

# Clínica Alta Complejidad De Aguachica

**DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CARGO DE PRACTICANTE EN  
EL ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CLÍNICA ALTA COMPLEJIDAD DE  
AGUACHICA.**

**ESTUDIANTE**

**YISELA CONRRADO BARRETO**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR – SECCIONAL AGUACHICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS  
NOVENO SEMESTRE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
AGUACHICA – CESAR  
2023**

**DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL CARGO DE PRACTICANTE EN  
EL ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CLÍNICA ALTA COMPLEJIDAD DE  
AGUACHICA.**

**ESTUDIANTE**

**YISELA CONRRADO BARRETO**

**ASESORA**

**KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR – SECCIONAL AGUACHICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
NOVENO SEMESTRE  
AGUACHICA – CESAR  
2023**

## DEDICATORIA

A mis padres Edwin Conrrado Carreño y Vialis Barreto Acosta por siempre estar para mí, por impulsarme cada día a lograr mis metas deseando verme ser una gran profesional en administración de empresas.

A mis hermanas y hermano por estar presentes brindando su compañía y cariño todo el tiempo.

Y finalmente, a Brandon Alvarino por apoyarme y acompañarme al logro de mis metas profesionales, por creer en mí y motivarme a que todo es posible con perseverancia y dedicación.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente, darle gracias a Dios quien ha sido la fuente de vida para que cada día tenga la oportunidad de lograr nuevos retos, por proveer salud, sabiduría y permitir disfrutar de mi familia. A mis docentes quienes por medio de sus conocimientos me formaron profesionalmente y así ejercer con efectividad cada una de las labores en el ámbito profesional.

A la Clínica Alta Complejidad de Aguachica, por darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales, y en especial al área de Gestión de Calidad donde desarrollé y aprendí nuevos conocimientos, gracias a Maciel Ríos y Angela Angarita por orientarme y guiarme con amabilidad en las diferentes actividades que se llevan a cabo para esta importante área.

Para finalizar, a mi asesora de prácticas Katherine Isabel Soto Ascanio, quien me orientó durante todo el proceso logrando que la culminación de esta etapa fuera efectiva.

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1	13
1.	12
1.1	12
1.2	13
1.3	14
1.4	14
1.5	15
1.6	17
1.7	18
CAPÍTULO 2	21
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.	21
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO	21
2.2 DIAGNÓSTICO	21
CAPÍTULO 3	28
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	28
3.1 Analizar el estado del área de calidad por medio de la aplicación de matriz DOFA.	28
3.2 Establecer las responsabilidades y funciones que corresponde desempeñar al practicante.	30
3.3 Presentación del manual de funciones en el área de calidad	35
4.	36
5.	37
BIBLIOGRAFÍA	38
ANEXO	40

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1.** Organigrama de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica.....17

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz FODA.....	23
Cuadro 2. Plan de actividades.....	26
Cuadro 3. Manual de funciones.....	29

## **LISTA DE FOTOGRAFÍAS**

Anexo 1.....	35
Anexo 2.....	39
Anexo 3.....	39
Anexo 4.....	40
Anexo 5.....	40

## GLOSARIO

**Clínica:** Establecimiento destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades.

**Calidad:** Acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios.

**Documento:** Información y su medio de soporte, el cual puede ser en medio físico, magnético o audiovisual.

**Empresa:** Unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios.

**Manual:** Es un documento que contiene las nociones básicas y la forma correcta de aplicación de un tema, es decir la información integral y lineamientos de un proceso, un sistema de gestión o de un sistema de información. Es una cartilla que contiene la colección de documentos relacionados con el proceso, permitiendo que sean fácilmente localizables.

**Mapa de Procesos:** El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que componen una empresa. La interacción entre ellos se representa mediante flechas, que a su vez muestran flujos de información.

**Salud:** La salud es un estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo o a nivel objetivo. El término salud se contrapone al de enfermedad, y es objeto de especial atención por parte de la medicina y de las ciencias de la salud.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

## INTRODUCCIÓN

La etapa práctica es un periodo importante para el estudiante ya que en esta fase se inicia con la aplicación de los conocimientos teóricos obtenidos durante la formación académica y que a su vez impulsa en primera instancia, a aplicar las capacidades profesionales que tiene el estudiante, asimismo el estar dentro del mundo empresarial genera nuevos conocimientos prácticos para el futuro administrador de empresas.

Por lo tanto, el presente trabajo comprende todo lo realizado durante la práctica curricular de administración de empresas en el área de Gestión de calidad de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica.

El objetivo de la práctica fue aplicar mis capacidades y habilidades profesionales en el área asignada y además aprovechar en gran manera la oportunidad de estar dentro del contexto empresarial ya que esto ayudará ampliar mis conocimientos y aprendizaje de cómo realmente funcionan todos los procesos organizacionales, independientemente de la actividad económica que se dedica la empresa y saber la gestión de los procesos internos que ayudan a la institución en su progreso, también me permiten desenvolverse aportando nuevas ideas en pro de la mejora en la clínica lo cual será de gran impacto positivo para la empresa y que también permite mi crecimiento profesional.

La estructura de este trabajo abarca dos secciones, se inicia presentando a la Clínica Alta Complejidad de Aguachica y también el área de Calidad, en segundo lugar, como producto final se creará un manual de funciones para el cargo de practicante en el área de calidad.

## CAPÍTULO 1

### 1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

La clínica alta complejidad de Aguachica forma parte del grupo clínica médicos, siendo sede en la Ciudad de Aguachica garantizando la prestación oportuna de servicios de salud conformado por talento humano competente y comprometido con las políticas de la empresa.

La clínica Alta Complejidad de Aguachica está comprometida en prestar servicios de salud en forma integral, con calidad y seguridad, buscando los mayores beneficios posibles para los pacientes, con los menores riesgos, a través de un equipo de trabajo competente y con vocación de servicio. Desarrollando procesos de mejoramiento continuo, soportados en un trabajo participativo e interdisciplinario, con el fin de lograr la satisfacción de nuestros pacientes y sus familiares.

Está ubicada en la ciudad de Aguachica, Cesar en la calle 5 # 26 – 42, barrio la unión.

El gerente Álvaro Hernando Clavijo Hernández tiene como título universitario Médico. Tiene 18 años de experiencia la cual está dividida de la siguiente manera, laboró 12 años como director Médico regional Santander en SaludCoop EPS, 4 años como director Médico Regional Oriente en Salud EPS y actualmente está laborando en la Clínica Alta Complejidad De Aguachica.

#### 1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La clínica alta complejidad de Aguachica está regida por el código 8610: (actividades de hospitales y clínicas con interacción) con su NIT: 900772387-1.

La Clínica tiene por objeto la prestación de servicios de salud integral brindando gran variedad de servicios para atender a sus pacientes en atención como:

**1. Urgencias:** Servicios de atención 24 horas para pacientes adultos y pediátricos, contamos con un equipo de profesionales encargados de asistir este servicio para garantizar una atención oportuna de excelente calidad.

**2. Hospitalización:** Modernas y confortables habitaciones diseñadas pensando en la seguridad del paciente, todas con sistema de control automatizado, conexión Wifi, televisión por cable y todos

los elementos necesarios para la adecuada recuperación y lo importante, el acompañamiento permanente de un grandioso equipo humano que lo da todo por su bienestar.

**3. Cuidados intensivos:** Nuestras unidades de cuidado intensivos cuentan con personal médico-asistencial altamente calificado dispuesto a darlo todo por la recuperación de nuestros pacientes. Contamos con 4 unidades de cuidados intensivos para la atención de pacientes: neonatales, pediátricos, adultos y coronarios.

**4. Servicios Quirúrgicos:** Cirugía y obstetricia. La Clínica Médicos Alta Complejidad tiene a su disposición 9 salas de cirugía integradas y equipadas con tecnología de última generación.

**5. Intervencionismo: Hemodinámica:** El servicio de Hemodinamia de La Clínica Alta Complejidad de Aguachica brinda una atención integral al paciente y sus familiares. Contamos con un angiógrafo, sala de comando y un stock de dispositivos coronarios.

**6. Servicio de Apoyo Diagnóstico:** Procedimientos convencionales y laparoscópicos, artroscopias mínimamente invasivas.(Clínica alta complejidad, 2023)

## 1.2 MISIÓN

Somos una red de empresas prestadoras de servicios integrales de salud de mediana y alta complejidad en la región Caribe, que dedica sus esfuerzos en brindar atención humanizada con altos estándares de calidad y seguridad del paciente, a través del mejoramiento continuo, apoyados en el mejor recurso humano, tecnología apropiada e infraestructura moderna, para satisfacer las necesidades del paciente, su familia y la comunidad, garantizando la sostenibilidad a través del tiempo.

### **Análisis de la misión.**

Una vez analizada la misión, se evidencia que cumple en dar a conocer el principal propósito de la empresa y el servicio que presta en la sociedad, también menciona cómo lo va lograr haciendo énfasis en que tiene los recursos humanos y tecnológicos apropiados. Por lo tanto, está bien definida.

## 1.3 VISIÓN

Ser en el año 2026 el grupo empresarial líder de la región caribe para el sector salud, reconocido por la excelencia, integralidad, vanguardismo, gestión del conocimiento, responsabilidad social y articulación con las políticas nacionales.

### **Análisis de la visión**

Analizada la visión se evidencia que está bien definida puesto que estipula un tiempo para lograr ser reconocido en el sector salud, además menciona cualidades por las que serán reconocidos también el impacto que generarán en la sociedad.

### **Propuesta Visión**

Ser en el año 2027 el grupo empresarial líder de la región caribe para el sector salud siendo elegidos por nuestros pacientes, clientes, colaboradores y proveedores para la oportuna atención, reconocidos por la excelencia, integralidad, vanguardismo, gestión del conocimiento, responsabilidad social y articulación con las políticas nacionales.

## 1.4 POLÍTICAS

1. **Política de seguridad y salud en el trabajo:** están comprometidas en propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización, colaboradores, contratistas y partes interesadas, mediante el desarrollo del sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, cumplimiento con la normativa legal vigente.
2. **Política para la prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas:** El incumplimiento de esta política por parte de los trabajadores y contratistas de la clínica alta complejidad de Aguachica, se considerará falta grave en cualquiera de los siguientes casos:
  - Presentarse a sus labores bajo los efectos de sustancias psicoactivas.
  - El consumo de estas sustancias durante el desarrollo de sus actividades.

- El negarse a ser sometido a las pruebas de A&D.
  - No participar en las actividades de prevención del consumo de A&D.
  - La posesión, uso, distribución o venta de A&D en la compañía.
3. **Política de seguridad vial:** importancia de proveer un adecuado nivel de seguridad para todos los funcionarios, usuarios y visitantes de las instalaciones y partes interesadas, lo cual incluye: equipos e instalaciones adecuadas, fomento de la cultura de prevención y suministro de información necesaria para la prevención y control de emergencias de cualquier naturaleza.
  4. **Política medioambiental:** están comprometidas en la implementación de estrategias ambientales preventivas, con el fin de evitar impactos al medio ambiente y lograr una adecuada gestión de responsabilidad social. Asegurando el cumplimiento a la normatividad legal vigente.
  5. **Política de emergencias:** Busca el fortalecimiento de una cultura de seguridad vial de manera preventiva en donde se garantice el cumplimiento de los objetivos enmarcados en el Plan Estratégico de Seguridad Vial.
  6. **Políticas de acoso laboral:** Está comprometida a proporcionar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado a sus trabajadores. Por eso implementa mecanismos que erradiquen el caso laboral, contando con la participación de alta gerencia, colaboradores y contratistas.

### **Análisis de las políticas**

En cuanto a las políticas que tiene diseñada e implementada la clínica alta complejidad, considero que están bien estructuradas ya que impacta de manera general a todo el personal debido a que se enfoca en que el colaborador tenga un comportamiento adecuado durante los diferentes ámbitos dentro de la clínica, promoviendo a que cada individuo que esté en la institución tenga una forma de pensar y actuar adecuada.

## **1.5 VALORES**

1. **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

2. **Trabajo en equipo:** es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas.

3. **Sentido de pertenencia:** sentimiento de identidad que el individuo genera con la comunidad con la que interactúa para alcanzar metas en común.

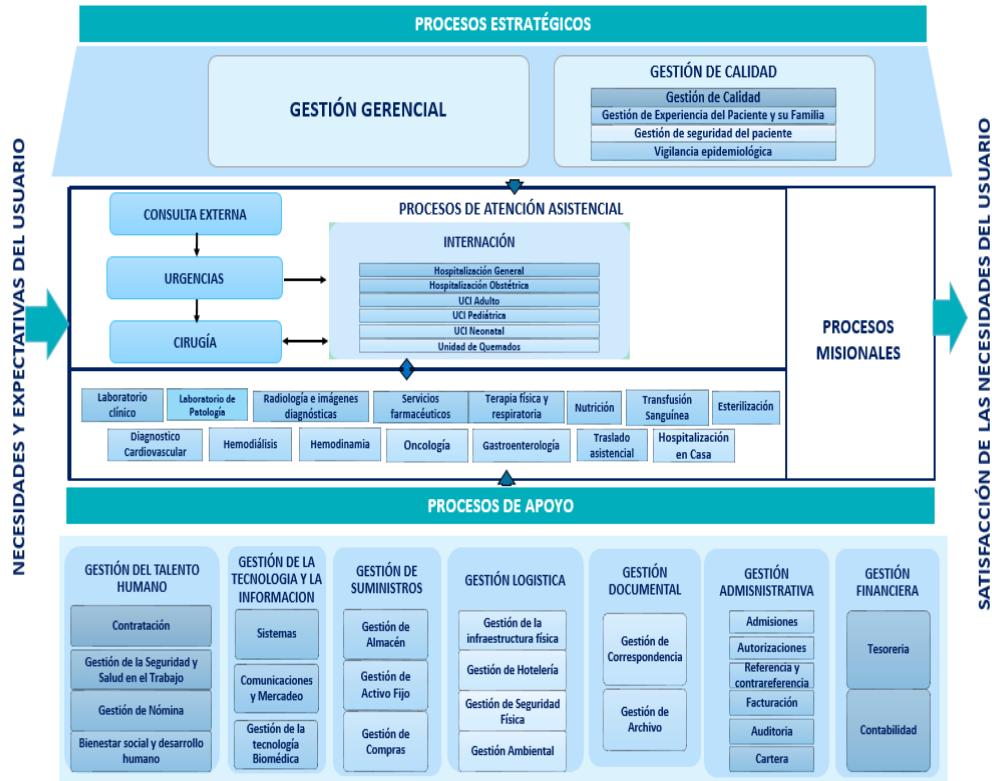
4. **Honestidad:** es el valor que nos permite vivir una vida congruente, es decir, que lo que pensamos, sentimos y hacemos está en sincronía. Una persona honesta sabe diferenciar entre lo que está bien y mal y actúa con base en valores inclinados al bien común

5. **Humanización:** consiste en proporcionar cuidados a la persona de manera solidaria, digna, con respeto, empatía, teniendo en cuenta sus decisiones y sus valores.

### **Análisis de valores**

Los valores de la institución tienen relación directa con la misión y visión de la empresa generando compromiso ético que son importantes para dar cultura e identidad a cada colaborador de la institución, por ende, los valores de la clínica están bien diseñados ya que por medio de estos se promueve la excelente cultura organizacional y calidad en la prestación de servicio enfatizando en la humanización como eje central para que todo el personal asistencial de la clínica se apropie de este valor y lo lleve a cabo durante su jornada de trabajo.

## 1.6 ORGANIGRAMA



**Figura 1:** Organigrama Clínica Alta Complejidad de Aguachica

### Análisis del organigrama

La clínica alta complejidad de Aguachica definió su estructura organizacional con un mapa de procesos, el especifica las diferentes áreas que componen la clínica asimismo muestra los diferentes departamentos por los que está conformado la institución evidenciando la estructuras y actividades que se desarrollan en la organización dando a conocer el funcionamiento y relación de todos los procesos organizacionales de la clínica. Por lo anterior dicho considero que está bien definido el diagrama de flujo.

## **1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA**

La práctica profesional se está realizando en el área de Gestión de Calidad, la cual está conformada por seis personas, en primera instancia por la, Coordinadora de calidad, Ingeniera de Calidad, Dos auxiliares de enfermería, una asistente de comunicaciones y Yisela Conrado Barreto, Practicante de Administración de empresas.

La Gestión de Calidad implanta y mantiene el sistema de gestión para cumplir con la ley y dar la mejor asistencia sanitaria, esta área en la institución se apoya por la gestión de calidad, la gestión de atención al usuario, gestión de seguridad del paciente y vigilancia epidemiológica.

### **Funciones del área de práctica**

#### **1. Manejo de la plataforma Almera SGI**

- Cargar en la plataforma los diferentes documentos provenientes de las áreas que componen el mapa de proceso de la clínica Alta Complejidad de Aguachica.
- Creación de nuevos usuarios en Almera SGI
- Creación de indicadores en Almera SGI para Seguridad y Salud en el Trabajo

#### **2. Seguimiento a la entrega de actas de comités.**

Realizar la respectiva solicitud de actas que cada comité debe entregar una vez realizada la reunión en gerencia conforme al cronograma anual. Asimismo, estos documentos deberán subirse en la plataforma de Almera.

#### **3. Apoyo en la modificación de documentos autorizados por calidad**

Apoyar en la adaptación y mejora estructural de los documentos que sean entregados por el área de calidad. Haciendo revisión de documentos y modificación del formato de los ítems del contenido del documento, márgenes interlineados, elaboración de tabla de contenido para posteriormente hacer envío a la coordinación de calidad para su respectiva codificación.

**A. Realizar diariamente rondas por las salas de atención en salud de la clínica para realizar reportes en plataformas de salud.**

Esta ronda se realiza para saber la cantidad de pacientes y se realiza en las diferentes salas de atención asistencial para reporte en plataformas de salud.

**B. Realizar el reporte ocupación de camas en la plataforma REPS**

Subir la información diariamente en la página REPS la cantidad de camas ocupadas en la clínica Alta Complejidad de Aguachica

**C. Realizar el reporte de camas disponibles en la plataforma CRUED**

Subir la información diariamente en la página CRUED de la cantidad de camas disponibles de la clínica Alta Complejidad de Aguachica.

**D. Brindar apoyo en eventos planeados por el área de calidad**

Estar presente apoyando durante los diferentes eventos realizados por el área de gestión de calidad en la clínica.

## CAPÍTULO 2

### 2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

#### 2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Diseño de manual de funciones para el cargo de practicante en el área de gestión de Calidad de la clínica alta complejidad de Aguachica.

#### 2.2 DIAGNÓSTICO

El área de Gestión de Calidad dispone de personal altamente calificado para las respectivas actividades que demanda el departamento, el cual está conformado por las siguientes profesionales: Maciel Karina Ríos Puerta, Coordinadora De Calidad, Angela María Angarita Badillo, Ingeniera De Calidad, Ellen Pabón Arévalo, Asistente De Comunicaciones, Betsy Liliana Cañizares Torres, Auxiliar De Enfermería, Auxiliar De Enfermería y Yisela Conrado Barreto, Practicante Administración De Empresas.

Las principales actividades que se realizan en Gestión de Calidad son:

#### **Coordinadora de Calidad**

- ✓ Gestión en gerencia de permisos y demás novedades de Biometrics.
- ✓ Generación de archivo para el reporte de la información Res 256 en SISPRO. Documentos-estratégicos -calidad indicadores - indicadores 256.
- ✓ Planes de mejora resultado de auditorías externas:
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora de sanitas para cierre de hallazgos no subsanados
- ✓ Elaboración de planes de mejora según hallazgos descritos en los informes emitidos
- ✓ por las EPS
- ✓ Asegurar se genere el plan de acción que permita el cumplimiento total a la norma de
- ✓ habilitación Res 3100, realizar y presentar semanalmente avance en el cumplimiento del mismo.

✓ Participar en la ronda administrativa y de calidad, así como consolidar informe entregado por los diferentes grupos.

✓ Asistir a las reuniones convocadas por la gerencia.

✓ Realizar ronda diaria por los servicios

### **Ingeniera de Calidad – Gestión de Calidad**

✓ Inducción semanal temas de calidad

✓ Reporte de indicadores 1552 y 256 a las EPS

✓ Manejo de la plataforma Almera, crear usuarios, modificar datos, crear indicadores etc.

✓ Seguimiento a cumplimiento de cronograma de medición de adherencia

✓ PAMEC: Consolidado de acciones de mejora producto de autoevaluación de los estándares de acreditación.

✓ Revisión de documentos de procesos de apoyo según lo definido con el cronograma.

✓ Elaboración de presentación de estado actual de consolidado de habilitación.

✓ Manejo de listado maestro de documentos, responsable de generar los códigos de los documentos.

### **Auxiliar De Enfermería – Seguridad del paciente**

✓ Rondas diarias de seguridad del paciente por todos los servicios de la clínica, según se haya definido en cronograma de trabajo.

✓ Medición de adherencia que hacen parte del programa de seguridad del paciente

✓ Asegurar que se realicen por parte de cada líder de los servicios el análisis de los eventos de seguridad reportados.

✓ Apoyo para elaborar indicadores de seguridad del paciente.

✓ Actividades mensuales relacionadas al programa de seguridad del paciente.

✓ Registro de ocupación de la capacidad de camas en el registro de las camas disponibles en la plataforma CRUE.

### **Auxiliar De Enfermería- Vigilancia Epidemiológica**

- ✓ Rondas en los servicios de UCI para notificación de IAS.
- ✓ Rondas diarias en todos los servicios de vigilancia epidemiológica
- ✓ Reportes y notificación de eventos de salud en Sivigila.
- ✓ Asistencia técnica a visitas de secretaría de salud
- ✓ Seguimiento a realización y reportes de cultivos presentados por infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS).

### **Asistente de Comunicaciones**

- ✓ Producción y edición de videos institucionales.
- ✓ Boletín informativo sobre actividades y novedades en promoción de la institución
- ✓ Cubrimiento de eventos institucionales, corporativos, capacitaciones, fechas especiales.

### **Diagnóstico del área**

Estas actividades son realizadas para que el servicio sanitario de la clínica Alta Complejidad funcione con los mejores estándares de calidad y ser oportunos para prestar un correcto funcionamiento ofreciendo satisfacción en cada servicio a todos los usuarios.

Por lo tanto, cada colaborador del área de calidad cuenta con infraestructura adecuada teniendo oficinas equipadas de aire acondicionado, escritorios, sillas de oficina, impresora y armarios de metal, también cuenta con equipos tecnológicos como computadores, teléfono e internet.

En cuanto a la asignación de funciones cada profesional que integra el área de gestión de calidad tiene definidas sus responsabilidades y funciones lo cual permite que haya orden y efectividad para el desarrollo de las funciones diarias. Sin embargo, en el área de calidad no se dispone de un documento que especifique las funciones a realizar en el cargo de practicante universitario, por lo tanto, en el desarrollo de esta práctica se procederá a elaborar un manual de funciones para el cargo de practicante universitario en el que se detalle en totalidad el conocimiento de la clínica alta complejidad, área de gestión de calidad y funciones del cargo de practicante.

Como resultado de diagnosticar el estado del área de gestión de calidad se aplicó un análisis DOFA para encontrar resultados que permitan implementar un manual de funciones para mayor

adaptabilidad al estudiante en el área.

### APLICACIÓN DE MATRIZ DOFA

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fallas en la atención</li> <li>✓ Bajos salarios</li> <li>✓ Falta de personal médico</li> <li>✓ Rotación de personal asistencial</li> <li>✓ Déficit financiera</li> <li>✓ No hay manual de funciones</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ampliación de servicios</li> <li>✓ Mejora de la experiencia del paciente</li> <li>✓ Ampliación de instalación</li> <li>✓ Convenios con otras entidades</li> <li>✓ Ser elegidos para ofrecer servicio</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amplio portafolio de servicios</li> <li>✓ Talento humano altamente capacitado</li> <li>✓ Instalaciones cómodas.</li> <li>✓ Material y tecnología modernos.</li> <li>✓ Agradable ambiente de trabajo</li> <li>✓ Asignación de cursos a colaboradores</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crisis económica</li> <li>✓ Demanda por fallas en el servicio</li> <li>✓ Mora en pagos de EPS</li> <li>✓ Desconfianza de recibir el servicio</li> <li>✓ Finalización de convenios</li> </ul>

Fuente: *Elaboración propia*

### 2.3 JUSTIFICACIÓN

Realizar las prácticas curriculares es muy importante puesto que permitió trabajar dentro de la Clínica De Alta Complejidad De Aguachica lo cual fue provechoso para obtener experiencia empresarial conociendo cómo se desarrollan las actividades diarias de una empresa en este caso

en el sector salud, además la realización de las prácticas en el área de Calidad fue una gran oportunidad ya que, aprendí sobre la importancia del área de calidad en la clínica y cómo se interrelaciona con las demás áreas, porque a través de gestión de calidad se realizan importantes actividades que permite mantener los sistemas de gestión de calidad estandarizados y que garantizan la asistencia óptima en los servicios de salud. Además, contar con escenarios aptos para la realización de las prácticas promovió a que mi aprendizaje sea efectivo.

Por lo tanto, la realización de esta investigación fue importante ya que, el área de calidad tendrá un manual de funciones para el cargo de practicante, en el que permitirá que el proceso de esta área sea aún más eficiente ya que el implementarlo será de guía y fácil adaptación para el estudiante quién tendrá acceso a información detallada de sus responsabilidades para desenvolverse mejor en su puesto de trabajo.

Desde el factor **teórico** esta investigación se lleva a cabo en la definición de funciones del practicante lo que generará mayor organización y buenos resultados. Desde el punto **práctico** este proyecto en primera instancia quiere aportar al área de calidad, es por ello que la realización de un diagnóstico en el área ha sido de manera oportuna ya que he estado investigando y aprendiendo durante toda esta fase, por otro lado, **la metodología** que se llevará a cabo será el diseño de un manual de funciones para el cargo de practicante ubicado en el área de gestión de calidad. Desde lo **social** es importante que cada colaborador del área de calidad tenga presente sus responsabilidades diarias ya que permite que se trabaje de manera rápida y eficiente en los servicios ofrecidos.

Por medio de esta etapa la empresa se beneficiará de tener un aprendiz universitario que brinde ayuda para las actividades diarias de la clínica de alta complejidad, lo cual ayuda a generar soluciones y desarrollar actividades puesto que tiene la posibilidad de aportar sus capacidades.

## **2.4 OBJETIVOS**

### **2.4.1 Objetivo General**

Diseño de manual de funciones para el cargo de practicante en el área de gestión de Calidad de la clínica alta complejidad de Aguachica.

### **2.4.2 Objetivo Específicos**

1. Analizar el estado del área de calidad por medio de la aplicación de matriz DOFA.
2. Establecer las funciones, responsabilidades y competencias que corresponde desempeñar al practicante.
3. Presentación del manual de funciones en el área de calidad.

### 2.3 PLAN DE ACTIVIDADES

MES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b><u>ACTIVIDADES</u></b>																
Inicio de periodo académico																
Inicio de prácticas en la Clínica alta complejidad																
Clases con la docente																
Primera visita de la docente de prácticas																
Entrega del primer capítulo del proyecto																
Diagnóstico del área de calidad																
Proponer el diseño de un manual de funciones para el cargo de practicante																
Clases con la docente																
Realizar la elaboración de un manual de funciones																
Entrega del segundo capítulo del proyecto																
Clases con la docente																
Desarrollo de los objetivos																
Clases con la docente																
Sustentación final del proyecto																

Fuente: *Elaboración propia*

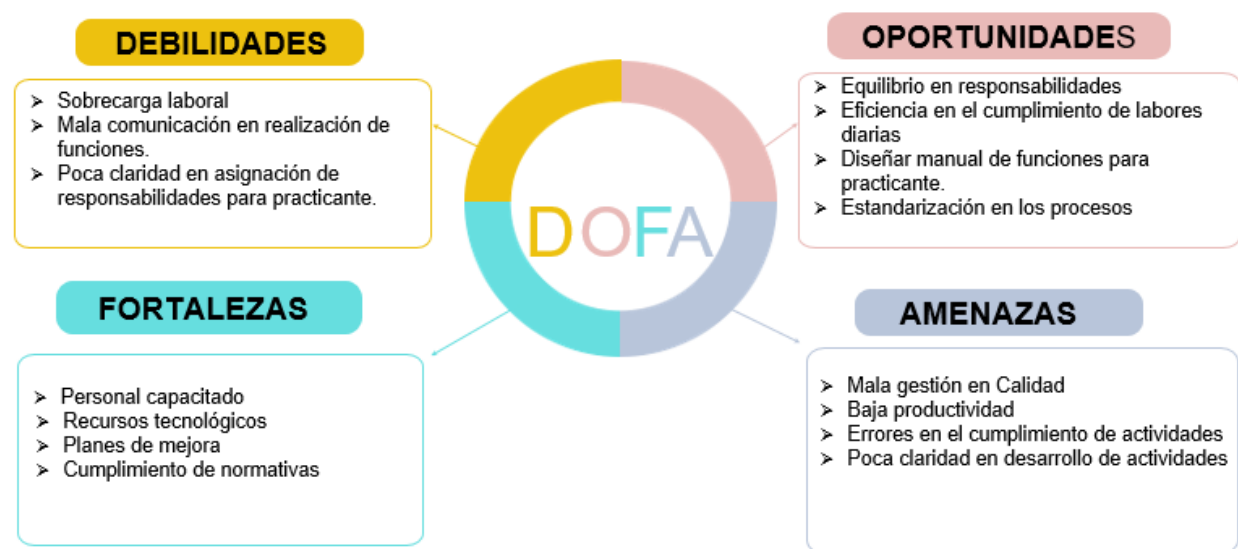
## CAPÍTULO 3

### 3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Como producto de la realización de prácticas se creará un manual de funciones para el cargo de practicante en el área de gestión de calidad de la Clínica Alta Complejidad de Aguachica, de tal modo que facilite la asignación de actividades diarias para el estudiante obteniendo resultados favorables en el cumplimiento de responsabilidades. Por ende, este proyecto tiene tres (3) objetivos específicos a desarrollar los cuales se describen a continuación:

#### 3.1 Analizar el estado del área de calidad por medio de la aplicación de matriz DOFA.

Se aplicará una matriz DOFA al área de calidad



#### DEBILIDADES:

**D1: Sobrecarga laboral:** Se conoció que debido a que no se tiene bien distribuidas las actividades se genera exceso de trabajo para una sola persona, lo que conlleva al incumplimiento de actividades.

**D3: Poca claridad en la asignación de actividades para practicante:** En el área de gestión de calidad no existe un documento que especifique las actividades a desempeñar, lo que ocasiona

tardanza en la asignación de tareas puesto que no se tiene clara qué funciones específicas debe realizar, tampoco se tiene un documento guía para mayor conocimiento de actividades diarias, por ende, es necesario diseñar un manual de funciones para mayor organización en la asignación y distribución de tareas en el cargo de practicante.

### **OPORTUNIDADES:**

**O3: Diseñar manual de funciones para practicante:** Esta oportunidad fue la razón de ser de esta investigación. Se conoció la importancia de diseñar un manual de funciones para implementar en el área de gestión de calidad al cargo de practicante, ya que no se contaba con un documento guía, por lo tanto, es de gran ventaja contar con un manual que facilite la distribución, organización y eficiencia en el cumplimiento de actividades, la razón principal de diseñar el manual de funciones es para asignar actividades de manera explícita, suministrando información e indicación de responsabilidades.

### **FORTALEZAS**

**F3: Recursos tecnológicos:** La clínica está equipada con tecnología en el área administrativa y en los servicios de salud.

**F4: Agradable ambiente de trabajo:** Existe buena relación entre colaboradores manteniendo el respeto y mismos valores fomentados por la institución.

### **AMENAZAS.**

**A2: Baja productividad:** Debido a la desorganización y falta de claridad en el cumplimiento de funciones, ocasionará que haya baja productividad en el área de calidad.

**A3: Falta claridad en asignación de responsabilidades para el cargo de practicante:** No existía claridad en establecer las funciones del practicante lo que ocasiona mala distribución de actividades y sobrecarga de tareas a colaboradores presentes en el área.

### 3.2 Establecer las responsabilidades y funciones que corresponde desempeñar al practicante.

A continuación, se presenta el manual de funciones, este documento estará compuesto por identificación del puesto, propósito principal, responsabilidades, funciones, competencias y conocimientos básicos esenciales

<b>1. MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.1 Identificación</b>	
<b>Nombre:</b>	Practicante Universitario
<b>Área:</b>	Gestión de Calidad
<b>Cargo del jefe directo (a):</b>	Coordinadora de Calidad
<b>2. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO</b>	
Ejecutar tareas de apoyo administrativo, provenientes del área de gestión de calidad.	
<b>3. RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>	
<b>3.1 Horario Laboral:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Lunes a viernes: 7:00 am a 12:00 pm - 2:00 pm a 5:45 pm</li><li>● Sábados: 8.00 am – 12:00 pm</li></ul>	
<b>3.2 Plataformas a utilizar:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Almera: Sistema de Gestión Integral</li><li>● Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS</li><li>● Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres- CRUED</li></ul>	
<b>3.3 Archivadores AZ</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Archivador con asistencias año 2022</li><li>● Archivador con asistencias año 2023</li></ul>	

- Archivador de formatos

#### 4. FUNCIONES

DESCRIPCIÓN		FRECUENCIA
<p><b>Función 4.1:</b></p> <p>Cargar documentos en el Mapa de Procesos de la plataforma Almera SGI</p>	<p>Los documentos son:</p> <p>Planes, Programas, Políticas, Reglamentos, Caracterizaciones, Manuales, Procedimientos, Instructivos, Protocolos, Guías, Guiones, Formatos, Registros, Anexos, que provienen de los procesos: Estratégicos, Misionales y Apoyo de la clínica.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>-Cada documento cargado debe registrarse en el Excel de conteo.</p> <p>-Al finalizar el manual de funciones encontrará un instructivo de cómo cargar documentos en la plataforma.</p>	<p>Cada vez que requiera.</p>
<p><b>Función 4.2:</b></p> <p>Usuarios en Almera SGI</p>	<p>Creación de usuarios en la plataforma, para cada colaborador que ingresa a la clínica.</p> <p><b>Nota:</b> Al final del manual encontrará los pasos a seguir para crear usuarios.</p>	<p>Cada vez que requiera</p>
<p><b>Función 4.3:</b></p>	<p>Ocho (8) días después de la reunión de comités en gerencia, se debe solicitar a cada jefe de área la respectiva acta para escanear y subir a la sección de: <i>mi plan de trabajo – comités, reuniones y actas en Almera SGI.</i></p>	<p>Mensual</p>

<p>Seguimiento a la entrega de actas de comités y cargarlo en Almera SGI.</p>	<p>Los comités son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comité De Ética Hospitalaria</li> <li>● Comité De Calidad</li> <li>● Comité De Seguridad Del Paciente</li> <li>● Comité De Farmacia Y Farmacovigilancia</li> <li>● Comité De Reactivo/Transfusional</li> <li>● Comité De Tecnovigilancia</li> <li>● Comité De Historias Clínicas</li> <li>● Comité De Vigilancia Epidemiológica (COVE)</li> <li>● Comité De Infecciones</li> <li>● Comité De GAGAS</li> <li>● Comité Convivencia Laboral</li> <li>● COPASST</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Al final el manual de funciones encontrará el paso a paso de cómo cargar actas en la plataforma.</p>									
<p><b>Función 4.4:</b></p> <p>Modificación de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar ajustes a documentos autorizados por gestión de calidad.</li> <li>➤ Transcripción de documentos en Excel, Word o Power Point.</li> </ul> <p><b>Lo que debe tener la estructura del documento:</b></p> <p>-Letra: Arial  -Tamaño: 11 cm  -Márgenes: 3cm  -Encabezado, pie de página, control de cambio: tamaño 10 cm.</p> <p>Colores de aplicación de la clínica:</p> <table border="1" data-bbox="467 1644 1032 1822"> <tr> <td>Azul claro:</td> <td>Azul Oscuro</td> </tr> <tr> <td>Rojo: 223</td> <td>Rojo:133</td> </tr> <tr> <td>Verde:250</td> <td>verde:226</td> </tr> <tr> <td>Azul:253</td> <td>Azul:233</td> </tr> </table>	Azul claro:	Azul Oscuro	Rojo: 223	Rojo:133	Verde:250	verde:226	Azul:253	Azul:233	<p>Cada vez que requiera.</p>
Azul claro:	Azul Oscuro									
Rojo: 223	Rojo:133									
Verde:250	verde:226									
Azul:253	Azul:233									

<p><b>Función 4.5:</b></p> <p>Apoyar logísticamente en capacitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar lista de asistencias.</li> <li>➤ Tomar evidencias fotográficas de la capacitación.</li> </ul>	<p>Cada vez que requiera.</p>
<p><b>Función 4.6:</b></p> <p>Reporte de ocupación de camas en la plataforma REPS</p>	<p>Hacer rondas diarias por las diferentes salas hospitalarias para obtener información de camas ocupadas (pacientes en cada servicio).</p> <p>La información obtenida se subirá en la plataforma REPS estimando la cantidad de camas que tienen ocupadas por servicio.</p> <p>A continuación, se describe el piso y nombre del área donde se dirigirá a solicitar la información:</p> <p><b>1.PISO:</b> Urgencia Adultos.</p> <p><b>2.PISO:</b> UCI Neonatal - UCI Pediátrico, UCI Intermedio, UCI Intensivo.</p> <p><b>3.PISO:</b> Maternidad, Urgencia VIB, Urgencia Hombres, Urgencia Mujeres, Urgencia Pediátrico.</p> <p><b>5.PISO:</b> Hospitalización Ginecológica, Hospitalización Pediátrica.</p> <p><b>6.PISO:</b> Hospitalización Adultos</p> <p><b>¡IMPORTANTE!</b> El reporte de ocupación de camas debe estar cargado en REPS antes de las 10:00 a.m.</p> <p><b>Nota:</b> Al finalizar el manual de funciones encontrará un instructivo con los pasos a seguir de la realización de esta función.</p>	<p>Diariamente (lunes a viernes)</p>

<p><b>Función 4.7:</b></p> <p>Reporte de camas disponible en la plataforma CRUED.</p>	<p>Hacer rondas diarias por las diferentes salas hospitalarias de la clínica para obtener información de camas disponibles (camas no ocupadas).</p> <p>En la plataforma se colocará la cantidad las camas que están sin ocupar en cada área:</p> <p>A continuación, se describe el piso y nombre del área donde se dirigirá a solicitar la información:</p> <p><b>1.PISO:</b> Urgencia Adultos.</p> <p><b>2.PISO:</b> UCI Neonatal - UCI Pediátrico, UCI Intermedio, UCI Intensivo.</p> <p><b>3.PISO:</b> Maternidad, Urgencia VIB, Urgencia Hombres, Urgencia Mujeres, Urgencia Pediátrico.</p> <p><b>5.PISO:</b> Hospitalización Ginecológica, Hospitalización Pediátrica.</p> <p><b>6.PISO:</b> Hospitalización Adultos</p> <p><b>¡IMPORTANTE!</b> El reporte debe estar cargado en CRUED antes de 10:00 a.m. y se debe realizar otro reporte por las mismas salas de servicio para actualizar la información y subirlo antes de las 4:00 p.m.</p>	<p>Diariamente (lunes a viernes)</p>
<p><b>Función 4.8:</b></p> <p>Enviar información de reporte diario</p>	<p>La información de reporte diario que se obtiene para subir en REPS y CRUED también se enviará a la ingeniera de Calidad de Valledupar antes de las 9:30 am.</p>	<p>Diariamente (lunes a viernes)</p>
<p><b>Función 4.9</b></p> <p>Escanear asistencias</p>	<p>En orden cronológico se debe escanear la asistencia que se va archivando en la carpeta de asistencias 2023.</p>	<p>Cada vez que requiera</p>
<p><b>5. COMPETENCIAS</b></p>		
<p>Individuales</p>	<p>Organizacionales</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Compromiso</li> <li>● Responsabilidad</li> <li>● Sentido de pertenencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Orientación a cumplir resultados</li> <li>● Aprendizaje continuo</li> </ul>
<p><b>6. CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manejo de herramientas ofimáticas: Excel, Word, PowerPoint</li> <li>● Manejo de computador</li> <li>● Manejo de internet</li> <li>● Proceso Administrativo</li> </ul>	

**3.3 Presentación del manual de funciones en el área de calidad**

Para finalizar, en este objetivo se lleva a cabo la presentación del manual de funciones al equipo de gestión de calidad, con el objetivo que tengan conocimiento y acceso al documento guía, para que posteriormente se implemente y entregue a futuros practicantes que formarán parte del equipo de trabajo. En ese sentido, el manual de funciones servirá para explicar la función a realizar y la frecuencia del cumplimiento de la misma, logrando orientar las pautas de cada actividad especificando los aspectos más importantes a tener en cuenta para ocupar el cargo, de ese modo, la importancia radica en que contar con el manual evita en gran manera futuros errores y desórdenes en el cumplimiento de funciones.

En primera instancia me reuní con la coordinadora de calidad para presentarle el manual de funciones, documento que satisfactoriamente fue aprobado, posteriormente se organizó una reunión con todo el equipo de calidad para presentarle de manera detallada qué es un manual de funciones, su importancia en el área y asimismo presentarle todo el documento en general.



**Anexo 1.**

#### 4. CONCLUSIONES

Durante la realización de esta investigación se logró que el área de gestión de calidad implementará un manual de funciones para el cargo de practicante, además se resalta la importancia de haber realizado este documento para el cargo, ya que se asignaron las actividades diarias que el practicante realizará como apoyo en el área de calidad, lo cual generará resultados favorables, además de la integración del practicante al equipo de trabajo teniendo clara sus funciones.

El resultado de esta investigación se dio de acuerdo al desarrollo de los tres objetivos propuestos que se concluyen a continuación:

Objetivo 1. se obtuvo información por medio de la matriz FODA aplicada en el área de gestión de calidad y de manera general de la clínica, se obtuvo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y se realizó un análisis de cada una de las variables encontrando que la debilidad más urgente por resolver era la diseñar un manual de funciones para el puesto de practicante, por lo que se aprovecha la oportunidad de crear este documento para dejar como producto de la investigación realizada.

Objetivo 2. se recopila e identifica información de labores diarias provenientes del área de calidad, estableciendo así las actividades que más se ajusten al cargo de practicante de administración de empresas, por lo tanto, se procede a la realización del documento guía donde se especifican las funciones a realizar, el manual se compone de los siguientes temas: presentación de la empresa, identificación del cargo, propósito principal, responsabilidades, funciones, conocimientos y competencias.

Objetivo 3. Para finalizar el proyecto se desarrolla en primera instancia, mostrando el documento a la coordinadora e ingeniera de calidad quienes revisan detalladamente todo lo establecido en el documento, quienes aprueban la aplicación del manual y posteriormente se organiza una reunión con todo el equipo de calidad para la presentación del manual de funciones.

## **5. RECOMENDACIONES**

Se recomienda suministrar y explicar el documento al practicante desde el momento que forme parte del área de calidad para mayor comprensión en actividades y rápida familiarización con las funciones a realizar.

Se recomienda al grupo de gestión de calidad seguir actualizando e implementando actividades que consideren necesarias para el cargo, además se recomienda realizar seguimiento de las actividades establecidas para verificar que se estén realizando de manera correcta.

También se recomienda seguir con la implementación de manual de funciones para cada cargo en el área de gestión de calidad, asimismo realizar manuales de funciones en demás áreas de la clínica Alta Complejidad de Aguachica para mayor eficiencia en el cumplimiento de las labores y contribuir al logro de objetivos para mejorar los procesos y servicios prestados.

## BIBLIOGRAFÍA

Clínica alta complejidad. (2023, octubre 1). Clínica alta complejidad de Aguachica. *Presentación de La Empresa*. [www.altacomplejidadaguachica.com](http://www.altacomplejidadaguachica.com)

DIJMARS, emprendimiento digital. (2023, octubre 1). *Manual de funciones*. Gestión Del Talento Humano, Cali.

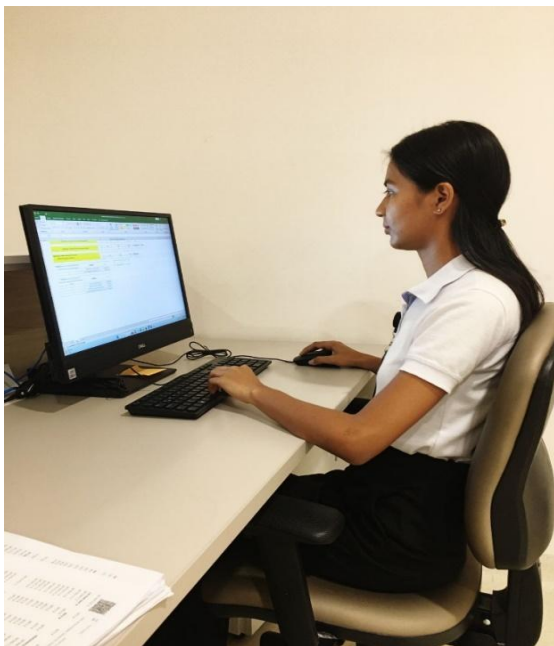
Campus Urbe. (10 C.E.). *cuestionario para análisis ocupacional*.  
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0100752/conclu.pdf>

## ANEXOS

**Anexo 2** Fotografía Capacitación: Brindando apoyo logístico al ponente, en capacitaciones organizadas por: coordinación de calidad, coordinación médica o ministerio de salud para el personal de la clínica.



**Anexo 3.** Fotografía en el puesto de trabajo



**Anexo 4.** Fotografía realizando Inducción: Sobre gestión de calidad y plataforma estratégica.



**Anexo 5.** Fotografía visita de evaluación: visita final de la asesora de prácticas para evaluar mi rendimiento laboral junto con mi jefe inmediato.

