos. Este documento no solo define con claridad las responsabilidades y tareas para cada puesto administrativo, sino que también establece las líneas de autoridad y los canales de comunicación, eliminando duplicidades de funciones.

La implementación del plan estratégico y manual de funciones permitirá a la Clínica María Auxiliadora mejorar significativamente su eficiencia operativa, estandarizando procedimientos y facilitando la inducción y capacitación del personal nuevo. Asimismo, se convierte en una herramienta vital para la evaluación del desempeño, proporcionando criterios objetivos para medir la contribución de cada miembro del equipo administrativo. Al definir con precisión las funciones, se optimiza la asignación en el talento humano, se fomentará un ambiente de trabajo más organizado y se contribuirá a una mejor toma de decisiones.

En resumen, este proyecto no es solo un documento, también es una guía estratégica que asegurará el funcionamiento armónico y productivo del área administrativa, el cual impactará positivamente en la calidad de los servicios que la Clínica María Auxiliadora ofrece a sus usuarios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda promover una cultura organizacional donde la documentación de procesos y funciones sea vista como una herramienta de mejora continua y no como una carga. Esto garantizará que cualquier ajuste o nueva función se registre de manera sistemática, manteniendo el manual siempre actualizado y útil para todos los empleados de la empresa.

Es importante que todo el personal administrativo reciba capacitaciones que estén detalladas sobre el contenido y el propósito del manual. Se deben realizar sesiones de socialización para asegurar que cada empleado comprenda no solo sus propias funciones, sino también cómo su rol se interconecta con los demás. Esto fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y una clara comprensión de las expectativas.

Al seguir estas recomendaciones, la Clínica María Auxiliadora no solo garantizará la efectividad de su Manual de Funciones, sino que también establecerá una base sólida para una gestión administrativa más eficiente, transparente y orientada que esté orientada principalmente al logro de los objetivos y metas planteadas a corto y largo plazo de la organización.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

ENCUESTA PARA PROYECTO DE GRADO

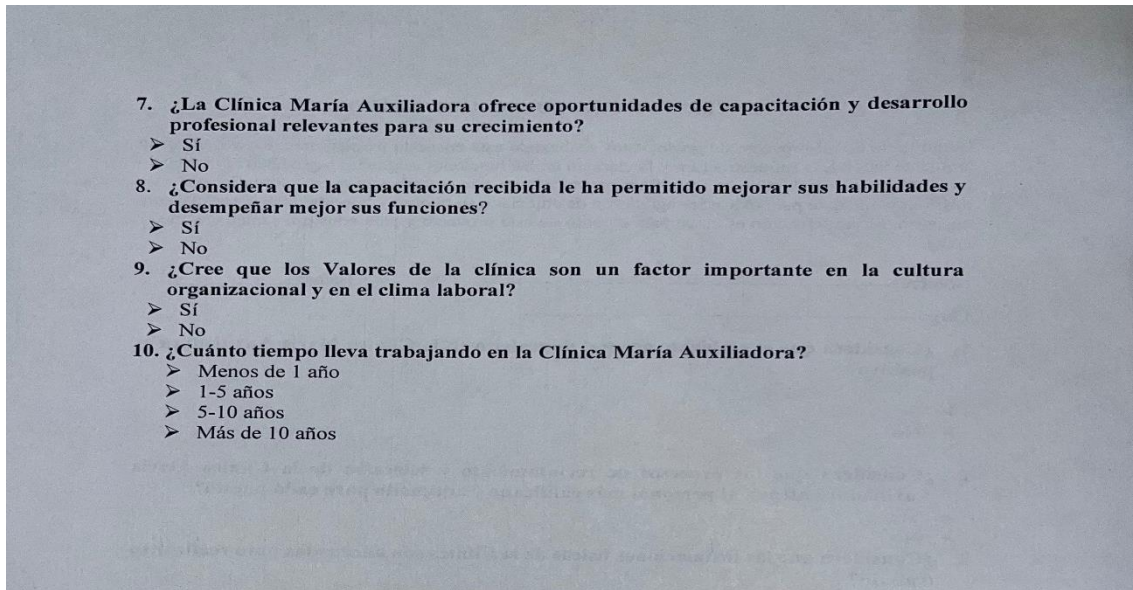
Como parte de mi proyecto de grado, estoy realizando esta encuesta para comprender y mejorar el ambiente laboral, la infraestructura y la claridad en las funciones asignadas según el área de trabajo en la empresa. mi objetivo es identificar oportunidades que contribuyan a un entorno laboral más positivo y eficiente para todos. les agradezco de antemano su tiempo y honestidad al completar esta encuesta. su participación es clave para el éxito de este proyecto y para construir juntos una mejor cema.

Nombre: _____

Fecha: _____

Cargo: _____

1. **¿Considera que el ambiente general de trabajo en la Clínica María Auxiliadora es positivo?**
 - Sí
 - No
2. **¿Considera que los procesos de reclutamiento y selección de la Clínica María Auxiliadora atraen al personal más calificado y adecuado para cada puesto?**
 - Sí
 - No
3. **¿Considera que las instalaciones físicas de la Clínica son adecuadas para realizar su trabajo?**
 - Sí
 - No
 - Regular
4. **¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para desempeñar sus funciones eficazmente?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
5. **¿Considera que la higiene y el mantenimiento de las áreas de trabajo son adecuados?**
 - Muy adecuados
 - Adecuados
 - Regulares
 - Inadecuados
 - Muy inadecuados
6. **¿El acceso a los insumos y materiales que necesita para su trabajo es oportuno?**
 - Siempre oportuno
 - Casi siempre oportuno
 - A veces oportuno
 - Rara vez oportuno
 - Nunca oportuno



La encuesta fue de gran ayuda para la recopilación de datos e información relevante de la empresa según los empleados.



Anexo 2. Socialización de manuales de funciones a los empleados de la empresa.



Anexo 3. Ejecución de la encuesta.

BIBLIOGRAFÍA

Cano, A., & Cifuentes, D. (2011). *Diseño e implementación de un plan estratégico para la empresa disempack Ltda.* (tesis de pregrado). Bogotá, Colombia.

Daniela Cano Pescador y Mónica Wallés Sánchez. (2017). *Diseño e implementación de la organización estructural+++*

y manual de funciones para la toma de decisiones en la empresa soluciones & proyectos laborales sas. Universidad cooperativa de Colombia.

Guzmán, MDA (2010). *Propuesta de un plan estratégico para la distribuidora rocal wm sa.* Instituto tecnológico de costa rica.

José Alirio Hernández Renza Gloria Patricia Navas Gómez. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de plan estratégico organizacional en la empresa indumaderas navas sas en la ciudad de palmira.* Universidad cooperativa de Colombia.

Peñafiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R., & Burbano Castro, B. E. (2020). *Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná.* Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 45-55

Villegas, J. C. P. (2019). *Propuesta de diseño de los manuales de funciones en el área del taller proyecto de interruptores overhaul de la empresa isa intercolombia.* Universidad del valle sede palmira.

Zambrano, R. (2001). diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía CIRCOLO SA y su incidencia en el año 2011.