

Proyecto de intervención – Tipo consultoría

Propuesta de diseño organizacional para el Hogar Geriátrico “Espejos del Mañana”

Jesús Andrés Piedrahita Arteaga

Luz Damaris Giraldo Pimienta

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de administración de empresas

Prácticas I - II

Profesor asesor: Jaime Alberto Beltrán Ríos



Medellín

Noviembre, 2021

Contenido

1	Formulación anteproyecto.....	4
1.1	Información del contexto corporativo.....	4
1.2	Introducción.....	7
1.3	Abstract.....	8
1.4	Marco de referencia:	9
1.4.1	Antecedentes.....	9
1.4.2	Antecedentes históricos.....	10
1.4.3	Referentes teóricos.....	12
1.5	Justificación.....	17
1.6	Pregunta objeto de estudio, orientadora.....	17
1.7	Objetivo general.....	17
1.8	Objetivos específicos	18
1.9	Alcances del proyecto	18
1.10	Calendario operativo	19
1.11	Glosario de términos	22
2	Desarrollo del proyecto de intervención	26
2.1	Desarrollo de objetivos específicos	26
2.1.1	“elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “espejos del mañana” 26	
2.1.2	“determinar los perfiles de cargos, funciones y los macro procesos para la organización”	27
2.1.3	“Definir la estructura necesaria para la empresa”.....	27
2.2	Metodología.....	28
2.3	Trabajo de campo (actas de reunión)	28
2.4	Propuesta técnica	57
2.4.1	Diagnóstico de la situación actual de la empresa “espejos del mañana.....	57
2.4.2	Perfiles de cargos, funciones y los macro procesos para la organización.....	60
2.4.3	Macro procesos de la organización.....	138
2.4.4	Estructura organizacional	161

3	Conclusiones.....	162
4	Recomendaciones	163
4.1	Otras recomendaciones	165
5	Referencia bibliográfica y cibergrafía.....	168
6	Anexos.....	171
6.1	Video de la empresa: https://www.youtube.com/watch?V=5F_x0invqto	171
6.2	Fotos trabajo de campo	171

Anexo 6:	Protocolo para la elaboración Proyecto de intervención – tipo consultoría
-----------------	--

1 Formulación anteproyecto

1.1 Información del contexto corporativo

El hogar geriátrico “espejos del mañana” nace con la necesidad de brindar atención integral y protección al adulto mayor para otorgarle una mejor calidad de vida y velar por la preservación de sus derechos fundamentales.

La iniciativa la tuvo la señora **Luz Edilma Arteaga**, que después de haber trabajado como enfermera en otras instituciones se dio cuenta de la importancia de ayudar a las personas, que por su edad, no son protegidas y cuidadas de la mejor manera, y que son el segmento de población más vulnerable ante cualquier situación. Ya sea está, su capacidad cognitiva, salud o vejez, etc. Es por esta razón, que en compañía de su hijo mayor el joven **Andrés Piedrahita**, deciden juntar recursos para la adecuación y habilitación de una primera sede, logrando su constitución en cumplimiento de todas las normas, permisos y requerimientos legales para su funcionamiento. Así, el hogar geriátrico “espejos del mañana”, ubicado en la ciudad de **envigado - Antioquia**, logró su inauguración el día 01 de noviembre de 2012.

Posteriormente, a los dos años de estar en funcionamiento se trasladan a una nueva sede más amplia y con mejor infraestructura, con el fin de ofrecer espacios más cómodos y seguros para sus pacientes. Ya que, una de sus funciones principales es brindar alojamiento seguro que garantice su bienestar.

Esta organización, es una microempresa familiar que pertenece al régimen simplificado y su representante legal es la señora Luz Edilma Arteaga.

Su objeto social es la prestación de servicios integrales, que van dirigidos al cuidado, asistencia, protección, y prevención de la salud tanto física y mental del adulto mayor. Para ello, brindamos el servicio de techo, alimentación (desayuno, medias nueves, almuerzo y comida), cuidado de enfermería las 24 horas, atención médica profesional, terapia recreacional, dedicación y mucho amor en la modalidad de internado, lo cual se logra con el acompañamiento de un grupo de profesionales tales como gerontólogos(a), enfermeras(o), terapeuta y nutricionista, que están encargados de asistir a los adultos mayores para mejorar su calidad de vida y satisfacer sus necesidades básicas. El hogar geriátrico “espejos del mañana” promueve todas las actividades lícitas que sirvan de medio para alcanzar sus objetivos y desarrollar su objeto.

La organización ha ido creciendo paulatinamente durante el tiempo que lleva operando en el mercado, logrando ser reconocida en la zona como una de las mejores instituciones en la prestación de servicios integrales al cuidado del adulto mayor. De esta manera, el hogar geriátrico “espejos del mañana” logra inaugurar el día 15 de abril del 2019 una segunda sede, ubicada en la misma zona geográfica de la ciudad de envigado, logrando expandir sus servicios a lo largo del territorio para cubrir una mayor población y satisfacer necesidades.

La **Misión** de nuestra institución, es “Brindar cuidado básico e intermedio a personas mayores, en la modalidad de internado y externado; ofreciendo cariño, asistencia médica, nutricional, ocupacional y de emergencia, en un entorno acogedor y familiar bajo la dedicada atención de profesionales en diferentes áreas, con la intencionalidad de elevar la calidad de vida y retardar el deterioro psíquico y físico de los adultos mayores atendidos en la institución”.

Nuestra **Visión** es que, “Para el 2023 el hogar geriátrico espejos del mañana se situará entre los 10 principales hogares de asistencia a población de adultos mayores de la ciudad de Envigado, con un enfoque funcional, ocupacional y familiar, sin dejar de lado la calidad y el esmero por la atención básica e intermedia prestada al adulto mayor, enfocando nuestros esfuerzos a la funcionalidad y ocupación del adulto mayor con trastornos degenerativos”.

Para el desarrollo de esta investigación, se hace necesario identificar las principales normas o leyes bajo las cuales se debe regir la fundación, las cuales se describirán a continuación:

Ley 22 de 1987

Con esta ley el legislador confiere facultades especiales a las Gobernaciones y alcaldías para reconocer y cancelar personerías jurídicas a diferentes entes de utilidad común entre los que se encuentran las organizaciones.

“Corresponde al Gobernador del Departamento de Antioquia y al Alcalde Mayor de la ciudad de Envigado, reconocer y cancelar personería jurídica a las Asociaciones, Corporaciones, Organizaciones e Instituciones de utilidad común, que tengan su domicilio en el departamento de Antioquia”

“El Presidente de la República podrá delegar a los Gobernadores de los Departamentos y al Alcalde Envigado. De acuerdo con lo previsto en el Artículo 135 de la Constitución Política, la función de inspección y vigilancia que ejerce sobre las instituciones de utilidad común”.

Ley 1215 de 2009

“Por medio del cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención”.

Decreto 59 de 1991

Este decreto perfecciona, define y aclara temas relacionados con las entidades sin ánimo de lucro en las que se encuentran las Organizaciones objeto del desarrollo de nuestro proyecto de grado. A continuación anexamos apartes literales de la ley que se refieren a las organizaciones, su constitución y vigilancia.

Resolución No 0219 del 25 de febrero de 2004 Secretaría de Hacienda

En esta resolución se entiende que la fundación está obligada a pagar impuesto de industria y comercio ICA por desarrollar su función social en un inmueble determinado incluyendo allí el alojamiento de personas como servicio (entiéndase no organizaciones en general sino la que nos compete).

Las organizaciones que realicen actividades industriales, comerciales o de servicios en la jurisdicción de envigado, ya sea que se cumplan de forma permanente u ocasional, en inmueble determinado, con establecimientos de comercio o sin ellos, son sujetos pasivos del impuesto de industria y comercio.

1.2 Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como propósito identificar los aspectos más relevantes que interfieren en el proceso administrativo y organizacional en la empresa hogar geriátrico espejos del mañana en la ciudad de Envigado Antioquia.

El objetivo principal es diseñar un plan de mejoramiento estructural basado en la línea de autoridad y división de funciones departamentales del hogar geriátrico, que se realizó por medio de una intervención de empresa. Allí se inicia un diagnóstico de la situación actual de la empresa, del cual se obtienen datos e información relevante que permitan posteriormente la formulación de alternativas para el mejoramiento del desarrollo de las actividades realizadas.

La metodología empleada, será la recopilación de información de las actividades que realiza cada una de las personas involucradas en el proceso. Por medio de la información obtenida y soportados en el material bibliográfico se lograra la creación de un sistema que optimiza todos los procedimientos y actividades que desarrolla el hogar geriátrico “Espejos del mañana” a nivel administrativo y organizacional; como valor agregado, se creará una serie de funciones, procesos y procedimientos que contribuirían al óptimo desarrollo de las tareas de cada uno de los participantes en las actividades del área administrativa del hogar geriátrico, mediante el fortalecimiento de un sistema de control interno y un diseño de estructura organizacional pertinente.

1.3 Abstract

The Espejos del Mañana geriatric home was born with the need to provide comprehensive care and protection to the elderly to improve their quality of life and ensure the preservation of their fundamental rights with the help of a team of professionals to ensure the welfare of users, which has allowed them to grow in the market.

At present, the home presents administrative difficulties, instability of human talent and failures in the identification of the chain of command that complicate the performance of activities, optimization of resources and customer satisfaction. Therefore, the objective of this work is to design an organizational structure that contributes to the improvement of its functions, competitive and administrative needs, through a field work that allows us to observe and analyze the current situation of the company to know a starting point and draw a roadmap aimed at the fulfillment and purposes of the company.

In this way, we were able to develop a manual of functions with the description of positions and profiles, systematize the macro processes in which each area is involved and

design an organizational structure according to the needs. It is recommended that the nursing home apply and visualize its proposed organizational structure that allows all workers to know the organization as a whole, its chain of command, the department to which they belong and above all their responsibility in the job to achieve the objectives.

1.4 Marco de referencia:

Para la elaboración y desarrollo metodológico del trabajo de INTERVENCIÓN, se consideraron algunos aspectos significativos que conducen a la solución del planteamiento del problema de investigación.

En este, se hizo un rastreo sobre los antecedentes gerontológicos que se han ido planteando a lo largo del tiempo, potencializando su razón de ser e impactando en diferentes sectores (económicos, culturales, sociales, políticos, etc.). También, se relacionan algunos autores teóricos que consideran fundamental, sin importar el tamaño de la empresa, una estructura organizacional bien definida a partir de los objetivos que se desean alcanzar.

1.4.1 Antecedentes

Actualmente el hogar geriátrico “ESPEJOS DEL MAÑANA” presenta una situación problemática al interior de la empresa donde se evidencia un desorden administrativo, falta de claridad en sus funciones, desconocimiento de las líneas mando, fallas en sus canales de comunicación e inestabilidad del talento humano, lo cual dificulta la realización de las actividades, la optimización de recursos y la satisfacción de sus clientes.

1.4.2 Antecedentes históricos

En la actualidad, la gerontología es definida como la ciencia que estudia el envejecimiento en todos sus aspectos, e incluye las ciencias biológicas y médicas, psicológicas y sociológicas; además de la aplicación del conocimiento científico en beneficio del envejecimiento y de los adultos mayores.

“El término gerontología proviene etimológicamente del griego, geron = viejo y logos = estudio”. (Michael Metchnikoff, 1845-1916).

Ya hace más de un siglo que se empezó a estudiar y a volverse importante el estudio científico de la gerontología para analizar los aspectos del envejecimiento que se involucra en la etapa final del ser humano con la propuesta de Elie Metchnikoff (1903), que define “la Gerontología como una ciencia para el estudio del envejecimiento, porque según el traería grandes modificaciones para el curso de este último periodo de la vida”. Pensó que era posible atrasar o prolongar las enfermedades y procesos de envejecimiento que se evidencia en el cuerpo humano.

Algunos autores como Birren (1996) plantea que *“la gerontología supone un sujeto de conocimiento muy antiguo pero una ciencia extraordinariamente reciente”*. Para hacer referencia a que la vejez ha sido abordada en textos antiguos (antiguo testamento) y en diferentes pensamientos filosóficos (los escritos de Platón, Aristóteles, Cicerón, Séneca, entre otros); así como en diferentes manifestaciones humanas. De allí, entonces, que el concepto de gerontología se ha venido abordando desde la antigüedad. (Como se citó en Servicio Nacional de Aprendizaje; SENA, 2008, p.27).

El desarrollo de la especialidad en Gerontología y geriatría ha sido una preocupación en diferentes identidades durante los últimos años en el mundo, en especial en América Latina. La especialidad comienza a desarrollarse a finales de los años 50 y alcanza un pujante avance en las décadas de los 80 y 90. La intensificación de su progreso dentro de muchos países es sin duda un resultado de interés, por el fenómeno del envejecimiento en las regiones y las particularidades que presenta.

Colombia, en su Constitución Política de, (1991) establece un estado social de derecho en el cual las personas mayores son reconocidas específicamente en el Artículo 46

“El Estado, la Sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia” (p. 24).

El envejecimiento es un fenómeno que suma transformaciones a nivel bioquímico, fisiológico, morfológico, social, cultural, psicológico, cognitivo y funcional que vive el ser humano, por eso se le denomina multidimensional. Se caracteriza por ser heterogéneo ya que no todos envejecemos de la misma forma, intrínseco pues es propio de nuestra existencia e irreversible ya que responde a un proceso natural biológico, somos mortales que envejecen.

Para el año 2007, el Ministerio de la Protección Social, presenta la política nacional de envejecimiento y vejez y con ella los lineamientos para el reconocimiento de la política en los territorios a través de la metodología MIPSAM (**Metodología Integrada de Participación**

Social de y para Adultos Mayores), una metodología con base en la participación de las personas mayores.

En cuanto a Medellín, viene avanzando en la consolidación de la participación social como proceso base del desarrollo donde: *“las personas mayores son las gestoras del desarrollo”*, concebido en el plan de desarrollo de la política pública de envejecimiento y vejez (2017-2027).

La política pública constituye un medio para que los entes territoriales gestionen acciones conjuntas que puedan responder a las necesidades puntuales del territorio frente a los procesos de envejecimiento, buscando mantener y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. De aquí que introducir la cultura del envejecimiento, a partir de la cual cada ser humano se vea como el futuro adulto mayor de la sociedad, incidirá en que se adopten comportamientos de envejecimiento saludable y digno en todas las esferas de la vida, generando como resultado una persona mayor de igual forma saludable y digna en su forma de vida, con una red fortalecida de relaciones sociales y familiares que se gestan en todo su proceso vital.

1.4.3 Referentes teóricos

Una organización que cuenta con una estructura organizacional bien definida, puede delegar autoridad, responsabilidades y funciones a cada área de la empresa. Ninguna área funciona por separado y todas deben tener la manera de comunicar sus objetivos para que puedan desarrollar su actividad con eficiencia, buscando siempre contribuir al cumplimiento de un objetivo mayor.

Para Strategor (2009), “la estructura es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad”.

Por su parte, Chiavenato (2006), considera a la estructura organizacional “como el conjunto de elementos relativamente estables que se relacionan en el tiempo y en el espacio para formar una totalidad”. (p.). En este sentido, podemos considerar que los elementos forman parte de un sistema que está en constante interacción con el entorno y que esto le permite a la organización adaptarse a los cambios y generar un ambiente laboral óptimo para su talento humano.

Es importante mencionar, que la eficacia y la eficiencia se logran cuando disponemos de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades al igual que conocer las funciones y objetivos de cada área y de cada persona. Para Chiavenato (2002) “una estructura organizacional es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos”. (p.369).

Desde el punto de vista empresarial, el diseño organizacional es importante para tener establecidos los recursos necesarios y la cantidad de talento humano que requiere la empresa para poder llevar a cabo sus funciones. Así, no solo mejora su toma de decisiones, sino también su ventaja competitiva.

Es importante aclarar, que cualquier decisión debe ir acompañada de un análisis organizacional que le permita entender el desempeño actual de la organización.

Por eso, para Mintzberg (1979), el diseño organizacional “es aquel proceso que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros”. Haciendo referencia a que las organizaciones deben lograr una armonía estructural entre unidades para que funcionen mejor y analizar anticipadamente cualquier cambio que se pueda generar en su entorno.

Mientras que Hodge (2003), considera que el diseño organizacional es “la manera como se agrupan tareas y personas en la organización”, con el objetivo de llevar a la organización a la eficiencia y eficacia. Es decir, que el diseño organizacional no es el único instrumento para lograr la eficiencia y la eficacia organizativa, sino uno de sus determinantes.

Para Hodge (2003), “la estructura reconoce dos elementos clave: la diferenciación y la integración”.

“La diferenciación es el desglose del trabajo para llevarlo a cabo en una serie de tareas. La integración es el método o las estructuras que se utilizan para coordinar tareas”, (Hodge, 2003). En otras palabras, la diferenciación es un sistema integrado que se divide en partes especializadas, mientras que la integración son los elementos combinados que se sintetizan en un solo sistema, ósea que hay una interrelación entre los elementos.

Según Hall (1996) la estructura organizacional es “el arreglo de las partes de la organización”. De esta manera podemos decir, que las organizaciones tienen puertos de entradas y salidas, así como reglas y procedimientos las cuales los individuos deben respetar y obedecer.

Por otro lado, Hall (1996), Ranson, Hinings y Greenwood (1980, Citado por Hall, 1996) y Hodge (2003) dice que “la estructura debe de ser contingente, es decir que sepa adaptarse a

cada situación de la organización, a los cambios de los miembros entre otros, por tanto la estructura de una organización no debe estar fija nunca”. Lo que quiere decir este autor, es que la estructura organizacional no puede ser rígida, ya que el mundo está en constante cambio de sus entornos (internos y externos) y aparecen factores inesperados como “la pandemia covid-19” que obliga a las organizaciones a reestructurar la forma de prestar sus servicios o distribuir sus productos.

También podemos decir, que para que una empresa sea exitosa, se le recomienda a la organización adoptar el proceso administrativo de Henry Fayol que permite aprovechar la mano de obra, los recursos técnicos y los materiales que tiene la empresa para desarrollar eficientemente su actividad.

Para Fayol (1949) “el proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo”. Fayol lo define como el acto de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, los cuales se encuentran en las funciones del administrador a cualquier nivel o área jerárquica de la empresa, con el fin de que cada persona conozca su rol dentro del proceso y busque siempre alcanzar las metas u objetivos propuestos.

Una característica fundamental de la estructura organizacional es la división del trabajo, que permite minimizar el tiempo distribuido en cada tarea y que hace que el trabajo sea más eficiente, logrando un óptimo resultado.

Adam Smith (1776), consideró que, “a través de la división del trabajo, el obrero iba especializándose cada vez más en su función. Esto permitía que, al ganar experiencia en determinadas tareas, estas iban perfeccionándose con el tiempo”. En otras palabras, podemos

decir que Adam Smith no sólo creía importante tener bien definida una estructura organizacional que le permita a la organización departamentalizar las funciones de cada trabajador en busca de optimizar recursos y cumplir con los tiempos en cada tarea. Sino que también, caracterizaba al trabajador por su experiencia en las tareas, lo cual podría evitar una alta rotación de personal, ya que este se iba perfeccionando en su campo.

Para Smith (1776), la división del trabajo fue una de las principales causas para que las “naciones incrementarán su riqueza”. De acuerdo con el economista escocés y padre de la escuela clásica, la división del trabajo permitía grandes incrementos en la productividad, ya que el obrero no precisaba el cambio constante de utensilio o rotación en los puestos de trabajo dentro del proceso de producción, sino que también se centraba en sus tareas asignadas.

Al igual que para el autor Gilli (2007), “El diseño adecuado permite a las organizaciones alcanzar sus propósitos y resolver los problemas que le plantea el ambiente, vivir y trabajar armoniosamente, ser competitivos y eficientes y, a la vez, liberar la creatividad humana”. Esto significa, que la creatividad de los involucrados sería parte fundamental para el desempeño de sus labores en cuanto involucren sus habilidades y competencias porque también ayuda a generar un ambiente agradable que permita alcanzar el logro de objetivos y trabajar en paz.

Hoy en día, las organizaciones cuentan con muchos referentes históricos que han dejado información importante a lo largo del tiempo sobre teorías y experiencias que se pueden aplicar en el ámbito empresarial para que las organizaciones tengan herramientas y elementos pertinentes para que funcionen según su estructura, su tamaño u objeto. Todo esto, con el fin de

hacer más eficiente los resultados organizacionales, logrando un mejor manejo de recursos, minimizar tareas y optimizar los tiempos.

1.4.4 Justificación

La situación actual de la empresa evidencia desorden administrativo, falta de claridad en las funciones y desconocimiento de las líneas de mando; lo anterior ocasiona una alta rotación de personal y una difícil identificación de las tareas que deben realizar los profesionales; es por esto que se hace necesario proponer un diseño organizacional pertinente para el hogar geriátrico “Espejos del mañana” a partir de un análisis de la situación real de la empresa que nos permita definir cargos, funciones y estandarización de los macro procesos acorde a las necesidades actuales de la empresa

Con la elaboración de este diseño se busca contribuir al mejoramiento de sus necesidades competitivas, a la aplicación de contratos laborales más idóneos, a establecer canales de comunicación más asertivos y principalmente a definir un sistema óptimo sobre las responsabilidades, funciones y procesos que se desarrollan al interior del hogar geriátrico.

1.5 Pregunta objeto de estudio, orientadora

¿El diseño de la estructura organizacional para el hogar geriátrico espejos del mañana proporcionará un mayor nivel de organización y adaptación a las necesidades competitivas del medio?

1.6 Objetivo general

Diseñar la estructura organizacional para el hogar geriátrico “Espejos del mañana”.

1.7 Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “Espejos del mañana”.
- Determinar los perfiles de cargos, funciones y los macro procesos para la organización.
- Definir la estructura necesaria para la empresa.

1.8 Alcances del proyecto

Alcance: diseñar una estructura organizacional bien definida que ayude con la toma de decisiones para lograr los objetivos de la fundación.

Este diseño tiene varios impactos positivos dentro del hogar geriátrico, los cuales son:

Un mejor manejo de la información corporativa

Mejor manejo de la toma de decisiones

Claridad en los procesos

Clara definición de las responsabilidades y manejo de funciones

Mejora la competitividad en el servicio

Duración: la primera etapa de este proyecto tiene una duración de 1 semestre.

Costo: en este proyecto aún no se puede determinar costos para la aplicación de los procesos modificados, ya que no contamos con plantillas de cargos, ni nuevas plataformas.

Se define como las tres actividades principales que deben ser controladas: Alcance, Duración y Costo.

1.9 Calendario operativo

Tabla 1

Calendario Operativo

Asistentes		Cargo	Asistió	
			SI	NO
Andrés Piedrahita Arteaga		Administrador de empresas (consultor)	X	
Luz Damaris Giraldo		Administrador de empresas (consultor)	X	
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo ✓ Presentación del proyecto ✓ Análisis y diagnóstico inicial ✓ Asignación de tareas para la próxima visita 	Fecha: 18/03/2021		
		Lugar: Envigado		
		Hora inicio:	06:00 PM	
		Hora fin:	08:30 PM	
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo al personal operativo de la organización ✓ Análisis inicial del diagnóstico de la empresa ✓ Identificación de los puntos claves a desarrollar al inicio del trabajo de consultoría ✓ Asignación de tareas para la próxima visita 	Fecha: 31/03/2021		
		Lugar: Envigado		
		Hora inicio:	05:30 PM	
		Hora fin:	08:30 PM	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo al personal operativo de la organización 	Fecha: 14/04/2021		
		Lugar: Envigado		

Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis inicial del diseño organizacional de la empresa ✓ Identificación de los puntos claves a desarrollar al inicio del trabajo de consultoría ✓ Asignación de tareas para la próxima visita 	Hora inicio:	05:30 PM
		Hora fin:	08:30 PM
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar los requerimientos para la reestructuración del diseño organizacional ✓ Definir cuál son las necesidades ✓ Establecer los valores de la organización 	Fecha: 28/04/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:00 PM
		Hora fin:	08:30 PM
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación de las tareas asignadas ✓ Análisis de las variables misión visión y valores corporativos de la organización ✓ Reunión con integrantes del grupo de colaboradores 	Fecha: 07/05/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:30 PM
		Hora fin:	08:30 PM

1.10 Glosario de términos

Administración: disciplina cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad. (ROBBINS, Stehen P. Y COULTER, Mary. 2000, *Administración, Sexta edición, Impreso en México, Prentice Hall*).

Diagrama de procedimientos: un diagrama es un producto final deseado, por medio del cual el analista ha conocido el procedimiento.

(<http://www.mailxmail.com/curso/informatica/programacionestructurada/capitulo21.htm>).

Empresa: unidad de fundación dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (Chiavenato, i. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica. Mcgraw hill. Tercera edición*).

Estrategias: son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la fundación y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. (DUBRIN, A. (2000). *Fundamentos de administración. Thomson Editores. Quinta edición*).

Leyes: preceptos dictados por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados. (*Definición de expansion.com/diccionario-juridico/ley*).

Manual de procedimientos: es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o

de dos o más de ellas. (REYES, A. (1998). *Administración Moderna*. México. Editorial. Limusa. Primera Edición).

Misión: formulación explícita de los propósitos de la fundación o de un área funcional, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de los objetivos de la fundación. (López, Nicolás, c. (2006). *Gestión estratégica del conocimiento: factores estructurales. Papel antecedente de la cultura organizativa y efecto sobre el desempeño*. Facultad de economía de la empresa. Universidad de Murcia).

Visión: es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas que proveen el marco referencial de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. (López, Nicolás, c. (2006). *Gestión estratégica del conocimiento: factores estructurales. Papel antecedente de la cultura organizativa y efecto sobre el desempeño*. Facultad de economía de la empresa. Universidad de Murcia).

Normas: regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. (López, Nicolás, c. (2006). *Gestión estratégica del conocimiento: factores estructurales. Papel antecedente de la cultura organizativa y efecto sobre el desempeño*. Facultad de economía de la empresa. Universidad de Murcia).

Organigrama: son representaciones gráficas de los diferentes niveles de autoridad, que van de mayor a menor jerarquía. (López, Nicolás, c. (2006). *Gestión estratégica del conocimiento: factores estructurales. Papel antecedente de la cultura organizativa y efecto sobre el desempeño*. Facultad de economía de la empresa. Universidad de Murcia).

Principios corporativos: son el conjunto de valores creencias, normas que regulan la vida de una fundación. (López, Nicolás, c. (2006). *Gestión estratégica del conocimiento: factores estructurales. Papel antecedente de la cultura organizativa y efecto sobre el desempeño.* Facultad de economía de la empresa. Universidad de Murcia).

Geriatría: es la rama de la medicina que se preocupa de los problemas y enfermedades de los adultos mayores, cómo prevenirlas y manejarlas, y del proceso de envejecer. No sólo del aspecto médico, sino también de aspectos psicológicos y sociales que habitualmente acompañan este proceso. (Definición tomada de: *Clínica las condes*).

Atención integral: conjunto de servicios que se ofrecen al Adulto Mayor, orientados a garantizar la satisfacción de sus necesidades de: alimentación, salud, interacción social, deporte, cultura, recreación y actividades productivas, como mínimo. (*minsalud.gov.co*).

Persona Mayor: El término es usado para designar hombres y mujeres que tengan 60 años o más, además de aquellas que tengan 50 años y cumplen con el criterio de población en riesgo. (*minsalud.gov.co*).

Gerontólogo: profesional de la salud especializado en Geriatría, en centros debidamente acreditados, de conformidad con las normas vigentes y que adquieren el conocimiento y las destrezas para el tratamiento de patologías de los adultos mayores, en el área de su conocimiento básico (medicina, enfermería, trabajo social, psicología, etc.). (*minsalud.gov.co*).

Multidimensional: este proceso se caracteriza por ser heterogéneo, intrínseco e irreversible; inicia con la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte. (*minsalud.gov.co*).

Capacidad cognitiva: procesos mentales que permiten llevar a cabo cualquier tarea.

(Definiciones de Oxford Languages).

Vulnerabilidad: La cualidad o estado de estar expuesto a la posibilidad de ser atacado o lastimado, ya sea física o emocionalmente. *(Definiciones de Oxford Languages).*

2 Desarrollo del proyecto de intervención

2.1 Desarrollo de objetivos específicos

2.1.1 *“elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “espejos del mañana”*

➤ Para empezar a elaborar el diagnóstico de la situación actual de la empresa los administrativos, especialmente el gerente debía tener pleno conocimiento de las variables que íbamos a analizar, en este caso, las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del hogar.

➤ Estuvimos en reuniones periódicas con los administrativos, los cuales nos proporcionaron información importante y relevante sobre la situación interna de la empresa, entre ellos nos facilitaron algunos documentos donde se podía observar la manera en como guardaban la información del paciente, atención a familiares, etc.

➤ Visitas a las diferentes sedes (3), las cuales nos permitieron observar los estados de infraestructura, atención y servicio, personal, canales de comunicación, cadena de mando, etc. (hasta el momento la empresa ha estado haciendo cambios muy positivos que mejoren su comunicación y organigrama).

➤ Realizamos un análisis del entorno externo, revisando los últimos acontecimientos que han sucedido en el mundo (pandemia, dólar), en el país y en la ciudad de Medellín-envigado. De esta manera pudimos visualizar las variables que favorecen o afectan al hogar para que aproveche las oportunidades que ofrece el mercado y se prepare para los acontecimientos que lo amenazan. (cambios económicos, políticos, sociales, etc.).

2.1.2 “determinar los perfiles de cargos, funciones y los macro procesos para la organización”

➤ Por medio de nuestro asesor de prácticas pudimos determinar las variables a tener en cuenta para definir cargos y funciones y de esta manera poder estructurar un formato para la descripción de puestos.

➤ A partir de reuniones y visitas pudimos observar cómo se realizaban algunas tareas, las cuales nos ayudaron a determinar las funciones de los puestos y los perfiles que hacían falta para que el hogar funcionara correctamente.

➤ Los administrativos del hogar nos proporcionaron información sobre los procesos que realiza la empresa para poder ofrecer un servicio integral y óptimo, con lo cual se realizó un mapa de procesos genérico que nos permitiera observar la agrupación de estos y su clasificación y así poder caracterizar cada uno.

2.1.3 “Definir la estructura necesaria para la empresa”

➤ Al igual que los otros objetivos, las visitas, las reuniones y la información suministrada por los administrativos del hogar nos sirvió como base para establecer cuál sería la cadena de mando.

➤ Revisamos nuestra propuesta de manual de perfiles y cargos para segmentar los departamentos involucrados en los procesos de la prestación del servicio y asociamos las tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo para determinar su relación. Ya que esto facilita la toma de decisiones, tener una visión global de la empresa y conocer mi superior a cargo.

➤ Y por último, tomamos como referencia algunos argumentos de autores como Adam Smith, Strategor, Juan J. Gilli, entre otros, para definir la estructura organizacional más pertinente para el hogar geriátrico.

2.2 Metodología

➤ **Tipo de investigación**

Descriptiva con un enfoque cualitativo

➤ **Fuentes de información:**

✓ **Primarias:**

Entrevistas y observaciones presenciales y virtuales con participante y trabajo de campo.

✓ **Secundarias:**

Rastreo de información, búsqueda en bases de datos científica.


No se aplicó fórmula de muestreo.

2.3 Trabajo de campo

Para el trabajo de campo, empleamos un formato donde documentábamos los días de encuentros, visitas y reuniones que teníamos en el Hogar Geriátrico Espejos del mañana; también relatamos las actividades que realizábamos según nuestro cronograma y dejábamos pactado la fecha para nuestro próximo encuentro. A continuación, anexamos actas de reuniones.

Tabla 2

Acta de reunión #1 presentación de propuesta

	Acta de reunión	
Proyecto de intervención –Tipo consultoría		


Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico Espejos del Mañana		Acta No. 01	
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo ✓ Presentación del proyecto ✓ Análisis y diagnóstico inicial ✓ Asignación de tareas para la próxima visita 	Fecha: 18/03/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	06:00 PM
		Hora fin :	08:30 PM
Asistentes	Cargo	Asistió	
		SI	NO
ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
Orden del día			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación personal y profesional de cada uno de los integrantes del equipo de consultoría ante el gerente de la organización. 2. Presentación inicial del proyecto de consultoría, ante la junta directiva del hogar. 3. Análisis de la estructura organizativa de la empresa por parte del grupo de consultoría. 			

<p>4. Recorrido a la zona de la planta física e instalaciones del hogar.</p> <p>5. Relato por parte de la junta directiva de cómo se presta el servicio a los usuarios.</p>		
Desarrollo		
<p>1. Se presenta cada uno de los integrantes del grupo de consultoría, especificando su labor dentro del grupo de trabajo.</p> <p>2. Se procede a dar a conocer en qué consiste el proyecto de consultoría y cuál es la finalidad del mismo como trabajo de práctica empresarial aplicado.</p> <p>3. Se analiza cómo funciona la organización desde el organigrama el cual está basado es la estructura de la organización según los cargos laborales.</p> <p>4. Se realiza un recorrido por las instalaciones incluida la sede en habilitación a las estructuras físicas para el condicionamiento de extensión de planta.</p> <p>5. Se da inicio al relato por parte de los directivos de la organización, donde se expresa cómo funciona la organización y en que consiste la prestación de este servicio.</p>		
Compromisos		
Compromiso	Responsable	Fecha
Presentar información relevante de la organización.	Luz Edilma Arteaga	26/03/2021
Presentar instrumento para la recolección de información y medir el estado de la empresa.	Andrés Piedrahita Arteaga Luz Damaris Giraldo	26/03/2021

Próxima reunión		
Lugar: Envigado	Fecha: 31/03/2021	Hora: 05:30 PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA		18/03/2021

Tabla 3

Acta de reunión #2 Visitar Hogar Geriátrico


		Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría			
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico Espejos del Mañana			Acta No. 2
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo al personal operativo de la organización ✓ Análisis inicial del diagnóstico de la empresa ✓ Identificación de los puntos claves a desarrollar al inicio del trabajo de consultoría ✓ Asignación de tareas para la próxima visita 	Fecha: 31/03/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:30PM
		Hora fin :	08:30 PM
Asistentes	Cargo		Asistió
			SI NO

ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
ORDEN DEL DÍA			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación personal y profesional al grupo de colaboradores de la empresa. 2. Análisis de la información requerida por parte del grupo de consultoría ante el área administrativa de la empresa. 3. Implementación de instrumento de recolección de datos para el análisis que dará a conocer el diagnóstico inicial. 4. Integración y familiarización con los integrantes (adultos mayores) del hogar geriátrico. 5. Análisis de los resultados. 			
Desarrollo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta cada uno de los integrantes del grupo de consultoría, al grupo de colaboradores de la organización. 2. Se estudia la información presentada por la representante legal del hogar geriátrico (misión, visión, valores corporativos, políticas) 3. Se inicia cuestionario por parte del grupo de consultoría a los directivos del hogar geriátrico. 4. Se realiza un recorrido por las instalaciones nuevamente y se realiza un acercamiento a la población adulta que se encuentra dentro de la institución. 			

5. Se identificas los factores fundamentales es para dar inicio al trabajo de consultoría, para agendar tareas a los integrantes del grupo.		
Compromisos		
Compromiso	Responsable	Fecha
Presentar hallazgos de la empresa por escrito.	Luz Damaris Giraldo	08/04/2021
Analizar la información obtenida y delegar orden de trabajo a los integrantes del grupo de consultoría.	Andrés Piedrahita Arteaga	08/04/2021
Próxima reunión		
Lugar: Envigado	Fecha: 14/04/2021	Hora: 05:30 PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA		18/03/2021

Tabla 4

Acta de reunión #3 Solicitud de información empresarial


		Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría			
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico Espejos del Mañana			Acta No. 3
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo al personal operativo de la organización ✓ Análisis inicial del diseño organizacional de la empresa ✓ Identificación de los puntos claves a desarrollar al inicio del trabajo de consultoría ✓ Asignación de tareas para la próxima visita 	Fecha: 14/04/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:30P M
		Hora fin :	08:30 PM
Asistentes	Cargo	Asistió	
		SI	N O
ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	

Orden del día		
<ol style="list-style-type: none"> 1. visita a las instalaciones del hogar. 2. Análisis de la información requerida por parte del grupo de consultoría ante el área administrativa de la empresa. 3. Implementación de instrumento de recolección de datos para el análisis que dará a conocer el diagnóstico inicial. 4. Integración y familiarización con los integrantes (adultos mayores) del hogar geriátrico. 5. Análisis de los resultados. 		
Desarrollo		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta cada uno de los integrantes del grupo de consultoría, al grupo de colaboradores de la organización. 2. Se estudia la información presentada por la representante legal del hogar geriátrico (misión, visión, valores corporativos, políticas). 3. Se inicia cuestionario por parte del grupo de consultoría a los directivos del hogar geriátrico. 4. Se realiza un recorrido por las instalaciones nuevamente y se realiza un acercamiento a la población adulta que se encuentra dentro de la institución. 5. Se identificas los factores fundamentales es para dar inicio al trabajo de consultoría, para agendar tareas a los integrantes del grupo. 		
Compromisos		
Compromiso	Responsable	fecha

Analizar la información obtenida y delegar orden de trabajo a los integrantes del grupo de consultoría.	Andrés Piedrahita Arteaga	19/04/2021
Definir pautas para dar inicio al diseño organizacional.	Luz Damaris Giraldo	19/04/2021
Próxima reunión		
Lugar: Envigado	Fecha: 28/04/2021	Hora: 05:30 PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	14/04/2021	

Tabla 5

Acta de reunión #4 presentar avance de información


	Acta de reunión	
Proyecto de intervención – tipo consultoría		
Asunto: consultoría empresarial- hogar geriátrico espejos del mañana		Acta No. 4
Información básica		
		Fecha: 28/04/2021

Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar los requerimientos para la reestructuración del diseño organizacional ✓ Definir cuál son las necesidades ✓ Establecer los valores de la organización 	Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:00 PM
		Hora fin :	08:30 PM
Asistentes	Cargo	Asistió	
		SI	NO
ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
Orden del día			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se codifica la información. 2. Se analizan los requerimientos para la reestructuración del diseño organizacional. 3. Definir cuál son las necesidades y expectativas de la organización. 4. Establecer los valores y objetivos de la organización. 			
Desarrollo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se establece una comunicación con los directivos del hogar geriátrico los espejos del mañana, para tener claridad de cuáles son las expectativas que quieren alcanzar con la reestructuración del diseño organizacional. 2. Se analiza y debate cada uno de los valores de la organización, servicio y colaboradores. 3. Se realiza con borrador inicial para la reestructuración. 			

Compromisos		
Compromiso	Responsable	Fecha
Presentar información recopilada sobre los valores de la organización	Andrés Piedrahita Arteaga	05/05/2021
Presentar diseño inicial organizacional inicial	Luz damaris giraldo	05/05/2021
Reestructurar misión y visión de la organización	Luz damaris giraldo	05/05/2021
Próxima reunión		
Lugar: Envigado	Fecha: 07/05/2021	Hora: 05:30 PM
Elaborada por:	ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	28/04/2021

Tabla 6

Acta de reunión #5 integración y codificación de la información encontrada


	Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría		

Asunto: consultoría empresarial- Hogar Geriátrico Espejos del Mañana		Acta No. 05	
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación de las tareas asignadas ✓ Análisis de las variables misión visión y valores corporativos de la organización ✓ Reunión con integrantes del grupo de colaboradores 	Fecha: 07/05/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:30PM
		Hora fin :	08:30 PM
Asistentes	Cargo		Asistió
		SI	NO
ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)		X
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)		X
Orden del día			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar presentación de las tareas asignadas al personal a cargo de la organización. 2. Debate y análisis de las variables misión visión y valores corporativos de la organización y establecer los puntos a mejorar. 3. Realizar reunión con integrantes del grupo de colaboradores para evaluar y analizar las necesidades tratadas. 			

Desarrollo		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza el encuentro con los directivos del hogar y con algunos de los miembros del grupo de colaboradores del hogar geriátrico los espejos del mañana. 2. Se analizan las variables más relevantes para la creación y estructuración de los valores corporativos, de servicio y de colaboradores. 3. Se presenta el diseño realizado en la visita anterior en formato digital a los propietarios 4. Se toma nota de los avances y de las solicitudes de los directivos a tomar en cuenta para realizar ajustes al trabajo de consultoría empresarial. 		
Compromisos		
Compromiso	Responsable	Fecha
Relatar las necesidades para la reestructuración del diseño organizacional de la empresa.	Andrés Piedrahita Arteaga	13/05/2021
Darle formato al trabajo para presentarlo al asesor de prácticas para evaluar su eficiencia.	Luz Damaris Giraldo	13/05/2021
Próxima reunión		
Lugar: Envigado	Fecha: 18/05/2021	Hora: 05:30 PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA		07/05/2021

Tabla 7

Acta de reunión #6 planeación para el desarrollo del problema

		Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría			
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico los Espejos del Mañana			Acta No. 06
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo ✓ Presentación del proyecto ✓ Diseño de la investigación. ✓ Población y muestra. ✓ Diseño de variables. ✓ Recolección de información. ✓ Desarrollo de la problemática 	Fecha: 24/08/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	02:00P M
		Hora fin :	05:30P M
Asistentes	Cargo		Asistió
		SI	N O

ANDRES PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
Orden del día			
<p>1. El planteamiento del problema y la hipótesis a cuya solución contribuirá con la Ejecución de la propuesta deben ser claros y concisos; debe describir el entorno o contexto en el cual se inserta la propuesta.</p> <p>2. Recorrido a la zona de la planta física e instalaciones del hogar para observación de procesos.</p> <p>3. Relato por parte de la junta directiva de cómo se presta el servicio a los usuarios.</p>			
Desarrollo			
<p>1. Los objetivos deben ser claros, viables y coherentes con el problema que se va a resolver o con la hipótesis que se va a validar. No se deben confundir los objetivos con actividades o procedimientos metodológicos. Preferiblemente se debe formular un solo objetivo general y algunos objetivos específicos que conduzcan a la realización del objetivo general. Su formulación debe involucrar problemas concretos en el desarrollo del proyecto.</p> <p>2. Su alcance debe estar dentro de las posibilidades, evítese objetivos que no tengan relación con quien lo formula.</p>			

3. Deben ajustarse a la consecución de resultados por acción del desarrollador pueden referirse a la observación, descripción, explicación de situaciones concretas, observables en el desarrollo del proyecto, o forman parte de situaciones propias del objetivo general.
4. Deben elaborarse con verbos en infinitivo que señalen acción que ejecute desarrollo.

Compromisos


Compromiso	Responsable	Fecha
Presentar información relevante de la organización	Luz Edilma Arteaga	24/08/2021
presentar instrumento para la recolección de información y medir el estado de empresa	Andrés Piedrahita Arteaga	24/08/2021

Próxima reunión

Lugar: Envigado	Fecha: 10/09/2021	Hora: 02:30PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA		24/08/2021

Tabla 8

Acta de reunión #7 análisis de la información

		Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría			
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico los Espejos del Mañana			Acta No. 7
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del equipo de trabajo al personal operativo de la organización. ✓ Análisis inicial del diagnóstico de la empresa ✓ Preparación de los materiales de recolección de datos. ✓ Equipo de trabajo necesario: grabadoras, cámaras fotográficas, filmadoras, etc. ✓ Selección y entrenamiento de personal. ✓ Prueba experimental de las etapas anteriores. ✓ Recolección de datos, ya sea primarios o secundarios. 	Fecha: 10/09/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	02:30PM
		Hora fin :	05:30PM
Asistentes	Cargo		Asistió
		SI	N O

ANDRES PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
Orden del día			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación personal y profesional al grupo de colaboradores de la empresa. 2. Análisis de la información requerida por parte del grupo de consultoría ante el área administrativa de la empresa. 3. Defina: marco teórico: es la definición de la escuela de pensamiento marco conceptual: es el referente conceptual estado del arte, es el marco teórico. Es una revisión selectiva, crítica del material bibliográfico. 			
Desarrollo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta cada uno de los integrantes del grupo de consultoría, al grupo de colaboradores de la organización. 2. Se estudia la información presentada por la representante legal del hogar geriátrico (misión, visión, valores corporativos, políticas). 			

3. Para empezar se debe tener una buena reseña histórica en los diferentes contextos: mundial, regional y nacional. Cómo aparece el problema en cada uno de los contextos, cómo es su dinámica.

4. que se miren las investigaciones que se han realizado sobre ese tema en contextos similares. Se centra solamente en las características que le interesa estudiar, se debe cerrar el campo, se debe delimitar.

5. Se debe citar la fuente al igual que las personas que van a proporcionar los datos, recuerde mencionarlos aquí y en forma especial y detallada en los recursos ya sean humanos o institucionales.

Compromisos


Compromiso	Responsable	Fecha
Analizar la información obtenida y presentar hallazgos de la empresa por escrito.	Luz Damaris Giraldo	10/09/2021
Revisar estructura del avance y delegar orden de trabajo a los integrantes del grupo de consultoría	Andrés Piedrahita Arteaga	10/09/2021

Próxima reunión

Lugar: ENVIGADO	Fecha: 23/09/2021	Hora: 05:30PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA		10/09/2021

Tabla 9

Acta de reunión #8 presentación propuestas de perfiles, cargos y procesos

		Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría			
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico los Espejos del Mañana			Acta No. 8
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Se detallarán los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto. Entre ellos tenemos: ✓ Recursos humanos. ✓ Aquellas personas que efectivamente colaborarán y son necesarias en el desarrollo del trabajo, indicando las calidades, formación académica y cargo. 	Fecha: 23/09/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:30P M

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos institucionales. ✓ Entidades que directa o indirectamente se han vinculado al trabajo a realizar o que se beneficiarán con los resultados. ✓ Presupuesto. (formulación del proyecto). ✓ Relación detallada de los ingresos y egresos en la elaboración del proyecto un esquema sencillo. 	Hora fin :	08:30P M	
Asistentes	Cargo	Asistió		
		SI	N O	
ANDRES PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X		
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X		
Orden del día				
<p>1. Presentación personal y profesional al grupo de colaboradores de la empresa.</p> <p>2. Análisis de la información requerida por parte del grupo de consultoría ante el área administrativa de la empresa.</p>				

3. El cronograma es la presentación secuencial de las actividades y el tiempo previsto dinámico) de manera razonable para la para la ejecución, finalización, obtención de los resultados propuestos y entrega de compromisos del proyecto.


Desarrollo

1. Se presenta cada uno de los integrantes del grupo de consultoría, al grupo de colaboradores de la organización.
2. Se estudia la información presentada por la representante legal del hogar geriátrico (misión, visión, valores corporativos, políticas).
3. Se inicia cuestionario por parte del grupo de consultoría a los directivos del hogar geriátrico.
4. Se relacionan los resultados de generación de conocimiento obtenidos durante la realización del proyecto con respecto a los objetivos, hipótesis y resultados esperados planteados en el anteproyecto original.
5. El informe final le dice si cumple con el marco teórico (escuela de pensamiento), objetivos e hipótesis. El resultado se discute con los datos del proyecto, frente a la teoría que el investigador construyó.
6. La discusión de resultados es esa confrontación entre el marco teórico del anteproyecto de investigación y la construcción realizada durante la ejecución del proyecto de investigación.
7. En el informe final se da cuenta del cumplimiento de los objetivos.
8. Se identificas los factores fundamentales es para dar inicio al trabajo de consultoría, para agendar tareas a los integrantes del grupo.

Compromisos		
Compromiso	Responsable	Fecha
Analizar la información obtenida y delegar orden de trabajo a los integrantes del grupo de consultoría y esquematizar la información.	Andrés Piedrahita Arteaga	23/09/2021
Definir pautas para dar inicio al diseño organizacional, y perfiles de cargo.	Luz Damaris Giraldo	23/09/2021
Próxima reunión		
Lugar: ENVIGADO	Fecha: 07/10/2021	Hora: 05:30PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	23/09/2021	

Tabla 10

Acta de reunión #9 restructuración de perfiles y procesos

		Acta de reunión			
Proyecto de intervención – Tipo consultoría					
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico los Espejos del Mañana			Acta No. 9		
Información básica					
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolección de datos ✓ Ordenación y clasificación de datos ✓ Planeación y diseño de instrumentos ✓ Análisis de resultados ✓ Elaboración, presentación y ✓ Aprobación del Anteproyecto ✓ El problema, Marco Teórico y metodología 			Fecha: 07/10/2021	
				Lugar: Envigado	
				Hora inicio:	05:00PM
				Hora fin :	08:30PM
Asistentes		Cargo		Asistió	
				SI	N O

ANDRES PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
Orden del día			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se analizan los requerimientos para la reestructuración del diseño organizacional. 2. Una vez que está clara la definición de proyecto, es necesario plantear para qué sirve un proyecto o por qué llevarlo a cabo; es decir, qué objetivos persigue su realización. Para dar respuesta a estas preguntas, se puede decir que un proyecto responde básicamente a cuatro objetivos, reflejados algunos de ellos en las definiciones de proyecto aportadas. 			
Desarrollo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dimensión técnica: es importante y necesario tener los conocimientos técnicos adecuados o suficientes para entender y resolver el problema (o proponer soluciones, buscar vías de resolución,...), así como para llevar a cabo el trabajo especificado en el proyecto. De todas maneras, esta faceta no debe ser la imperante en la ejecución del proyecto (por parte del gestor) ya que hay otras áreas que son trascendentes y de una complejidad mayor en su gestión. 2. Dimensión humana: según su perfil, las personas que participan como colaboradores en la empresa, por lo general, toman parte en unas actividades y no en otras. Esta casuística genera un entramado de relaciones personales y, a veces, con intereses contrapuestos. Puede darse el caso de que estas personas participen a su vez en otros proyectos, con la complejidad que supone compartir los recursos. También hay que gestionar la relación con clientes y proveedores. 			

3. **Dimensión económica:** es importante hacer seguimiento de esta variable para que el proyecto cumpla con el presupuesto establecido. Para ello deberemos controlar los gastos asociados a cada actividad, así como su duración.
4. **Dimensión gestora:** engloba las acciones derivadas de las dimensiones anteriores, pero no por ello es menos importante. De una buena gestión depende el éxito del proyecto, la resolución de los problemas, la optimización de los recursos y el control del presupuesto.

Compromisos


Compromiso	Responsable	Fecha
evaluar diseño inicial del organigrama, y perfil de puestos de trabajo	Luz damaris giraldo	07/10/2021
Reestructurar plan de mejoramiento al área de perfiles de cargo	Luz damaris giraldo	07/10/2021

Próxima reunión

Lugar: Envigado	Fecha: 22/10/2021	Hora: 05:30PM
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA		07/10/2021

Tabla 11

Acta de reunión #10 revisar y concluir con la propuesta de diseño organizacional y del trabajo en general

		Acta de reunión	
Proyecto de intervención – Tipo consultoría			
Asunto: Consultoría empresarial- Hogar Geriátrico los Espejos del Mañana			Acta No. 10
Información básica			
Objetivo de la Reunión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaborar en la definición de objetivos. ✓ planificar el proyecto. ✓ dirigir y coordinar los recursos asignados (humanos y materiales). ✓ controlar los agentes externos: cliente, proveedores, etc. ✓ realizar el seguimiento del proyecto. A su nivel, tomar decisiones para la consecución de los objetivos del proyecto. ✓ informar sobre el estado del proyecto, sus progresos, logros, problemas y soluciones 	Fecha: 22/10/2021	
		Lugar: Envigado	
		Hora inicio:	05:30P M
		Hora fin:	08:30P M
		Cargo	Asistió

Asistentes		SI	N O
ANDRES PIEDRAHITA ARTEAGA	Administrador de empresas (consultor)	X	
LUZ DAMARIS GIRALDO	Administrador de empresas (consultor)	X	
Orden del día			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar lo realizado en el período anterior. 2. Analizar con cada responsable de una ejecución las causas de los retrasos, en la entrega de los informes o reducción de la calidad. 3. Tomar las medidas oportunas para que tales situaciones no se repitan. 4. Replantear el resto del proyecto pendiente para absorber los efectos negativos de etapas anteriores o minimizar sus efectos. 5. Analizar detalladamente lo que deberá realizarse en el próximo período y su continuidad. 			
Desarrollo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión organizativa y de planificación: durante el proyecto no solo deberá realizar la planificación y su seguimiento, sino que tendrá que organizar reuniones, coordinar el trabajo en equipo, gestionar el calendario... Elementos que deben estar en la planificación pero que hay que saber gestionarlos correctamente. 2. Comunicación: tanto dentro del proyecto (con los miembros de su equipo y sus superiores) como fuera, con el cliente y los proveedores. Una correcta comunicación es fundamental para que no se generen conflictos o malentendidos. 			

3. **Negociación:** muchos son los elementos y momentos de negociación. El líder o gestor del proyecto debe trabajar con clientes, miembros de su equipo, etc. Con el fin de llegar a acuerdos, sobre el objetivo del proyecto, el contrato, la asignación de tareas, etc.
4. **Resolución de problemas:** son múltiples los problemas que surgen durante los proyectos y de diferentes características (de relación, técnicos, calidad...). El gestor deberá identificar el problema, sus causas y establecer las alternativas de solución posibles para la toma de decisiones.
5. **Equipo:** dinamizar el equipo y obtener los mejores resultados del mismo es labor del gestor, y deberá desplegar sus habilidades en esta área para conseguir que el proyecto se realice en plazo, coste y con la calidad requerida. Hay que crear un equipo fuerte y unido con un único objetivo: desarrollar el proyecto con éxito.

Compromisos

Compromiso	Responsable	Fecha
Relatar las necesidades para la reestructuración del diseño organizacional de la empresa	Andrés Piedrahita Arteaga	22/10/2021
Revisar y concretar la redacción del trabajo y presentarlo al asesor de prácticas para evaluar su eficiencia	Luz Damaris Giraldo	22/10/2021

Próxima reunión		
Lugar: Envigado	Fecha:	Hora:
Elaborada por: ANDRÉS PIEDRAHITA ARTEAGA	22/10/2021	

2.4 Propuesta técnica

2.4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa “espejos del mañana

El análisis de la situación actual de la empresa nos permite conocer el punto de partida y desde ahí poder realizar una hoja de ruta encaminada al cumplimiento de los objetivos que van alineados a los propósitos de la empresa. Por tanto, al realizar un análisis DOFA tendremos una visión crítica y general de la situación de la empresa de la que podemos tomar decisiones más pertinentes basadas en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que encontramos en el entorno interno y externo de la organización.

2.4.1.1 Fortalezas.

- Prestación de un servicio integral.
- Seguimiento pertinente e idóneo a cada paciente según el tipo de atención.
- Cuenta con personal profesional del área.

- Cuenta con instalaciones adecuadas y propicias para el cuidado del adulto mayor.
- Dirección dispuesta al cambio.

2.4.1.2 Debilidades.

- La empresa no cuenta con una parametrización de cargos que permitan el buen desarrollo de las funciones.
- La empresa no cuenta con canales de comunicación claros.
- Hay inexistencia de procedimientos documentados y estandarizados.
- Hay inexistencia de un manual de cargos, funciones y perfiles.
- La empresa no cuenta con un organigrama bien definido.

2.4.1.3 Oportunidades.

- Tecnificación del sector de servicios para personas en estado de discapacidad.
- Crecimiento en la demanda de los servicios en la atención al cuidado del adulto mayor.
- Crecimiento de medios informativos y educativos respecto a los servicios orientados al adulto mayor.
- Alta oferta de mano de obra calificada para la atención y cuidado del adulto mayor.
- Activación de centros educativos que promocionan la capacitación a los trabajadores de la salud en pro del bienestar del paciente.

2.4.1.4 Amenazas.

- Amenazas biológicas (virus) que afecten la salud de nuestros pacientes y trabajadores.
- Cambios políticos que perjudiquen el sector con nuevas normativas o reformas.

- Competencia de grandes empresas que cuentan con espacios más amplios y un gran grupo profesional.
- Los altos cambios volátiles del mercado de valores o financiero que afecten al buen funcionamiento de la organización.
- Los eventos sociopolíticos y económicos dan lugar a las protestas sociales y bloqueos, evitando así el flujo normal de las actividades comerciales.

2.4.1.5 Conclusión DOFA.

La organización y sus directivos están en busca de alternativas idóneas que les permita adaptarse a los cambios que presenta el entorno tanto interno como externo para poder lograr el objetivo de ofrecer y garantizar un servicio integral de alta calidad, con empleados netamente calificados en el área, que se preocupen por prestar siempre una atención integral, sin perder la calidad humana en el proceso.

Con este análisis, se puede evidenciar las distintas variables que afectan de manera positiva o negativa a la organización para buscar las estrategias adecuadas que nos permitan optimizar recursos, tiempo y a su vez lograr una efectividad en la prestación del servicio; para ello es necesario ejecutar y definir un manual de funciones que nos permita reducir el índice de rotación de personal que se presenta de manera significativa en el hogar geriátrico “ESPEJOS DEL MAÑANA”, asignando bien los recursos y definiendo las tareas de cada personas, pues de esta manera, se crea más seguridad y confianza en los paciente y/o usuarios (familiares), como en empleados.


Por eso es necesario conocer el diagnóstico de la situación actual donde se encuentra la empresa, ya que nos ayuda a tomar mejores decisiones en busca de estrategias pertinentes, guiadas al mejoramiento de funciones internas y externas de la organización.

2.4.2 Perfiles de cargos, funciones y los macro procesos para la organización

2.4.2.1 Perfil de cargos y funciones.

Tabla 12

Descripción de perfil y cargo, Gerente general

 ESPEJOS DEL MAÑANA <small>HOGAR GERIÁTRICO</small>	
Descripción	
De perfiles y cargos	
D.P.C – V.1	
Fecha de aplicación:	Elaboró:
	Aprobó:
Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Gerente General
Departamento/unidad	Dep. Administrativo
Superior jerárquico	Junta Directiva O el mismo
Nombre de la persona	(Indeterminado)
Número de personas a cargo	(Indeterminado)
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Clientes, usuario, colegas, servidores en salud, proveedores
	Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado
Misión	

Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar el correcto funcionamiento de la organización para el logro de los objetivos, además de contratar al personal adecuado para el desarrollo óptimo de la labor.
Objetivo del cargo
Cumplir con la toma de decisiones para conducir estratégicamente a la organización al logro en el cumplimiento de los objetivos.
Responsabilidades del cargo
Describe las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa. ➤ Organizar y optimizar los recursos de la entidad. ➤ Definir a dónde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas. ➤ Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización. ➤ Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, de los agentes externos para ser más competitivos y ganar más participación en el mercado. ➤ Estudiar los diferentes asuntos financieros, administrativos, de marketing, etc. ➤ Formar los líderes de los distintos equipos. ➤ Supervisión de las actividades y ejecución de tareas. ➤ Realizar actividades administrativas. ➤ Realizar y optimizar el manejo de dinero. ➤ Estar al día con los trámites legales. ➤ Tomar decisiones acorde a la situación actual de la empresa.
Actividades/funciones del cargo
Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Establecer, formular y aprobar objetivos, políticas y programas para la entidad.
- Autorizar y organizar el funcionamiento de departamentos principales y la categoría del personal.
- Asignar fondos para implementar políticas y programas de la empresa.
- Establecer controles administrativos y financieros.
- Formular y aprobar ascensos y la planificación del talento humano.
- Seleccionar y autorizar el nombramiento de directores, subdirectores y otros ejecutivos.
- Coordinar el trabajo de departamentos o divisiones regionales.
- Representar a la organización o delegar en representantes para que actúen en nombre de ella en negociaciones u otras funciones oficiales.
- Definir y formular políticas, estatutos y reglamentos de la organización.
- Crear estrategias tácticas y operaciones.
- Organizar las tareas y actividades requeridas.
- Comunicar, controlar y monitorear el desarrollo de la organización.
- Crear grupos de trabajo armónico que sean más que la suma de sus partes y determinar las metas de cada área.

Dimensiones del cargo

Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).

N° de personas que dependen del puesto:	18
Presupuesto de gastos:	Limitado a directriz
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	Limitado por departamento
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Equipo de Oficina, escritorio, computador, libretas, software. Etc.
Relaciones internas	Relaciones externas

Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área administrativa ➤ Área de compras ➤ Área de salud y servicios ➤ Servicios generales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado (servicios, impuestos, etc.) ➤ Banco (prestamos, cuentas, etc.) ➤ Proveedores (compras) ➤ Clientes (familia de los pacientes) ➤ Área de salud y servicios
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: X
Peso	No aplica: X
Condiciones de salud integral	
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	
Requiere perfil especial de salud integral	Si: X No:
Debe contar con óptimo estado de salud y no presentar ninguna limitación física motora.	
Formación académica	


Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X	Bachiller académico
Técnico	X	Administración en salud
Tecnólogo		
Universitario cursando		
Profesional	X	Administración de empresas
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 2 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo orientado a resultados	Mantener un enfoque orientado a resultados motiva al equipo a alcanzar los objetivos.	
Inteligencia emocional	Engloba una serie de aptitudes con habilidades de carácter verbal y de lenguaje corporal para actuar respetuosamente e interpretar el estado de ánimo de los trabajadores.	

	Tener cierto grado de introspección, además de ejercitar el sentido de humildad y empatía.	
Delegación efectiva	La toma de decisiones puede llevar un proyecto a ser un éxito o un fracaso por lo que es de suma importancia delegar eficientemente las actividades y funciones del equipo.	
Comunicación asertiva	Debes tener un balance entre la forma de expresión civilizada y amigable. Se requiere de formalidad para transmitir el mensaje puntualmente, sin demasiada rigidez o manteniendo un trato impersonal.	
Conocimiento continuo	Mantener una mentalidad de aprendizaje continuo y utilizar efectivamente el conocimiento adquirido.	
Liderazgo	Capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores.	
Ser autónomo y responsable	Un gerente sobresaliente es aquel que puede tomar decisiones con independencia y seguridad, así como asumir la responsabilidad de sus consecuencias.	
Mejora continua	Seguimiento del grado de desempeño de los objetivos y aplicar medidas necesarias para lograr eficiencia y optimización.	
Motivación	Capacidad para activar, dirigir y mantener el interés de las personas en el cumplimiento de metas.	
Sentido de pertenecía	Tener una actitud de respeto a otras personas y a su entorno.	
Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$4'800.000
Indefinido		

Variable		
Participaciones		

Tabla 13

Descripción de perfil y cargos, Director técnico de operaciones

		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Director técnico de operaciones	
Departamento/unidad	Dep. Administrativo	
Superior jerárquico	Gerente General	
Nombre de la persona	(Indeterminado)	
Número de personas a cargo	(Indeterminado)	
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Clientes, usuario, colegas, servidores en salud, proveedores.	
	Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado	
Misión		
Utilizar racionalmente los elementos con los que cuenta la empresa (el personal, los recursos, los materiales, los equipos, los intangibles etc.) Para contribuir al éxito de la empresa.		
Objetivo del cargo		

Garantizar que el hogar cumpla con todas las condiciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las actividades laborales siempre.

Responsabilidades del cargo

Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)

- Verificar las existencias de los materiales para el desarrollo de las actividades.
- Gestionar y hacer las compras pertinentes.
- Garantizar un uso óptimo de los recursos.
- Motivar a los colaboradores y monitorear el estado de los mismos.
- Verificar que las tareas se realicen con éxito.
- Debe revisar el trabajo del día.
- Establecer las prioridades a ejecutar en las tareas.
- Mantener el orden en el aspecto físico de la planta.
- Supervisar el orden de las áreas de trabajo en cada uno de los departamentos.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Supervisar los equipos de trabajo y la operatividad de los mismos.
- Gestionar los materiales adecuados para el desarrollo de las actividades diarias y rutinarias.
- Formar e informar a su equipo sobre las decisiones tomadas por el gerente.
- Gestionar e informar incidencias, quejas y reclamaciones.
- Hacer los reportes de las actividades habituales de su equipo para presentarlo en la dirección.
- Solicitar apoyo al gerente del centro cuando sea necesario.
- Administrar los recursos e informando a su equipo como se deben utilizar.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar que se cumplan las normativas impuestas. ➤ Verificar que su equipo se comunique correctamente con los otros equipos del centro (enfermería, limpieza, cocina, etc.). ➤ Debe dirigir, saber delegar, tomar decisiones. ➤ Debe tener buenas relaciones interpersonales. ➤ Mejorar las aptitudes en el trabajo y apuntar a la calidad. 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
Nº de personas que dependan del puesto:	16
Presupuesto de gastos:	Limitado por área
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Equipo de Oficina, escritorio, computador, libretas, software. Etc.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente general ➤ Área de salud y enfermería ➤ Servicios generales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores (compras y servicios) ➤ Clientes
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	


Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: x
Condiciones de salud integral	
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	
Requiere perfil especial de salud integral	Si: X No:
Debe contar con óptimo estado de salud y no presentar ninguna limitación física motora.	
Formación académica	
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X Bachillerato académico
Técnico	X Atención al adulto mayor
Tecnólogo	X Administración en salud
Universitario cursando	
Profesional	
Especialista	
Magister	
Doctor	
Experiencia	
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo	

Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 2 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Liderazgo		Capacidad para liderar y gestionar equipos con la suficiente confianza y convicción para lograr la credibilidad y la colaboración de su personal.
Análisis		Capacidad de interpretación y análisis de datos para conocer el desempeño de su equipo y su maquinaria.
Trabajo en equipo		Debe saber, coordinar y organizar su trabajo y el de su equipo, para llegar a los objetivos establecidos por la gerencia de la empresa.
Comunicación		Capacidad de comunicar y transmitir la información asertivamente.
Sentido de pertenencia		Tener la capacidad de generar sentido de pertenencia al equipo, con respeto y responsabilidad.
Conciliador		Servir como facilitador para resolver conflictos y problemas.
Motivar		Impulsar y generar entusiasmo en las personas para que alcancen sus metas, tanto personales como colectivas.
Conocimiento		Tener conocimientos amplios del trabajo y competencias técnicas.
Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$2'500.000
Indefinido		

Variable		
Participaciones		

Tabla 14

Descripción de perfil y cargos, Jefe de enfermería o sede

 ESPEJOS DEL MAÑANA HOGAR GERIÁTRICO		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Jefe de enfermería o de sede.	
Departamento/unidad	Área de salud y servicios	
Superior jerárquico	Supervisor de área	
Nombre de la persona	(Indeterminado)	
Número de personas a cargo	7	
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Clientes, usuario, colegas, servidores en salud, proveedores en servicios.	
	Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado	
Misión		
Llevar a cabo todas aquellas actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados y desempeñar funciones centrales para que la empresa, cumpla con las metas establecidas.		
Objetivo del cargo		

Lograr el cumplimiento de los objetivos por medio de una gestión óptima de las tareas y los recursos necesarios, supervisando el desarrollo eficiente de las labores.	
Responsabilidades del cargo	
Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirigir, supervisar y evaluar la calidad de las actividades asistenciales desarrolladas por el personal de Enfermería en la atención al paciente a fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales. ... Dirigir la capacitación y educación continua del personal de Enfermería. 	
Actividades/funciones del cargo	
Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planear y coordinar las estrategias establecidas por la gerencia. ➤ Coordinar el trabajo, asignar los recursos y monitorear el desempeño. ➤ Supervisar que las actividades se desarrollen adecuadamente. ➤ Revisar que se cumplan con los tiempos establecidos en las tareas. ➤ Monitorear el desempeño de los trabajadores. ➤ Atender las solicitudes de los clientes y usuarios. ➤ Liderar el personal a cargo y motivar. ➤ Comunicar de manera clara y precisa las metas y objetivos de la organización. ➤ Preparar y capacitar al personal cuando se generen cambios en la organización. 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
Nº de personas que dependan del puesto:	7
Presupuesto de gastos:	Determinado y limitado por área de departamento de servicios

Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de material de uso enfermero. ➤ Elaboración y control del catálogo de material de uso enfermero. ➤ Coordinación con la dirección de servicios generales. ➤ Soporte técnico en concursos y adjudicación de material.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de salud ➤ Servicios generales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores (SERVICIOS) ➤ Clientes (familia de los pacientes) ➤ Área de salud y servicios
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: X
Condiciones de salud integral	


Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	
Requiere perfil especial de salud integral	Si: X No:
Debe contar con óptimo estado de salud y no presentar ninguna limitación física motora.	
Formación académica	
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X Bachillerato académico
Técnico	X Enfermería
Tecnólogo	X Enfermería
Universitario cursando	
Profesional	
Especialista	
Magister	
Doctor	
Experiencia	
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo	
Tipo de Experiencia	X Tiempo requerido
En cargos similares	X ➤ 1 años
En otros cargos	
No se requiere	
Competencias necesarias para el cargo	

Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.	
Inteligencia emocional	Engloba una serie de aptitudes con habilidades de carácter verbal y de lenguaje corporal para actuar respetuosamente e interpretar el estado de ánimo de los trabajadores. Tener cierto grado de introspección, además de ejercitar el sentido de humildad y empatía.
Delegación efectiva	La toma de decisiones puede llevar un proyecto a ser un éxito o un fracaso por lo que es de suma importancia delegar eficientemente las actividades y funciones del equipo.
Comunicación asertiva	Debes tener un balance entre la forma de expresión civilizada y amigable. Se requiere de formalidad para transmitir el mensaje puntualmente, sin demasiada rigidez o manteniendo un trato impersonal.
Conocimiento continuo	Mantener una mentalidad de aprendizaje continuo y utiliza efectivamente el conocimiento adquirido.
Liderazgo	Capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores.
Ser autónomo y responsable	Un gerente sobresaliente es aquel que puede tomar decisiones con independencia y seguridad, así como asumir la responsabilidad de sus consecuencias.
Mejora continua	Seguimiento del grado de desempeño de los objetivos y aplicar medidas necesarias para lograr eficiencia y optimización.
Motivación	Capacidad para activar, dirigir y mantener el interés de las personas al cumplimiento de metas.
Sentido de pertenecía	Tener una actitud de respeto a otras personas y a su entorno.
Análisis	Capacidad de interpretación y análisis de datos para conocer el desempeño de su equipo y su maquinaria.

Trabajo en equipo	Debe saber, coordinar y organizar su trabajo y el de su equipo, para llegar a los objetivos establecidos por la gerencia de la empresa.	
Conciliador	Servir como facilitador para resolver conflictos y problemas.	
Remuneración		
Tipo de salario	<input checked="" type="checkbox"/>	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	<input checked="" type="checkbox"/>	\$2'500.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 15

Descripción de perfil y cargos, Auxiliar de enfermería

 ESPEJOS DEL MAÑANA HOGAR GERIÁTRICO		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Auxiliar de enfermería	
Departamento/unidad	Dep. Salud	
Superior jerárquico	Jefe de sede	

Nombre de la persona	
Número de personas a cargo	9 pacientes
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Clientes: familiares y acudientes
	Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado
Misión	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar atención al paciente y familiares. ➤ Colaborar en las tareas delegadas. ➤ Mantener y conservar el correcto estado de orden y limpieza de las dependencias de la unidad, así como de los recursos materiales existentes. 	
Objetivo del cargo	
<p>Proporcionar los cuidados de enfermería de forma integral a todos los pacientes que requieran de los mismos.</p> <p>Atender las necesidades básicas en pacientes geriátricos o en condición de discapacidad física o mental, según protocolos establecidos para cada situación específica.</p>	
Responsabilidades del cargo	
<p>Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir el pase de guardia del turno saliente en hora. ➤ Cumplir con las indicaciones y deberes que le haya asignado la Licenciada en Enfermería Operativa o Supervisora. ➤ Colaborar con el resto del personal de sala. ➤ Instruir al paciente y familiar en cuanto a las normas del hogar geriátrico. ➤ Mantener la correcta higiene y confort del paciente, así como de la unidad en la cual éste se encuentra. ➤ Preparar y administrar medicación según protocolo del servicio. ➤ Realizar la atención de enfermería según la patología del paciente en base a protocolos de atención del servicio. 	

- Llevar correctamente los registros y documentos del servicio.
- Proporcionar información a su jefe acerca de los pacientes internados.
- Preparar al paciente correctamente en cuanto a la higiene personal y presentación física del mismo.
- Realizar los controles de signos vitales con su respectiva anotación en la Historia Clínica en forma clara y prolija.
- Cuidar la ropa de cama de los pacientes que se encuentren en condiciones de limpieza y presentación correcta.
- Cuidar el lugar de trabajo, manteniéndolo limpio y ordenado.
- Cumplir con las tareas del turno en tiempo y forma.
- Mantenerse informado sobre novedades y órdenes del servicio e institucionales.
- Retirar y entregar material al Centro de Materiales.
- Atender la llamada de timbres en forma inmediata.
- Atender el teléfono identificándose con grado, nombre y apellido.
- Mantener y entregar la enfermería limpia y ordenada, la documentación y novedades al día y para el relevo de los turnos.
- Participar en actividades de formación y actualización en enfermería.
- Ajustar su presentación acorde a las órdenes del Departamento de Enfermería.
- Portar correctamente el uniforme de la Institución (grados, identificación).

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Velar por el cuidado integral del paciente de forma segura.
- Dirigir funciones de enfermería y servicios de salud de acuerdo a su capacidad profesional.
- Brindar un cuidado humanizado y ético en todas las dimensiones que se encuentre el paciente.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar de forma efectiva y eficaz de acuerdo a sus criterios profesionales los cuidados y necesidades en salud domiciliaria que requiera el usuario. ➤ Aplica de forma sistemática y oportuna los conocimientos que su labor como profesional así amerite. ➤ Promover y fomentar la salud en un ambiente colectivo. ➤ Apoyar a los usuarios y familia en los procesos de salud, enfermedad y muerte. ➤ Contribuir con la mejoría en los procesos de atención domiciliaria en salud que satisfagan todos los requerimientos de los pacientes institucionalizados. ➤ Direccionar el cuidado de enfermería domiciliaria, basados en los principios éticos y morales, así como también contribuir en el bienestar colectivo de los usuarios y familia. 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
N° de personas que dependan del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	N/A
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de material de uso enfermero. ➤ Elaboración y control del catálogo de material de uso enfermero. ➤ Coordinación con la dirección de servicios generales. ➤ Soporte técnico en concursos y adjudicación de material.
Relaciones internas	Relaciones externas

Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.		Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de salud ➤ Servicios generales 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores (SERVICIOS) ➤ Clientes (familia de los pacientes) ➤ Área de salud y servicios 	
Contexto del puesto			
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.			
N/A			
Perfil del puesto			
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.			
Características personales			
Género		Masculino: femenino: No aplica: x	
Estatura		No aplica: x	
Peso		No aplica: x	
Condiciones de salud integral			
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.			
Requiere perfil especial de salud integral		Si: X No:	
Debe contar con óptimo estado de salud y no presentar ninguna limitación física motora.			
Formación académica			
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)	
Secundaria	X	Bachillerato académico	

Técnico	X	Enfermería
Tecnólogo	X	Enfermería
Universitario cursando		
Profesional	X	Enfermería
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 1 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos para la consecución de objetivos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.	
Actitud	Una actitud amable y responsable.	
Simpatía	Sensibilidad y simpatía, y capacidad de respetar la dignidad de cada paciente y el sentido de la independencia.	
Paciencia	Paciencia y tacto.	
Comunicación	Habilidades de comunicación para dar soporte al paciente y que se sienta confiado.	

Pertenecía	Habilidades prácticas y voluntad a la hora de realizar tareas delicadas o de limpiar a los pacientes.	
Autocontrol	Fuerza emocional, ya que algunas de las tareas pueden ser angustiantes.	
Esfuerzo	Resistencia y aptitud física, ya que es un trabajo físicamente exigente.	
Análisis	Habilidades de observación, por ejemplo, para detectar cambios en la condición del paciente.	
Iniciativa	Capacidad de tomar notas minuciosas y precisas, y de escribir informes breves.	
Formación	Capacidad de trabajar en equipo.	
SENTIDO DE PERTENECÍA	Tener iniciativa propia, respecto al cuidado de los enseres del hogar.	
Remuneración		
Tipo de salario		Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$1.600.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 16

Descripción de perfil y cargos, Cuidador o Gerontólogo auxiliar

 ESPEJOS DEL MAÑANA HOGAR GERIÁTRICO	
Descripción	
De perfiles y cargos	D.P.C – V.1

Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Cuidador o Gerontólogo auxiliar	
Departamento/unidad	Dep. Salud	
Superior jerárquico	Jefe de Sede	
Misión		
Nombre de la persona	9 pacientes	
Número de personas a cargo	Clientes: familiares y acudientes	
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado	
Misión		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar atención al paciente y familiares. ➤ Colaborar en las tareas delegadas. ➤ Mantener y conservar el correcto estado de orden y limpieza de las dependencias de la unidad, así como de los recursos materiales existentes. 		
Objetivo del cargo		
Proporcionar los cuidados de enfermería de forma integral a todos los pacientes que requieran de los mismos. Atender las necesidades básicas en pacientes geriátricos o en condición de discapacidad física o mental, según protocolos establecidos para cada situación específica.		
Responsabilidades del cargo		
<p>Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir el pase de guardia del turno saliente en hora. ➤ Cumplir con las indicaciones y deberes que le haya asignado la Licenciada en Enfermería Operativa o Supervisora. 		

- Colaborar con el resto del personal de sala.
- Instruir al paciente y familiar en cuanto a las normas del hogar geriátrico.
- Mantener la correcta higiene y confort del paciente, así como de la unidad en la cual éste se encuentra.
- Preparar y administrar medicación según protocolo del servicio.
- Realizar la atención de enfermería según la patología del paciente en base a protocolos de atención del servicio.
- Llevar correctamente los registros y documentos del servicio.
- Proporcionar información a su jefe acerca de los pacientes internados.
- Preparar al paciente correctamente en cuanto a la higiene personal y presentación física del mismo.
- Realizar los controles de signos vitales con su respectiva anotación en la Historia Clínica en forma clara y prolija.
- Cuidar la ropa de cama de los pacientes que se encuentren en condiciones de limpieza y presentación correcta.
- Cuidar el lugar de trabajo, manteniéndolo limpio y ordenado.
- Cumplir con las tareas del turno en tiempo y forma.
- Mantenerse informada sobre novedades y órdenes del servicio e institucionales.
- Retirar y entregar material al Centro de Materiales.
- Atender la llamada de timbres en forma inmediata.
- Atender el teléfono identificándose con grado, nombre y apellido.
- Mantener y entregar la enfermería limpia y ordenada, la documentación y novedades al día y para el relevo de los turnos.
- Participar en actividades de formación y actualización en enfermería.
- Ajustar su presentación acorde a las órdenes del Departamento de Enfermería.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Recibir el pase de guardia del turno saliente en hora.

- Cumplir con las indicaciones y deberes que le haya asignado la Licenciada en Enfermería Operativa o Supervisora.
- Colaborar con el resto del personal de sala.
- Instruir al paciente y familiar en cuanto a las normas del hogar geriátrico.
- Mantener la correcta higiene y confort del paciente, así como de la unidad en la cual éste se encuentra.
- Preparar y administrar medicación según protocolo del servicio.
- Realizar la atención de enfermería según la patología del paciente en base a protocolos de atención del servicio.
- Llevar correctamente los registros y documentos del servicio.
- Proporcionar información a su jefe acerca de los pacientes internados.
- Preparar al paciente correctamente en cuanto a la higiene personal y presentación física del mismo.
- Realizar los controles de signos vitales con su respectiva anotación en la Historia Clínica en forma clara y prolija.
- Cuidar la ropa de cama de los pacientes que se encuentren en condiciones de limpieza y presentación correcta.
- Cuidar el lugar de trabajo, manteniéndolo limpio y ordenado.
- Cumplir con las tareas del turno en tiempo y forma.
- Mantenerse informada sobre novedades y órdenes del servicio e institucionales.
- Retirar y entregar material al Centro de Materiales.
- Atender la llamada de timbres en forma inmediata.
- Atender el teléfono identificándose con grado, nombre y apellido.
- Mantener y entregar la enfermería limpia y ordenada, la documentación y novedades al día y para el relevo de los turnos.
- Participar en actividades de formación y actualización en enfermería.
- Ajustar su presentación acorde a las órdenes del Departamento de Enfermería.

Dimensiones del cargo

Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
N° de personas que dependan del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	N/A
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Recursos propios de la empresa, insumos, medicamentos, tratamientos, intangibles.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de salud ➤ Servicios generales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores (SERVICIOS) ➤ Clientes (familia de los pacientes) ➤ Área de salud y servicios
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: x
Condiciones de salud integral	
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	

Requiere perfil especial de salud integral		Si: No: x
En caso afirmativo, descríballo:		
Formación académica		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X	Bachillerato académico
Técnico	X	Auxiliar de gerontología
Tecnólogo	X	Auxiliar de gerontología
Universitario cursando		
Profesional		
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 1 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos para la consecución de objetivos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.	

Actitud	Una actitud amable y responsable.	
Simpatía	Sensibilidad y simpatía, y capacidad de respetar la dignidad de cada paciente y el sentido de la independencia.	
Paciencia	Paciencia y tacto.	
Comunicación	Habilidades de comunicación para dar soporte al paciente y que se sienta confiado.	
Pertenecía	Habilidades prácticas y voluntad a la hora de realizar tareas delicadas o de limpiar a los pacientes.	
Autocontrol	Fuerza emocional, ya que algunas de las tareas pueden ser angustiantes.	
Esfuerzo	Resistencia y aptitud física, ya que es un trabajo físicamente exigente.	
Análisis	Habilidades de observación, por ejemplo, para detectar cambios en la condición del paciente.	
Iniciativa	Capacidad de tomar notas minuciosas y precisas, y de escribir informes breves.	
Formación	Capacidad de trabajar en equipo.	
Sentido de pertenecía	Tener iniciativa propia, respecto al cuidado de los enseres del hogar	
Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$1'800.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 17

Descripción de perfil y cargos, Jefe de cocina

		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Nombre del puesto	Jefe de cocina	
Departamento/unidad	Supervisor de área	
Superior jerárquico	Jefe de sede	
Nombre de la persona	(Indefinido)	
Número de personas a cargo	0	
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Personal interno, usuarios, clientes, mensajeros, área administrativa	
Misión		
<p>Procurar que los alimentos sean preparados en estrictas condiciones de orden e higiene que asegure una alimentación nutritiva, sanitariamente apta para los clientes y a un costo racional, según lo indicado en la Norma Técnica de los Servicios de Alimentación y Nutrición.</p>		
Objetivo del cargo		
<p>Cumplir con los procedimientos de alimentación, (Técnicas Culinarias, Gastronomía aplicada a la Dietoterapia) de acuerdo a normas vigentes.</p>		

Responsabilidades del cargo

Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)

- Ejecutar labores de producción, distribución, lavado de alimentos en general y realizar actividades de aseo e higiene del lugar de trabajos destinados para el consumo diario de los pacientes del hogar geriátrico.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Preparar la alimentación, indicada y programada por un profesional nutricionista.
- Recepcionar alimentos perecibles y no perecibles en inmejorables condiciones de conservación, necesarios para la preparación diaria de las preparaciones.
- Informar a través de la Minuta Semanal y/o Mensual, las preparaciones que se realizarán durante el período, con el objeto de adelantar algunas operaciones de limpieza o corte.
- Saber preparar regímenes que se requieren habitualmente (Hipocalórico, Liviano con o sin sal, Blando).
- Conocer e interpretar el Cálculo de Ingredientes diario de cada preparación.
- Conocer y realizar las operaciones de limpieza, desinfección, selección, corte de los distintos alimentos, como así mismo la refrigeración y esterilización, indicados en las distintas preparaciones diariamente.
- Realizar las operaciones definitivas o de cocción de alimentos, considerando los tiempos establecidos para cada uno de ellos.
- Conocer y servir las porciones de acuerdo a indicaciones del nutricionista.
- Tener conocimiento de los inventarios de loza, utensilios de cocina y equipos del Servicio .Participar en los inventarios regulares. Conocer de eventuales préstamos de vajilla autorizados a otras direcciones de la institución, para favorecer el retorno de la misma.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar técnicas de asepsia, áreas limpias, higiene personal, lavado de loza, utensilios, vajilla, equipos y recinto en general al inicio y término de la jornada. ➤ Cumplir con las normas vigentes sobre prevención de riesgos de accidentes y enfermedades laborales. ➤ Manejar adecuadamente, con rapidez, concentración y eficiencia, distintos equipos y utensilios para cortar, trozar, moler, licuar, etc. ➤ Cuidar los equipos manuales, mecánicos y eléctricos usados en la elaboración de alimentos, y mantener los mismos en correcto estado de funcionamiento. ➤ Mantener permanentemente informado a su superior inmediato 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
Nº de personas que dependan del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	N/A
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Equipo de cocina, enseres de cocina, utensilios de cocina, insumos y materia prima.
Relaciones internas	RELACIONES EXTERNAS
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área administrativa ➤ Área de compras ➤ Área de salud y servicios ➤ Servicios generales 	N/A
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	


N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: x
Condiciones de salud integral	
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	
Requiere perfil especial de salud integral	Si: No: x
En caso afirmativo, descríballo:	
Formación académica	
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X Bachillerato académico
Técnico	X Auxiliar de cocina
Tecnólogo	
Universitario cursando	
Profesional	
Especialista	
Magister	
Doctor	
Experiencia	
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo	

Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 1 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos para la consecución de objetivos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.	
Actitud	Una actitud amable y responsable.	
Simpatía	Sensibilidad y simpatía, y capacidad de respetar la dignidad de cada paciente y el sentido de la independencia.	
Paciencia	Paciencia y tacto.	
Comunicación	Habilidades de comunicación para dar soporte al paciente y que se sienta confiado.	
Pertenecía	Habilidades prácticas y voluntad a la hora de realizar tareas delicadas o de limpiar a los pacientes.	
Autocontrol	Fuerza emocional, ya que algunas de las tareas pueden ser angustiantes.	
Esfuerzo	Resistencia y aptitud física, ya que es un trabajo físicamente exigente.	
Análisis	Habilidades de observación, por ejemplo, para detectar cambios en la condición del paciente.	
Iniciativa	Capacidad de tomar notas minuciosas y precisas, y de escribir informes breves.	
Formación	Capacidad de trabajar en equipo.	
Sentido de pertenecía	Tener iniciativa propia, respecto al cuidado de los enseres del hogar	

Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$1'500.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 18

Descripción de perfil y cargos, Servicios generales

 ESPEJOS DEL MAÑANA HOGAR GERIÁTRICO		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Servicios Generales	
Departamento/unidad	Supervisor de área	
Superior jerárquico	Jefe de sede	

Nombre de la persona	(Indeterminado)
Número de personas a cargo	0
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Clientes, usuarios, personal y área administrativa.
	Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado
Misión	
Realizar actividades de limpieza que garanticen óptimas condiciones de aseo en las instalaciones de la empresa atendiendo a las políticas definidas por la misma a fin de asegurar un ambiente cómodo y saludable para sus empleados y visitantes.	
Objetivo del cargo	
Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a los funcionarios en los sitios de Trabajo del área a la cual está prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes	
Responsabilidades del cargo	
Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar aseo y/o limpieza en las instalaciones de la empresa a fin de mantener un ambiente cómodo y saludable para sus empleados y visitantes. 	

- Asegurar orden y aseo en baños y cafetería.
- Controlar el uso de implementos de aseo y cafetería con el objetivo de administrar y optimizar los recursos de la empresa.
- Reportar cualquier anomalía o deterioro que se presente en los elementos o utensilios a su cargo y solicitar su reposición o reparación de ser necesario a fin de mantener en buen estado los recursos asignados por la empresa.
- Atender reuniones con clientes internos y externos con el fin de generar un servicio amable y oportuno.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y velar que se mantengan aseadas.
- Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
- Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.
- Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas y habitaciones de pacientes.
- Velar por la buena presentación y orden de las oficinas y zonas comunes de la dependencia asignada.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientar a los usuarios y suministrar la información que le sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos. ➤ Realizar labores propias de los servicios generales que demande la Entidad. ➤ Aplicar e implementar las estrategias y acciones del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, que le correspondan a su área. ➤ Cumplir de manera efectiva la misión, visión, política y objetivos de calidad, y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo. ➤ Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo. ➤ Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, las que reciba por delegación y aquellas inherentes al desarrollo de la dependencia. 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
Nº de personas que dependan del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	N/A
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipos de limpieza, como paños, baldes y trapeadores, escobas, recogedor, guantes.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soluciones y desinfectantes aprobados por la Agencia de Protección Ambiental. ➤ Agua, jabón, detergentes, alcohol y desinfectantes, esterilizantes, bolsas de basura, etc.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
Interactúa con todo el personal de la empresa.	Clientes y/o visitantes: Brindar servicio.
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x


Estatura		No aplica: x
Peso		No aplica: x
Condiciones de salud integral		
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.		
Requiere perfil especial de salud integral		Si: No: x
En caso afirmativo, descríballo:		
Formación académica		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X	Bachillerato académico
Técnico		
Tecnólogo		
Universitario cursando		
Profesional		
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		

Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 1 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos para la consecución de objetivos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.	
Actitud	Una actitud amable y responsable.	
Simpatía	Sensibilidad y simpatía, y capacidad de respetar la dignidad de cada paciente y el sentido de la independencia.	
Paciencia	Paciencia y tacto.	
Comunicación	Habilidades de comunicación para dar soporte al paciente y que se sienta confiado.	
Pertenecía	Habilidades prácticas y voluntad a la hora de realizar tareas delicadas o de limpiar a los pacientes.	

Autocontrol	Fuerza emocional, ya que algunas de las tareas pueden ser angustiantes.	
Esfuerzo	Resistencia y aptitud física, ya que es un trabajo físicamente exigente.	
Análisis	Habilidades de observación, por ejemplo, para detectar cambios en la condición del paciente.	
Iniciativa	Capacidad de tomar notas minuciosas y precisas, y de escribir informes breves.	
Formación	Capacidad de trabajar en equipo.	
Sentido de pertenecía	Tener iniciativa propia, respecto al cuidado de los ensere del hogar	
Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$1'100.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 19

Descripción de perfil y cargos, Tesorería

		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Tesorería	
Departamento/unidad	Área administrativa	
Superior jerárquico	Gerente general	
Nombre de la persona		
Número de personas a cargo	0	
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Clientes (familiares), proveedores en general, entidades bancarias.	
	N/A	
Misión		
Recaudar, administrar y custodiar con responsabilidad y diligencia los dineros que constituyen los ingresos y el patrimonio de la organización, efectuando oportunamente los		

pagos de las obligaciones y compromisos adquiridos y rindiendo los informes financieros y administrativos sobre las gestiones realizadas y por realizar.

Objetivo del cargo

Administrar de forma eficiente los recursos financieros para cumplir con los propósitos rentables de la organización y disponer de lo requerido para realizar los pagos obligatorios.

Responsabilidades del cargo

Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)

- Dirigir y realizar una gestión con calidad, es decir, cumpliendo los objetivos en término del logro de las metas institucionales mensuales y anuales, desempeñando la función de servicio integral excelente al cliente, focalizados y motivados por la visión y misión de la de Administración de los recursos financieros, alineados y comprometidos con los objetivos estratégicos.
- Coordinar, supervisar y promover el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia.
- Coordinar y supervisar las estadísticas, crear y actualizar la base de datos de la dependencia.

- Concurrir en el desempeño de sus funciones con todas las dependencias afines, integrando equipos interdisciplinarios que garanticen una gestión con calidad, cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales.
- Participar activamente en los programas de inducción, reinducción, entrenamiento, capacitación y mejoramiento de la cultura organizacional, establecidos por el hogar.
- Propender por la aplicación de los procedimientos establecidos en el manual de procesos y Procedimientos del hogar, en la ejecución de sus funciones y eliminando trámites innecesarios.
- Dirigir y controlar los recursos monetarios para promover el hogar de los recursos necesarios para ejecutar sus funciones, planes, programas y proyectos en cumplimiento de la Misión de los objetivos y metas institucionales.
- Coordinar con la gerencia la inversión de los recursos monetarios (excedente de tesorería, etc.), evaluando las alternativas de inversión y costos de oportunidad del portafolio de inversiones, generando la mayor rentabilidad y minimizando el riesgo.
- Dirigir y coordinar el pago oportuno de las obligaciones legalmente exigibles a cargo del hogar, suministrar la información necesaria que se requiera para la contabilidad del hogar.
- Evaluar el entorno económico con sus indicadores económicos, impuestos, márgenes de intermediación, etc., en el contexto micro y macroeconómico con relación al Hogar.
- Coordinar y controlar el registro y actualización de las diferentes operaciones de tesorería y presentar informes oportunos de las actividades desarrolladas.

- Coordinar con el grupo de gestión financiera y administrativa la conciliación de las cuentas bancarias del Hogar.
- Dirigir y supervisar el manejo y custodia de todos los dineros y títulos valores que ingresen al hogar.
- Dirigir y coordinar la elaboración de informes, con la periodicidad determinada en los estatutos de ley, de cuentas a los Entes de Control Fiscal.
- Coordinar y realizar arquezos y cuadros de efectivo, títulos valores y documentos de especial manejo diariamente en la tesorería.
- Coordinar el envío diario al grupo de gestión financiera y administrativa, los documentos soporte de las operaciones realizadas.
- Coordinar con la gerencia las actividades de consignaciones a los bancos, traslado y rendición de cuentas.
- Coordinar la obtención de información sobre las tasas de mercado para efectuar el seguimiento de inversiones.
- Archivar acorde con las técnicas y medidas de seguridad la documentación de su manejo.
- Coordinar la elaboración del cierre mensual, con la visación de todos los soportes de las operaciones, debidamente firmados todos los documentos que hacen parte de la operación.
- Verificar que se ejerza el control necesario para el efectivo recaudo de las operaciones financieras.

- Coordinar y efectuar cuando sea necesario la liquidación y el pago de intereses por concepto de depósitos de efectivo de los clientes.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Diligenciar y mantener actualizada la contabilidad de la organización.
- Mantener al día los soportes contables.
- Elaborar y presentar los estados financieros con sus correspondientes notas, al menos una vez al año.
- Revisar y certificar los estados financieros.
- Elaborar los informes requeridos por la administración.
- Elaborar los informes que necesiten los entes de control.
- Preparar las diferentes declaraciones tributarias requeridas por los entes de fiscalización nacional y territorial.
- Expedir certificaciones que se fundamenten en los registros contables.
- Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.

- Recibir, registrar y revisar las órdenes de compra y pago de las diferentes Unidades de Gestión de la empresa, para la emisión de cheques o desembolso de dinero.
- Emitir manualmente los cheques o desembolsos urgentes y traspasos de cuentas.
- Planear y controlar los cobros y pagos por servicios, cheques devueltos..
- Recibir, tramitar las incapacidades de trabajadores
- Mantener el control y dar seguimiento de los trámites establecidos para la recuperación de cheques sin fondos y transferencias bancarias.
- Verificar que los débitos realizados por las entidades bancarias, estén aplicados de acuerdo a lo solicitado por la empresa. Realizar la preparación de notas de débito.
- Recibir, clasificar e incluir en el sistema los diferentes contratos firmados por la empresa.
- Mantener el control de vencimientos para cancelación oportuna de los compromisos y servicios contratados.
- Entregar y controlar los tiquetes de comedor a los cajeros de la empresa.
- Realizar arqueos de caja chica en los diferentes planteles, revisar y analizar la documentación presentada para los reintegros respectivos.
- Entregar cheques por concepto de pago a proveedores y cualquier otro tipo de pagos para el caso de la persona que se defina específicamente.
- Atender consultas de funcionarios y proveedores de la empresa.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato. ➤ Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa. ➤ Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa. ➤ Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
Nº de personas que dependan del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	Limitado por la gerencia.
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	Limitado según lo estipulado por cada área.
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Propiedad, planta y equipo, sistemas, dinero, intangibles, información confidencial, protección de datos.
Relaciones internas	Relaciones externas

Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
Área administrativa (Gerente General)	Gobierno (cambios en la normatividad, impuestos, etc.)
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: x
Condiciones de salud integral	
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	
Requiere perfil especial de salud integral	Si: No: x
En caso afirmativo, descríballo:	

Formación académica		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X	Bachillerato académico
Técnico	X	Auxiliar contable
Tecnólogo	X	Finanzas
Universitario cursando		
Profesional	X	Contador
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 2 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		

Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.	
Trabajo en equipo	Tener un acercamiento pertinente y profesional con los superiores para poder realizar un excelente trabajo en equipo y orientado a buenos resultados.
Confianza	Garantizar la confidencialidad y profesionalismo entre colaborador y organización.
Conocimiento continuo	Mantenerse al día con los cambios en la norma y regulaciones financieras es parte clave para un buen desempeño en las funciones.
Ética	Deben tener un proceder transparente y no utilizar los conocimientos y acceso sobre las finanzas de la organización para beneficio propio o ilegal.
Comunicación asertiva	Capacidad de comunicar y explicar los procesos financieros de la organización para que estos sean entendidos de manera eficiente por los interesados.
Análisis	Capacidad de hacer diagnósticos de acuerdo a la situación financiera de la empresa y entregar informes claros y entendibles.
Proactividad	No esperes indicaciones de lo que debes hacer, toma iniciativa de tu trabajo y asume la responsabilidad de tu cargo.
Razonamiento matemático	Capacidad de hacer proyecciones financieras e identificar situaciones que requerirán de interpretación numérica para solucionar algún problema de la organización.

Sentido de pertenecía	Tener actitud de respeto por otras personas y su entorno.	
Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	2'200.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 20

Descripción de perfil y cargos, Auxiliar de cocina

 ESPEJOS DEL MAÑANA HOGAR GERIÁTRICO		
Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		

Nombre del puesto	Auxiliar de cocina
Departamento/unidad	Supervisor de área
Superior jerárquico	Jefe de sede
Nombre de la persona	(Indefinido)
Número de personas a cargo	0
Tipos de clientes con los cuales se relaciona	Personal interno, usuarios, clientes, mensajeros, área administrativa
Misión	
Procurar que los alimentos sean preparados en estrictas condiciones de orden e higiene que asegure una alimentación nutritiva, sanitariamente apta para los clientes y a un costo racional, según lo indicado en la Norma Técnica de los Servicios de Alimentación y Nutrición.	
Objetivo del cargo	
El cocinero necesita tomar de decisiones, conocer los principios básicos de higiene, tratamiento para la manipulación de alimentos, tener conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias para cocinas comerciales. Además Cumplir con los procedimientos de alimentación, (Técnicas Culinarias, Gastronomía aplicada a la Dietoterapia) de acuerdo a normas vigentes.	
Responsabilidades del cargo	

Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)

- Prepara alimentos de acuerdo a la carta o menú
- Mantiene su área de trabajo limpio y ordenado según reglas higiénicas.
- Cumple con la preparación de los alimentos en el horario establecido.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Pesar los alimentos.
- Limpiar, picar o pelar la comida.
- Hacer salsas o aliños.
- Ayudar en la preparación de los platos.
- Limpiar y ordenar la cocina.
- Organización de los alimentos en el sitio adecuado.
- Seguimiento del stock.
- Gestionar el control de pedidos e informar al supervisor.
- Preparar la alimentación, indicada y programada por un profesional nutricionista.
- Recepcionar alimentos perecibles y no perecibles en inmejorables condiciones de conservación, necesarios para la preparación diaria de las preparaciones.

- Informar a través de la Minuta Semanal y/o Mensual, las preparaciones que se realizarán durante el período, con el objeto de adelantar algunas operaciones de limpieza o corte.
- Saber preparar regímenes que se requieren habitualmente (Hipocalórico, Liviano con o sin sal, Blando).
- Conocer e interpretar el Cálculo de Ingredientes diario de cada preparación.
- Conocer y realizar las operaciones de limpieza, desinfección, selección, corte de los distintos alimentos, como así mismo la refrigeración y esterilización, indicados en las distintas Manejar adecuadamente, con rapidez, concentración y eficiencia, distintos equipos y utensilios para cortar, trozar, moler, licuar, etc.
- Cuidar los equipos manuales, mecánicos y eléctricos usados en la elaboración de alimentos, y mantener los mismos en correcto estado de funcionamiento.
- Mantener permanentemente informado a su superior inmediato

Dimensiones del cargo

Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).

Nº de personas que dependen del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	N/A
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A

Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Equipo de cocina, enseres de cocina, utensilios de cocina, insumos y materia prima.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área administrativa ➤ Área de compras ➤ Área de salud y servicios ➤ Servicios generales 	N/A
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x

Peso		No aplica: x
Condiciones de salud integral		
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.		
Requiere perfil especial de salud integral		Si: No: x
En caso afirmativo, descríballo:		
Formación académica		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X	Bachillerato académico
Técnico	X	Curso básico en Auxiliar de cocina
Tecnólogo		
Universitario cursando		
Profesional		
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		

Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido
En cargos similares	X	➤ 1 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos para la consecución de objetivos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.	
Actitud	Una actitud amable y responsable.	
Simpatía	Sensibilidad y simpatía, y capacidad de respetar la dignidad de cada paciente y el sentido de la independencia.	
Paciencia	Paciencia y tacto.	
Comunicación	Habilidades de comunicación para dar soporte al paciente y que se sienta confiado.	
Pertenecía	Habilidades prácticas y voluntad a la hora de realizar tareas delicadas o de limpiar a los pacientes.	
Autocontrol	Fuerza emocional, ya que algunas de las tareas pueden ser angustiantes.	

Esfuerzo	Resistencia y aptitud física, ya que es un trabajo físicamente exigente.	
Análisis	Habilidades de observación, por ejemplo, para detectar cambios en la condición del paciente.	
Iniciativa	Capacidad de tomar notas minuciosas y precisas, y de escribir informes breves.	
Formación	Capacidad de trabajar en equipo.	
Sentido de pertenecía	Tener iniciativa propia, respecto al cuidado de los ensere del hogar	
Remuneración		
Tipo de salario	X	Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$1'100.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

Tabla 21

Descripción de perfil y cargos, Auxiliar contable



Descripción		
De perfiles y cargos		D.P.C – V.1
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto	Auxiliar contable	
Departamento/unidad	Área administrativa	
Superior jerárquico	Gerente general	
Misión		
<p>Recaudar, administrar y custodiar con responsabilidad y diligencia los dineros que constituyen los ingresos y el patrimonio de la organización, efectuando oportunamente los pagos de las obligaciones y compromisos adquiridos y rindiendo los informes financieros y administrativos sobre las gestiones realizadas y por realizar.</p>		
Objetivo del cargo		

Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.

Responsabilidades del cargo

Describa las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)

- Dirigir y realizar una gestión con calidad, es decir, cumpliendo los objetivos en término del logro de las metas institucionales mensuales y anuales, desempeñando la función de servicio integral excelente al cliente, focalizados y motivados por la visión y misión de la de Administración de los recursos financieros, alineados y comprometidos con los objetivos estratégicos.
- Coordinar, supervisar y promover el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia.
- Coordinar y supervisar las estadísticas, crear y actualizar la base de datos de la dependencia.
- Concurrir en el desempeño de sus funciones con todas las dependencias afines, integrando equipos interdisciplinarios que garanticen una gestión con calidad, cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales.

- Participar activamente en los programas de inducción, reinducción, entrenamiento, capacitación y mejoramiento de la cultura organizacional, establecidos por el hogar.
- Propender por la aplicación de los procedimientos establecidos en el manual de procesos y Procedimientos del hogar, en la ejecución de sus funciones y eliminando trámites innecesarios.
- Dirigir y controlar los recursos monetarios para promover el hogar de los recursos necesarios para ejecutar sus funciones, planes, programas y proyectos en cumplimiento de la Misión de los objetivos y metas institucionales.
- Coordinar con la gerencia la inversión de los recursos monetarios (excedente de tesorería, etc.), evaluando las alternativas de inversión y costos de oportunidad del portafolio de inversiones, generando la mayor rentabilidad y minimizando el riesgo.
- Dirigir y coordinar el pago oportuno de las obligaciones legalmente exigibles a cargo del hogar, suministrar la información necesaria que se requiera para la contabilidad del hogar.
- Evaluar el entorno económico con sus indicadores económicos, impuestos, márgenes de intermediación, etc., en el contexto micro y macroeconómico con relación al Hogar.
- Coordinar y controlar el registro y actualización de las diferentes operaciones de tesorería y presentar informes oportunos de las actividades desarrolladas.
- Coordinar con el grupo de gestión financiera y administrativa la conciliación de las cuentas bancarias del Hogar.

- Dirigir y supervisar el manejo y custodia de todos los dineros y títulos valores que ingresen al hogar.
- Dirigir y coordinar la elaboración de informes, con la periodicidad determinada en los estatutos de ley, de cuentas a los Entes de Control Fiscal.
- Coordinar y realizar arqueos y cuadros de efectivo, títulos valores y documentos de especial manejo diariamente en la tesorería.
- Coordinar el envío diario al grupo de gestión financiera y administrativa, los documentos soporte de las operaciones realizadas.
- Coordinar con la gerencia las actividades de consignaciones a los bancos, traslado y rendición de cuentas.
- Coordinar la obtención de información sobre las tasas de mercado para efectuar el seguimiento de inversiones.
- Archivar acorde con las técnicas y medidas de seguridad la documentación de su manejo.
- Coordinar la elaboración del cierre mensual, con la visación de todos los soportes de las operaciones, debidamente firmados todos los documentos que hacen parte de la operación.
- Verificar que se ejerza el control necesario para el efectivo recaudo de las operaciones financieras.
- Coordinar y efectuar cuando sea necesario la liquidación y el pago de intereses por concepto de depósitos de efectivo de los clientes.

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas.
- Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa
- Atender todas aquellas personas que necesiten información.
- Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo
- Requiera
- Elaborar la nomina y liquidación de seguridad social.
- Revisión de la contabilización de los documentos
- Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables
- Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención
- Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas
- Indicadas.
- Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.
- Diligenciar y mantener actualizada la contabilidad de la organización.
- Mantener al día los soportes contables.

- Elaborar y presentar los estados financieros con sus correspondientes notas, al menos una vez al año.
- Revisar y certificar los estados financieros.
- Elaborar los informes requeridos por la administración.
- Elaborar los informes que necesiten los entes de control.
- Preparar las diferentes declaraciones tributarias requeridas por los entes de fiscalización nacional y territorial.
- Mantener el control y dar seguimiento de los trámites establecidos para la recuperación de cheques sin fondos y transferencias bancarias.
- Verificar que los débitos realizados por las entidades bancarias, estén aplicados de acuerdo a lo solicitado por la empresa. Realizar la preparación de notas de débito.
- Recibir, clasificar e incluir en el sistema los diferentes contratos firmados por la empresa.
- Mantener el control de vencimientos para cancelación oportuna de los compromisos y servicios contratados.
- Entregar y controlar los tiquetes de comedor a los cajeros de la empresa.
- Realizar arqueos de caja chica en los diferentes planteles, revisar y analizar la documentación presentada para los reintegros respectivos.
- Entregar cheques por concepto de pago a proveedores y cualquier otro tipo de pagos para el caso de la persona que se defina específicamente.

Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
N° de personas que dependen del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	Limitado por la gerencia.
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	Limitado según lo estipulado por cada área.
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	Propiedad, planta y equipo, sistemas, dinero, intangibles, información confidencial, protección de datos.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
Área administrativa (Gerente General)	Gobierno (cambios en la normatividad, impuestos, etc.)
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	

Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x
Peso	No aplica: x
Condiciones de salud integral	
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.	
Requiere perfil especial de salud integral	Si: No: x
En caso afirmativo, descríballo:	
Formación académica	
Nivel educativo	Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	<input checked="" type="checkbox"/> Bachillerato académico
Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Auxiliar contable
Tecnólogo	
Universitario cursando	
Profesional	
Especialista	


Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo requerido
En cargos similares	<input checked="" type="checkbox"/>	➤ 1 años
En otros cargos	<input type="checkbox"/>	
No se requiere	<input type="checkbox"/>	
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo		Tener un acercamiento pertinente y profesional con los superiores para poder realizar un excelente trabajo en equipo y orientado a buenos resultados.
Confianza		Garantizar la confidencialidad y profesionalismo entre colaborador y organización.
Conocimiento continuo		Mantenerse al día con los cambios en la norma y regulaciones financieras es parte clave para un buen desempeño en las funciones.

Ética	Deben tener un proceder transparente y no utilizar los conocimientos y acceso sobre las finanzas de la organización para beneficio propio o ilegal.	
Comunicación asertiva	Capacidad de comunicar y explicar los procesos financieros de la organización para que estos sean entendidos de manera eficiente por los interesados.	
Análisis	Capacidad de hacer diagnósticos de acuerdo a la situación financiera de la empresa y entregar informes claros y entendibles.	
Proactividad	No esperes indicaciones de lo que debes hacer, toma iniciativa de tu trabajo y asume la responsabilidad de tu cargo.	
Razonamiento matemático	Capacidad de hacer proyecciones financieras e identificar situaciones que requerirán de interpretación numérica para solucionar algún problema de la organización.	
Sentido de pertenecía	Tener actitud de respeto por otras personas y su entorno.	
Remuneración		
Tipo de salario	<input checked="" type="checkbox"/>	Valor
Grupo para rango salarial	<input type="checkbox"/>	
Integral	<input type="checkbox"/>	
Fijo	<input checked="" type="checkbox"/>	1'200.000
Indefinido	<input type="checkbox"/>	

Variable		
Participaciones		

Tabla 22

Descripción de perfil y cargos, Fisioterapeuta

 ESPEJOS DEL MAÑANA HOGAR GERIÁTRICO		
Descripción		D.P.C – V.1
De perfiles y cargos		
Fecha de aplicación:	Elaboró:	Aprobó:
Identificación del puesto		
Nombre del puesto		Fisioterapeuta
Departamento/unidad		Departamento de salud
Superior jerárquico		Jefe de sede
Nombre de la persona		
Número de personas a cargo		Indeterminado
Tipos de clientes con los cuales se relaciona		Clientes: familiares y acudientes
		Usuarios: adulto mayor, paciente discapacitado
Misión		
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un servicio de terapia física y rehabilitación, con calidez, eficacia, de tipo 		

<ul style="list-style-type: none"> • Personalizado, integral y oportuno, sobre una base de ética profesional y alto compromiso con la calidad. Aplicando en toda actividad valores que enmarcan al profesional y participando en los pilares institucionales.
Objetivo del cargo
<p>Ser un área de terapia física y rehabilitación, que proporcione una atención con calidez, Eficacia, personalizada, integral y de forma oportuna, por personal altamente calificado, Convirtiéndose así en líder en el área de rehabilitación y terapia física y además Atender las necesidades básicas en pacientes geriátricos o en condición de discapacidad física o mental, según protocolos establecidos para cada situación específica.</p>
Responsabilidades del cargo
<p>Describe las responsabilidades identificadas como críticas, que contribuyen al logro de los Objetivos Estratégicos (Económicos, administración de personas, administración de procesos etc.)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y llenado de historia clínica y formatos del servicio de terapia física y • Rehabilitación según la norma oficial mexicana del expediente clínico. • Asistencia de juntas en representación del área de terapia física y rehabilitación, así como bajar la información a las juntas del servicio los días estipulados. • Coordinar permisos y horarios de personal del área de terapia física y rehabilitación. • Coordinación de parte académica de prácticas, servicio socia... etc. Que ingresen al área de terapia física y rehabilitación. • Brindar apoyo al personal de terapia física, con respecto a dudas que surjan en el

- Tratamiento y seguimiento de los pacientes.
Llevar correctamente los registros y documentos del servicio.
- Proporcionar información a su jefe acerca de los pacientes internados.
- Preparar al paciente correctamente en cuanto a la higiene personal y presentación física del mismo.
- Apegarse y hacer cumplir las normativas y estatutos de calidad.
- Revisar los manuales de operación y supervisar el cumplimiento de los mismos por parte del personal de fisioterapia.
- Coordinar el personal contratado y de apoyo para la realización de las evaluaciones médicas y académicas.
- Supervisar el seguimiento del uso de, stock y existencias de almacén en
- Coordinación con almacén.
- Debe supervisar que se cumpla con las normas sanitarias vigentes.
- Brindar y supervisar que se dé un buen servicio.
- Cuidar el lugar de trabajo, manteniéndolo limpio y ordenado.
- Cumplir con las tareas del turno en tiempo y forma.
- Mantenerse informado sobre novedades y órdenes del servicio e institucionales.
- Retirar y entregar material al Centro de Materiales.
- Mantener y entregar la enfermería limpia y ordenada, la documentación y novedades al día y para el relevo de los turnos.
- Participar en actividades de formación y actualización en enfermería.
- Ajustar su presentación acorde a las órdenes del Departamento de Enfermería.

- Portar correctamente el uniforme de la Institución (grados, identificación).

Actividades/funciones del cargo

Son aquellas tareas puntuales y repetitivas que ayudan al logro del cumplimiento de las responsabilidades para el cargo.

- Realizar los tratamientos y técnicas rehabilitadoras que se prescriban.
- Participar, cuando se le pida, en el equipo multidisciplinar del Centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.
- Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación del tratamiento que realice.
- Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.
- Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.
- Participar en juntas y sesiones de trabajo que se convoquen en el Centro.
- Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de los afectados e instituciones.
- Asesorar a los profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapéuticas.
- Asistir a las sesiones que se hagan en los Centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de los tratamientos.
- En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cuidado integral del paciente de forma segura. • Dirigir funciones de enfermería y servicios de salud de acuerdo a su capacidad profesional. • Brindar un cuidado humanizado y ético en todas las dimensiones que se encuentre el paciente. • Gestionar de forma efectiva y eficaz de acuerdo a sus criterios profesionales los cuidados y necesidades en salud domiciliaria que requiera el usuario. • Aplica de forma sistemática y oportuna los conocimientos que su labor como profesional así amerite. • Promover y fomentar la salud en un ambiente colectivo. 	
Dimensiones del cargo	
Aspectos económicos o cuantitativos afectados por el puesto. (Solo en los casos de manejo de dinero).	
N° de personas que dependan del puesto:	0
Presupuesto de gastos:	N/A
Otras magnitudes del presupuesto (inversiones, facturación, compras):	N/A
Maquinaria o equipamiento que el puesto utiliza:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de material de uso terapeuta. • Elaboración y control del catálogo de material de uso terapeuta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con la dirección de servicios generales. • Soporte técnico en concursos y adjudicación de material.
Relaciones internas	Relaciones externas
Se identifican las áreas o puestos con los que requiera comunicación para el desempeño de las funciones.	Se identifican las organizaciones externas con los que se relaciona para el desempeño de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Área de salud • Servicios generales 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores (SERVICIOS) • Clientes (familia de los pacientes) • Área de salud y servicios
Contexto del puesto	
Aspectos relativos al puesto que no son considerados en los otros apartados. Aplica para los cargos que esporádicamente los ponen hacer otras funciones que no le corresponde.	
N/A	
Perfil del puesto	
Características personales, de salud integral, académicas, de conocimientos y experiencia que deben tener las personas para que su desempeño pueda alcanzar los resultados esperados.	
Características personales	
Género	Masculino: femenino: No aplica: x
Estatura	No aplica: x

Peso	No aplica: x	
Condiciones de salud integral		
Condiciones relacionadas con la salud y seguridad de la persona, requeridas para el desempeño del cargo.		
Requiere perfil especial de salud integral	Si: X No:	
Debe contar con óptimo estado de salud y no presentar ninguna limitación física motora.		
Formación académica		
Nivel educativo		Especifique la(s) disciplina(s)
Secundaria	X	Bachillerato académico
Técnico	X	Fisioterapeuta
Tecnólogo	X	Fisioterapeuta
Universitario cursando		
Profesional	X	Fisioterapeuta
Especialista		
Magister		
Doctor		
Experiencia		
Conocimientos que se adquieren con la práctica y que sean requeridos para el desempeño del cargo		
Tipo de Experiencia	X	Tiempo requerido

En cargos similares	X	• 1 años
En otros cargos		
No se requiere		
Competencias necesarias para el cargo		
Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad o labor.		
Trabajo en equipo	Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte del grupo, trabajar juntos para la consecución de objetivos, como opuesto a hacerlo individual o competitivamente.	
Actitud	Una actitud amable y responsable.	
Simpatía	Sensibilidad y simpatía, y capacidad de respetar la dignidad de cada paciente y el sentido de la independencia.	
Paciencia	Paciencia y tacto.	
Comunicación	Habilidades de comunicación para dar soporte al paciente y que se sienta confiado.	
Pertenecía	Habilidades prácticas y voluntad a la hora de realizar tareas delicadas o de limpiar a los pacientes.	
Autocontrol	Fuerza emocional, ya que algunas de las tareas pueden ser angustiantes.	
Esfuerzo	Resistencia y aptitud física, ya que es un trabajo físicamente exigente.	

Análisis	Habilidades de observación, por ejemplo, para detectar cambios en la condición del paciente.	
Iniciativa	Capacidad de tomar notas minuciosas y precisas, y de escribir informes breves.	
Formación	Capacidad de trabajar en equipo.	
Sentido de pertenecía	Tener iniciativa propia, respecto al cuidado de los enseres del hogar.	
Remuneración		
Tipo de salario		Valor
Grupo para rango salarial		
Integral		
Fijo	X	\$1.800.000
Indefinido		
Variable		
Participaciones		

2.4.3 Macro procesos de la organización

Mapa de procesos genérico

Se realiza un mapa de procesos genérico para HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA, permitiendo observar la agrupación de estos y su clasificación, suministrando de esta forma claridad en las operaciones. (Ver grafica 2).

Gráfica 2

Mapa de procesos genérico



Caracterización de procesos

La siguiente caracterización de procesos se obtuvo como una generalización después de analizar las respuestas de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA.

2.4.3.1 Proceso de planeación

Objetivo: Establecer directrices estratégicas que permitan cumplir los objetivos corporativos y mejorar continuamente.

Responsable principal: director del centro y personal administrativo. (Ver grafica 3).

Gráfica 3

Proceso de planeación



Definición de misión, visión, valores y de elementos base para el análisis DOFA

Con la investigación realizada se puede afirmar que en un 75 % de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA no tiene debidamente documentadas sus tareas.

Adicionalmente se puede decir que tal vez el centro no planifica, porque no tienen identificadas sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

2.4.3.2 Proceso de planificación financiera.

Objetivo: Conseguir recursos para distribuir costos y gastos del centro, y para obtención de un presupuesto.

Responsable principal: director del centro y personal administrativo. (Ver grafica 4).

Gráfica 4

Proceso de planificación financiera



Proceso de planificación financiera

El proceso realizado en planificación financiera tiene como objetivo principal para HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA encontrar la manera de conseguir recursos que cubran con las necesidades durante todo el año, el siguiente diagnóstico fue evidenciado con las respuestas al instrumento en la pregunta.

El HOGAR tiene una planificación financiera de forma empírica, no tienen estrategias establecidas para mantener una estabilidad financiera durante todo el año, tienen variaciones y algunos meses necesitan más recursos que en otros.

La operación que ellos realizan consiste en distribuir el dinero aportado por los clientes para los costos y gastos de todo el año, con esta distribución se evidencia la cobertura de los recursos, cuando no es suficiente los centros inician la planeación de eventos para recaudar fondos. De HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA.

Las **fuentes de ingresos** de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA analizados son las siguientes:

Donaciones: el hogar cuenta con donaciones esporádicas y permanentes de instituciones, fundaciones, personas naturales.

Eventos: el hogar realiza eventos como bingos, bazares, carreras de observación, cenas navideñas, involucrando a los usuarios, sus familias y los clientes del centro.

Mensualidad pagada por los usuarios: en su totalidad todos los usuarios cuentan una mensualidad fija por parte de los clientes o familiares, específicamente de los adultos mayores.

Actividades relacionadas con los **egresos:**

Pago a empleados: el pago de empleados del centro, está a cargo del director(a) del centro geriátrico, y es remunerado cada quincena. El director(a) se encarga de pago de nómina.

Pago a proveedores: para el pago a proveedores se identificó que el 100 % de centro paga en efectivo en el momento en que su pedido llega.

Elaboración de Registros Contables: el encargado de hacer los registros contables del hogar Geriátrico es el director.

Realización de balances: los balances de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA los realiza el director, quien es el encargado de distribuir lo que se tiene a medida que se necesita, estos balances se ejecutan de una manera empírica no tienen un formato establecido para hacerlo, solo hacen un análisis global.

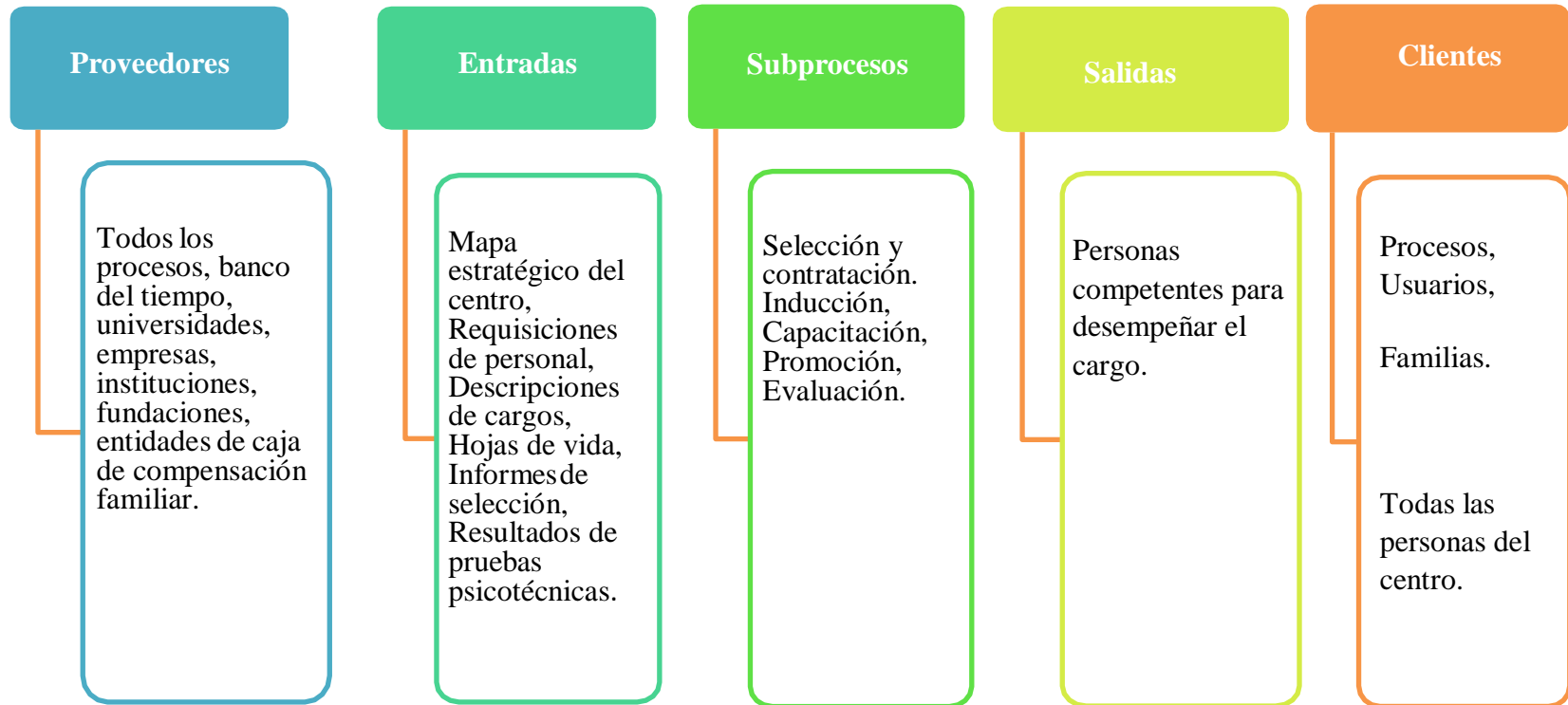
2.4.3.3 Gestión del talento humano.

Objetivo: garantizar un talento humano de alto nivel a través de oportunos y eficaces procesos de: Selección, formación y desarrollo.

Responsable principal: Director del centro (Ver grafica 5).

Gráfica 5

Proceso de gestión de talento humano



Proceso gestión del talento humano

EL HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA para prestar sus servicios deben cumplir con unos parámetros establecidos por la alcaldía frente al servicio prestado a los adultos mayores, a través de los cuales éstos definen que cantidad de empleados deben tener. Para validar que estos parámetros son cumplidos la alcaldía realiza visitas inesperadas.

Aunque la alcaldía exige un número específico de personal en cada área del centro dependiendo de la cantidad de usuarios.

Proceso de Selección de personal: en HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA para el proceso de selección inicialmente para el área de la salud se implementa una prueba de conocimiento que contiene preguntas claves sobre el cargo que se espera ocupar, luego de ésta, si se obtienen buenos resultados se realiza una entrevista y dependiendo de los resultados se inicia el proceso de vinculación.

En el área administrativa y de mantenimiento no se tienen requisitos para ingresar a HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA, el personal administrativo actual lleva una trayectoria significativa laborando en los centros.

Proceso de Inducción: cuando inicia el proceso de vinculación de un empleado de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA, el director(a) es quien se encarga de explicarle sus tareas, presentarlo a los usuarios y el resto de empleados, hablarle sobre sus deberes, beneficios y derechos, cada centro tiene designado un tiempo específico para la inducción de los empleados.

Proceso de Capacitación: después del proceso de inducción durante un periodo de tiempo corto definido por cada centro, se realiza un empalme entre el empleado que se va a reemplazar y el nuevo, donde se muestran las generalidades que no están contempladas por el perfil del cargo.

Proceso de Promoción: el proceso de promoción no es común en este tipo de establecimientos debido a la especialización de los cargos y el tamaño del centros, la proyección hacia otros cargos en las áreas de operaciones tiene una mínima probabilidad de ocurrencia según la cantidad de empleados que se necesitan y la formación que requieren.

Evaluación de Desempeño: en el HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA la evaluación de desempeño de los empleados se realiza por medio de los usuarios, el procedimiento consiste en que el director que es el responsable de este proceso sostiene una conversación con los usuarios donde ellos expresan su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado por los empleados.

Esta evaluación es variable en cuanto a la frecuencia e instrumento utilizado para que los usuarios entreguen la información necesaria, en dos del centros visitados evaluar a la totalidad de usuarios sería algo oneroso en cuanto al tiempo requerido, la estrategia utilizada consiste en el elegir una cantidad representativa de usuarios para hacerles la encuesta, los criterios de esta elección los define cada centro.

Para el caso de los empleados administrativos que no tienen relación directa con el usuario, se tiene un plan y con ellos se mide hasta qué punto se ha logrado ese plan y por medio de esta comparación obtienen su desempeño.

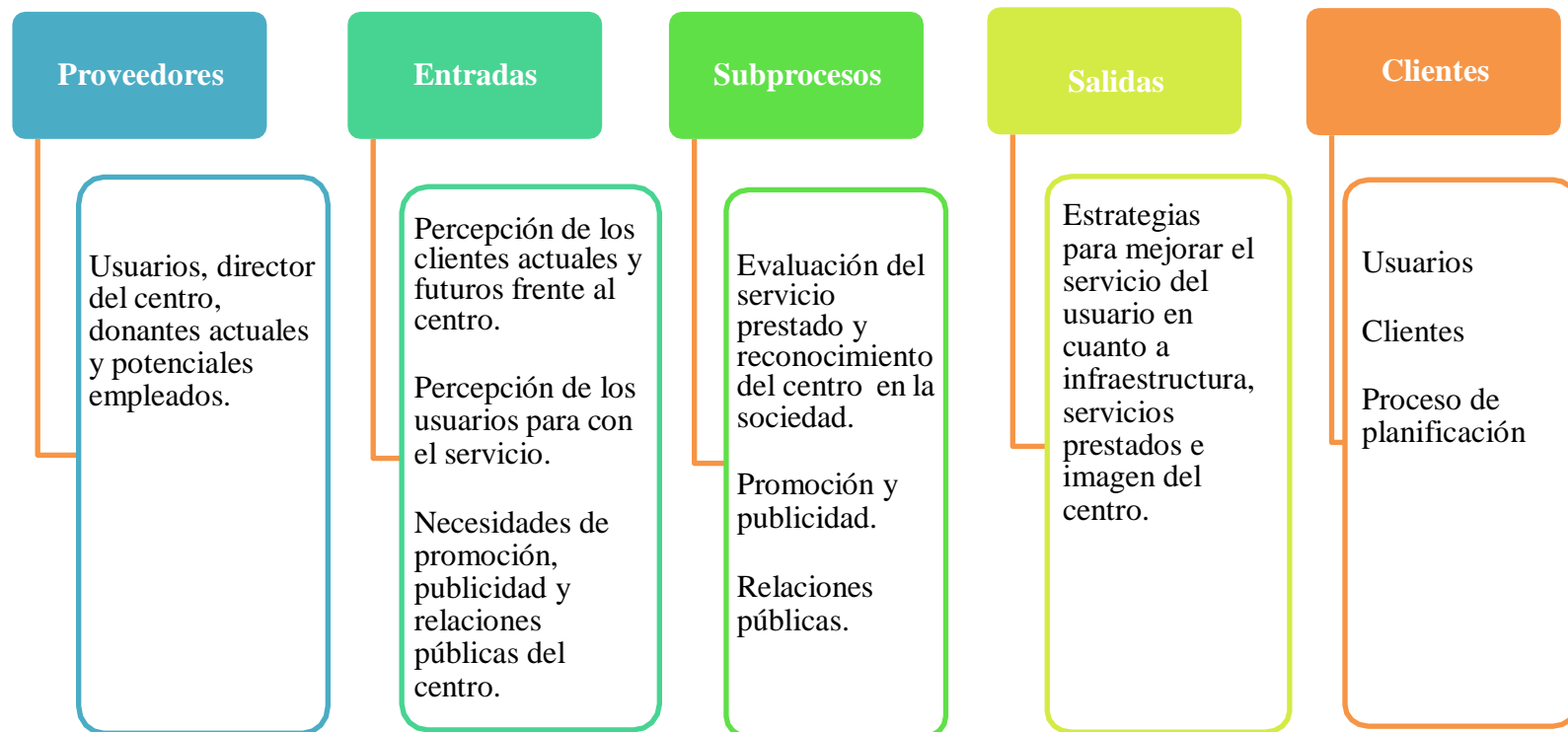
2.4.3.4 Gestión del mercadeo y servicio al cliente.

Objetivos: Dar a conocer el centro de futuros clientes / Mejorar y evaluar el servicio al usuario.

Responsable principal: Director del centro y/o personal administrativo. (Ver grafica 6).

Gráfica 6

Proceso de gestión del mercadeo y servicio al cliente



Proceso de mercadeo y publicidad

HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA, es el director la persona encargada de la planeación de Estrategias para dar a conocer a posibles clientes el hogar, pero además tiene una persona encargada de mercadeo y publicidad diferente al director.

El mercadeo y la publicidad consiste en términos generales en seleccionar y enviar información a posibles donantes sobre los eventos que van a realizar, para el envío de esta información los centros tienen una base de datos.

El representante del centro geriátrico, se encarga de las estrategias en los que pueda dar a conocer el centro y encontrar personas o clientes con necesidades para la institucionalización de los usuarios.

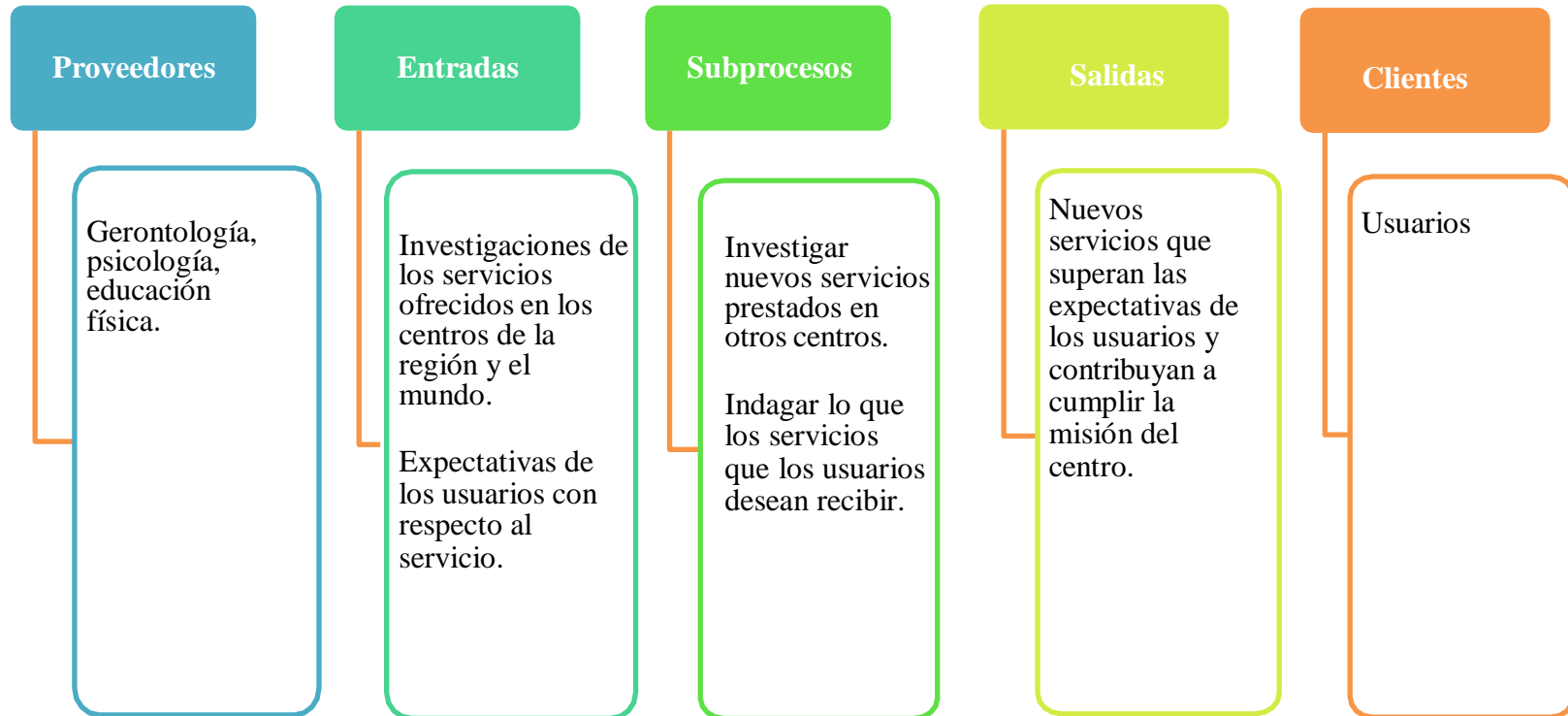
2.4.3.5 Gestión de desarrollo de nuevos servicios.

Objetivo: Ofrecer innovación en los servicios para superar las expectativas de los usuarios.

Responsable principal: Gerontólogo(a) y psicólogo (a). (Ver grafica 7).

Gráfica 7

Proceso de gestión de desarrollo de nuevos servicios



Proceso de gestión del desarrollo de nuevos servicios

La responsabilidad del Gerontólogo(a) y psicólogo(a), se orienta a indagar sistemáticamente que nuevas prácticas se pueden implementar, que servicios se pueden ofrecer diferentes a los existentes y como pueden hacer que los usuarios lo aprovechen y se adapten de la mejor manera.

Las actividades correspondientes al proceso de desarrollo de nuevos productos no se realizan, pero sería conveniente lograr su ejecución.

Evaluación de información externa para el diseño del servicio

En esta actividad los usuarios califican el servicio que el centro les brinda, permitiendo conocer su apreciación y expectativas para lograr establecer mejores prácticas o implementar nuevos servicios que sustituyan los anteriormente prestados.

Desde la dirección del centro, se deben buscar los medios apropiados para indagar en el mundo y en los otros centros tanto del país como de la región, sobre los servicios que prestan, los recursos humanos y económicos que necesitan para ofrecerlo. El objetivo de esta investigación es que los centros conozcan las mejores prácticas, los nuevos servicios y que facilidad tienen de acceder a estas prácticas.

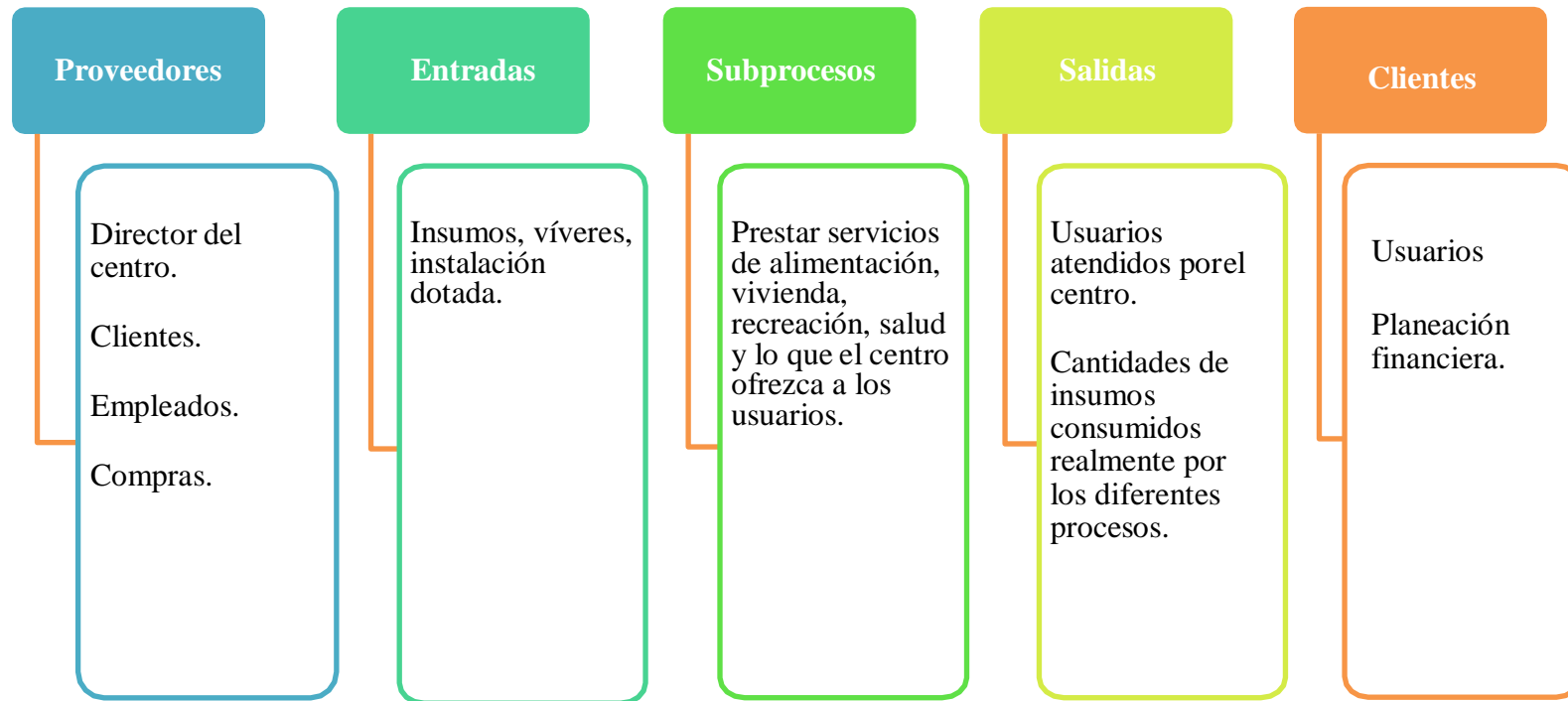
2.4.3.6 Gestión de servicio de alojamiento.

Objetivo: Brindar atención al adulto mayor que lo necesite.

Responsable principal: Empleados operativos y administrativos. (Ver grafica 8).

Gráfica 8

Proceso de gestión de servicio de alojamiento



Proceso de gestión de servicio de alojamiento

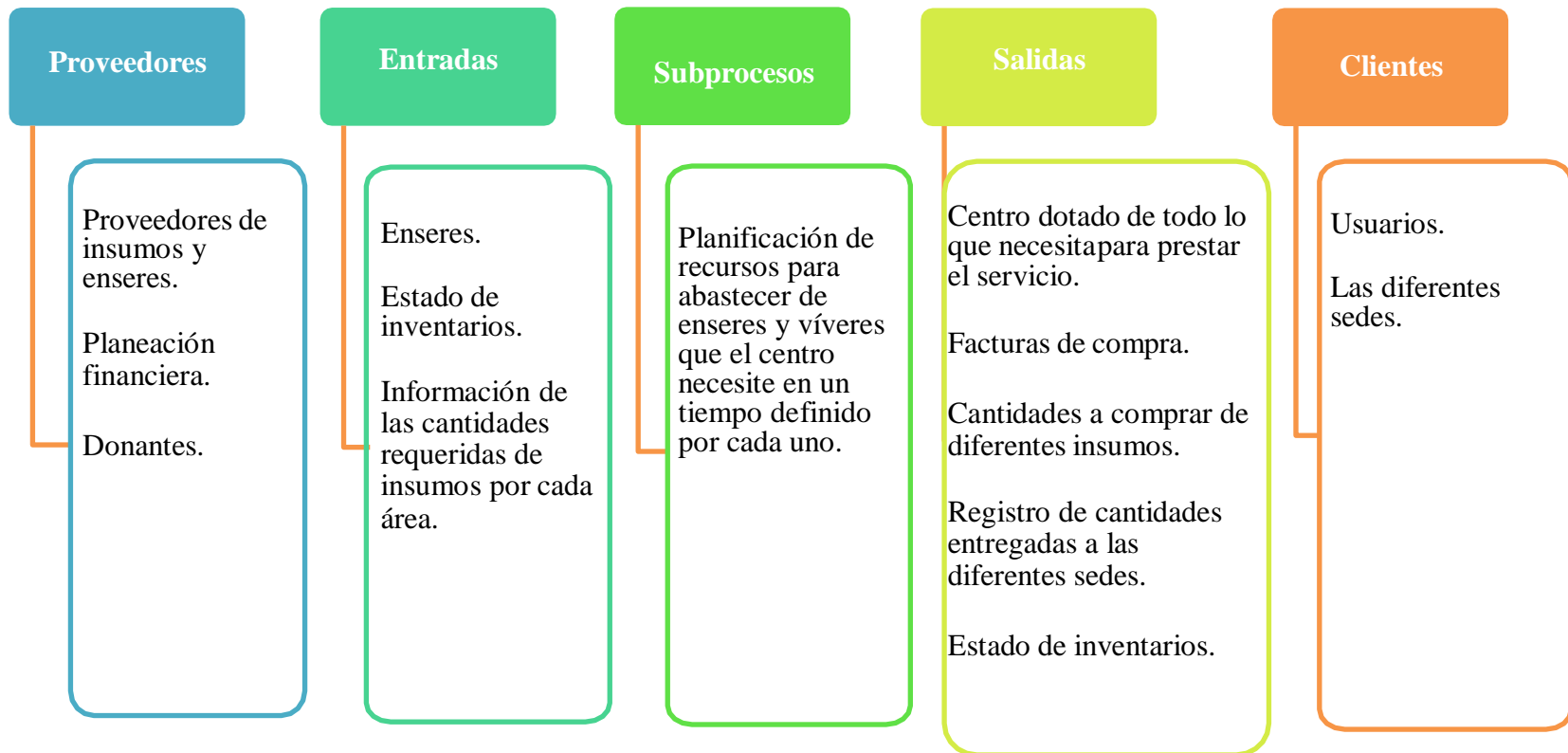
HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA analizados ofrecen sus servicios a las personas que lo requieran, antes de acceder a ellos se realiza un estudio socioeconómico para determinar si necesitan la atención y cumplen con el perfil de usuarios establecido por cada centro.

En cuanto alojamiento en HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA, cuentan con una cama por paciente, servicios de vestuario, alimentación y recreación.

2.4.3.7 Gestión de compras.

Objetivos: Planificar las compras de insumos necesarios para prestar el servicio.

Responsable principal: Director del centro y personal administrativo. (Ver grafica 9).

Gráfica 9*Proceso de gestión de compras*

Proceso de gestión de compras

Actualmente en el 100 % de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA visitados, tiene control sobre los insumos tanto alimenticios, medicamentos y de aseo, se van utilizando y comprando a medida que se necesiten y para esto se designa una persona del área administrativa para comprar a medida que haga falta, pero no lleva un reporte de lo que se consume en ciertos periodos de tiempos , esta persona hace los pedidos a sus correspondientes proveedores y es quien los busca , con las especificaciones que el centro requiera, es decir, en algunos casos se necesita que el proveedor permita que el pago sea mensual, entre otros.

El HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA tiene una planeación establecida, pero hace pocos meses vienen implementando un seguimiento a las compras de medicamentos, alimentos y otros insumos necesarios para cada mes, obtienen un reporte diario de compras para medir con exactitud cuánto gastan mensualmente y cuanto necesitan para el próximo mes y así empezar a utilizar una planeación.

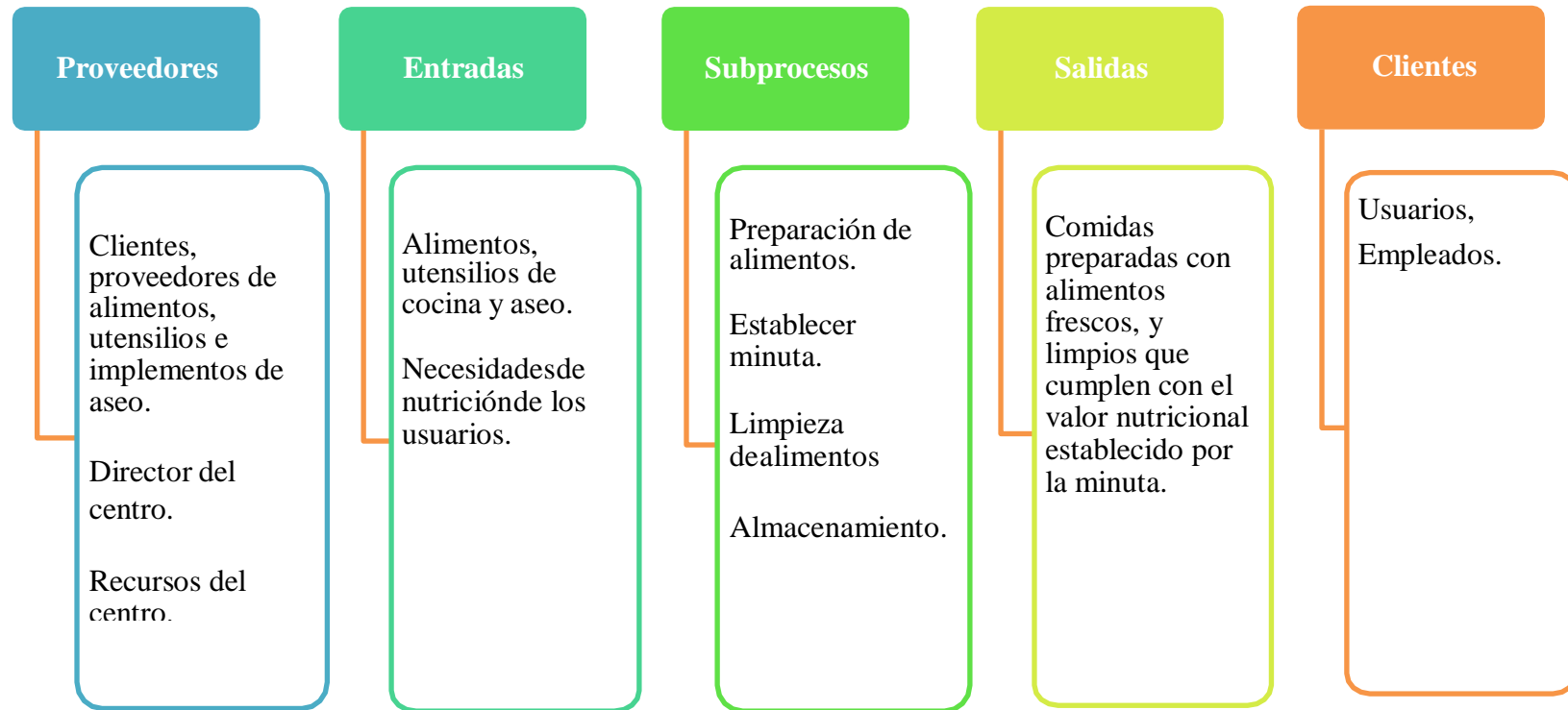
2.4.3.8 Preparación de alimentos.

Objetivos: Ofrecer alimentación saludable y agradable con los valores nutricionales exigidos.

Responsable principal: Manipuladores de alimentos. (Ver grafica 10).

Gráfica 10

Proceso de preparación de alimentos



Proceso preparación de alimentos

Con la siguiente tabla se pretende mostrar los indicadores porcentuales que están midiendo el proceso de preparación de alimentos en éste proyecto para HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA analizados.

Tabla 23

Preparación de alimentos

	Pregunta asociada	Respuesta
Planeación de minuta		El centro realiza una minuta para planear preparación de alimentos.
Preparación empírica		Algunas veces el centro no planea preparación de alimentos.
Verificación de estado de alimentos		Cuando los alimentos llegan al centro se hace clasificación de alimentos, para asegurar que son frescos.
Limpieza de alimentos		Se realiza dos veces, una antes de ser almacenado y la última en el momento en que se preparan.
Almacenamiento		No hay presencia visual de suciedad y están ordenadamente distribuidos.
Aseo y Orden		Antes y después de cada comida se realiza aseo general a la cocina

<p>Planificación de necesidades.</p>		<p>El manipulador de alimentos realiza listade víveres e insumos que se necesitan en la cocina.</p>
---	--	--

Establecimiento y cumplimiento de minuta

HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA realiza una minuta, estableciendo un periodo de tiempo determinado por cada uno para cumplir con ella y con los parámetros que la alcaldía exige, en algunas situaciones cumplir con la minuta no es fácil pero se remplazan los alimentos que no tienen en el centro otros con el mismo valor nutricional, esta práctica la realiza un 80% de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA desde hace poco tiempo y el otro 20% hace la preparación de forma empírica tratando de mantener los valores nutricionales necesarios.

Aseguramiento

Los manipuladores de alimentos supervisan el estado de los alimentos cuando los proveedores los entregan al centro, pueden ser compras de la institución, donaciones de personas naturales. Los manipuladores revisan todos los víveres y separan los que están en buen estado de los que no lo estén o estén próximos a vencerse, asegurando que todos los alimentos que se procesan en las comidas llegan frescos, pueden pasar a limpieza y luego almacenamiento.

Limpieza

Los alimentos se lavan dos veces, la primera vez es un lavado superficial que se hace en el momento en que se clasifican como aptos para ser ingeridos y se almacena en el lugar correspondiente, la segunda es exhaustiva y con los implementos necesarios según el tipo de alimento en algunos casos se requiere agua caliente en otros con limón y otros métodos para asegurar que el alimento este limpio y desinfectado apto para ser ingerido.

Almacenamiento

Como se evidencio en las visitas el 100% de HOGAR GERIATRICO ESPEJOS DEL MAÑANA tiene espacios específicos para el almacenamiento de alimentos, separados por grupos sin presencia visual de suciedad y ordenadamente distribuidos, el manipulador se encarga de que en estos espacios solo ingresen alimentos debidamente clasificados como aptos para ser ingeridos.

Proceso de aseo y Orden

Las personas de oficios varios mantienen en orden y aseada la cocina antes y después de cada comida barren, trapean, sacuden y lavan los utensilios y trastes sucios, supervisando el estado de los enseres para informar que se necesita, que está desgastado y requiere ser cambiado.

Planificación de necesidades

La operación que realiza el manipulador de alimentos en este caso es asegurar que la lista de alimentos, utensilios, electrodomésticos, se conserve actualizada según las necesidades del centro geriátrico para ser pasadas a gestión de compras para mantener abastecida la cocina y tener conocimiento de cualquier anomalía.

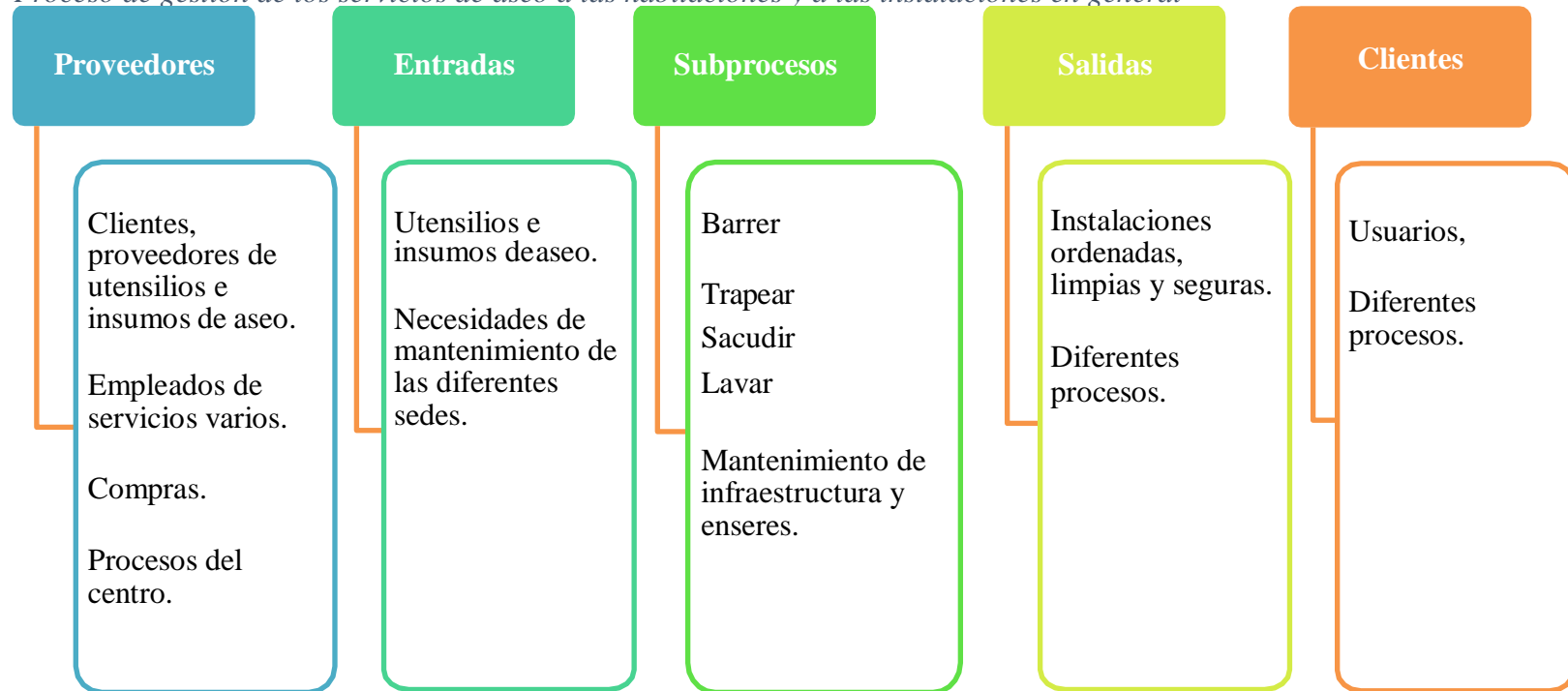
2.4.3.9 Gestión de los servicios de aseo a las habitaciones y a las instalaciones en general.

Objetivos: Brindar instalaciones limpias y ordenadas a los usuarios.

Responsable principal: Empleados de servicios varios. (Ver grafica 11).

Gráfica 11

Proceso de gestión de los servicios de aseo a las habitaciones y a las instalaciones en general



Proceso de gestión de los servicios de aseo a las habitaciones y a las instalaciones en general

Ordenar

Los empleados de oficios son los responsables de tender las camas, sacudir las habitaciones, barrer todas las instalaciones del centro y posteriormente trapear. La cocina se arregla antes y después de cada comida, se lavan utensilios y trastes sucios, se barre y se trapea.

Para la planeación de actividades a realizar por el personal de aseo, se tiene un listado con las tareas que se programan para cada día.

Mantenimiento

Las personas responsables realizan revisión constante de muebles y enseres para evitar accidentes. En cuanto a las instalaciones se tiene un día al mes asignado para revisar las instalaciones y hacer reparaciones o ajustes que se necesite, el tiempo de ocurrencia de esta revisión cambia dependiendo de cada centro.

2.4.4 Estructura organizacional

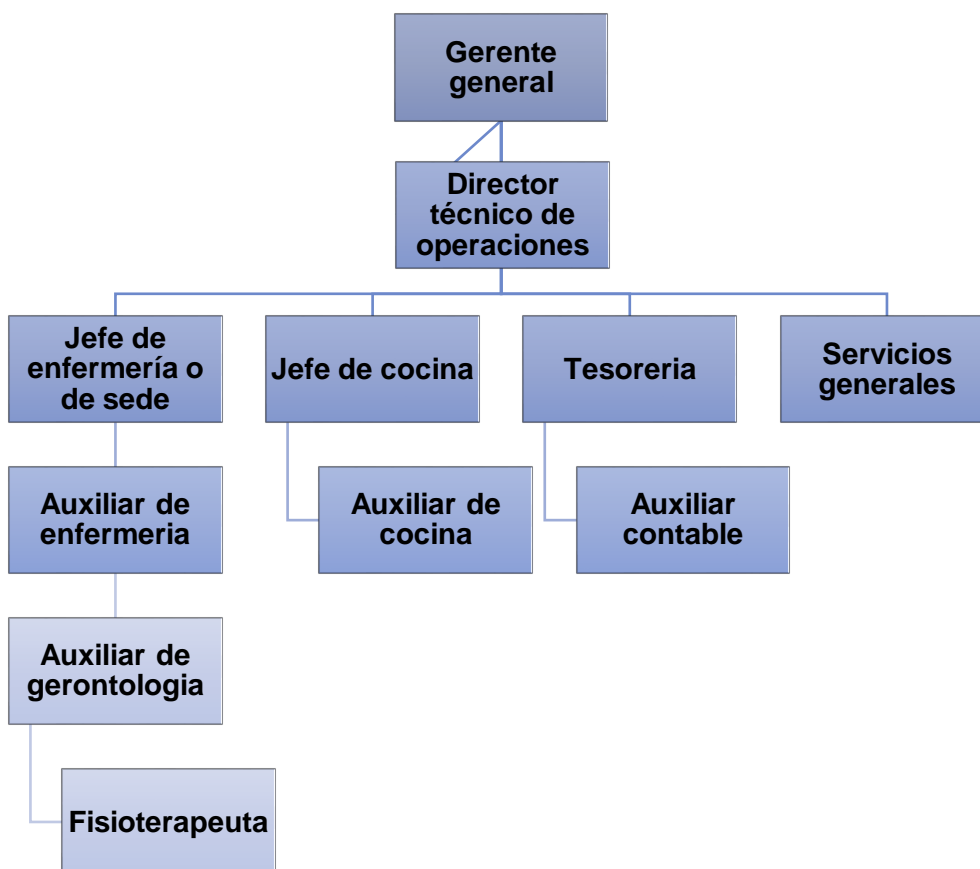
Para una organización es de gran importancia tener bien definida su estructura organizacional, ya que con esta se puede conocer e identificar a los jefes inmediatos que están a cargo de supervisar la labor, visualizar los departamentos o áreas que constituyen la empresa y conocer las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo.

Esta es la propuesta de la estructura funcional que hemos diseñado para el hogar geriátrico “ESPEJOS DEL MAÑANA” con la cual buscamos solucionar la falta de comunicación asertiva entre departamentos, permitir que los trabajadores identifiquen donde está

su área dentro de la empresa y quiénes son sus superiores inmediatos, al igual que identificar la cadena de mando. También sirve como referente para que los administrativos del hogar identifiquen si es necesario contratar más personal para alguna área o tarea en particular. (Ver grafica 12).

Gráfica 12

Organigrama



3 Conclusiones

Se encontró que el HOGAR GERIATRICO “ESPEJOS DEL MAÑANA” tiene una planificación financiera de forma empírica, no tienen estrategias establecidas para mantener su

estabilidad financiera durante todo el año, tienen variaciones y algunos meses necesitan más recursos que en otros, es por esta razón que requiere de ayudas externas.

Se evidencia que el hogar geriátrico debe aplicar y visualizar su propuesta de estructura organizacional que le permita a todos los trabajadores conocer de forma global la organización, su cadena de mando, el departamento al que pertenece y sobretodo su responsabilidad en el puesto de trabajo para el logro de los objetivos.

Es necesario que la empresa se comprometa con los nuevos parámetros y que el compromiso no provenga solo de los administrativos, sino de cada miembro involucrado para garantizar el orden y un buen trabajo en equipo.

Tras el análisis, podemos deducir que la empresa debe asesorarse para desarrollar estudios de mercado que les muestre hacia donde expandirse y encontrar más oportunidades de negocio, ya que no hacen uso de los canales informáticos para enfatizar y promover sus servicios.

Finalmente, en las visitas realizadas en el hogar pudimos evidenciar que el centro cuenta con buena infraestructura, lugares bien señalizados y un buen equipamiento para el cuidado del adulto mayor, ya que su bienestar es uno de los objetivos principales.

4 Recomendaciones

Es necesario que el hogar realice eventos importantes con los familiares de los usuarios cada tres meses para informar los planes y proyectos del centro, además, por este medio se obtienen recursos necesarios que contribuyen al cumplimiento de las obligaciones que se

demandan. Ejemplo de estos pueden ser: Ferias, concursos, ventas de comidas y otros elementos, entre otros.

Debido a que en el hogar se evidencia una alta rotación de personal, es importante que cada uno de los empleados conozca su manual de funciones al momento de ingresar a la organización, de esta manera conocerá las obligaciones para las cuales ha sido contratado y se evitara superponer otras tareas que no le corresponden, evitando inconformidad e inestabilidad laboral. Ya que eso perjudica a la organización tanto en la eficiencia de su servicio como en la confianza de sus usuarios.

Se le sugiere realizar reuniones mensuales con cada jefe de planta, para exponer los planes y objetivos cumplidos o por cumplir. Además, de hablar sobre las fortalezas y problemáticas que se presenten para buscar estrategias que les ayude a cumplir los objetivos.

Es recomendable crear canales de comunicación propicios para informar a sus empleados sobre los objetivos de la organización, los cambios generados por la administración y socializar el cronograma con todos los actores involucrados, transcribiendo la gráfica en un panel público y comunicando cada cierto tiempo el cumplimiento de las actividades. El cronograma es una figura que considera una columna con el listado de actividades y luego una serie de columnas para cada unidad temporal.

Cabe resaltar, que es de gran importancia hacer uso de la tecnología para dar a conocerse en el mercado, utilizando plataformas digitales, redes sociales, y pagina web, entre otros, con el fin de compartir la misión del centro, los servicios, los proyectos, eventos y la forma de operar para sensibilizar a las personas y motivar su participación.

4.1 Otras recomendaciones

- Se recomienda que el hogar geriátrico estandarice procesos y se apegue a sus funciones, de esta manera reducirá la alta rotación de personal y realizara contrataciones pertinentes para prestar un servicio óptimo y de calidad.
- Se debe realizar una presentación más detallada y personalizada de los servicios prestados a la comunidad interesada para que estos puedan conocer los elementos conceptuales (misión, visión, valores y objetivos) que lo componen. Por este motivo en el momento de la presentación, se debe realizar por un miembro del centro anteriormente capacitado.
- Realizar una reunión mensual con cada jefe de planta, allí se expondrán los planes y objetivos cumplidos, además, se hablará de fortalezas y problemáticas que se presenten en el momento. Permitiendo a los directivos analizar las diversas situaciones para la toma de decisiones y crear canales de comunicación propicios para proporcionar la información a sus empleados.
- Realizar eventos importantes con los familiares de los usuarios cada tres meses para informar los planes y proyectos del centro, además, por este medio se obtienen recursos necesarios que contribuyen al cumplimiento de las obligaciones que se demandan. Ejemplo de estos pueden ser: Ferias, concursos, ventas de comidas y otros elementos, entre otros.
- Hacer uso de la tecnología para dar a conocerse y crecer en el mercado, estos medios pueden ser: Facebook, Instagram, Twitter y otras páginas sociales. Allí se expondrá la misión del centro, los proyectos y la forma de operar para sensibilizar a las personas y motivar su participación.

- Llevar un control de este marketing (interno y externo) es fundamental para el centro porque éste permite monitorear el cumplimiento de la promesa de servicio.
- Por último, es importante ajustar estos planes mensualmente ya que el centro puede crear nuevos planes, obtener nuevas oportunidades o necesidades.
- Con el plan de mejora propuesto para algunas de las áreas se evidenció la importancia del cumplimiento de la promesa del servicio, los usuarios son los encargados de afirmar o negar que sea cumplida.
- Implementar un sistema de evaluación a usuarios para medir resultados de los servicios y conocer la perspectiva del usuario.
- Para evaluar los resultados de la intervención, es necesario contar con una planificación de procedimientos de evaluación que contribuya a obtener respuestas sólidas respecto del logro de los objetivos propuestos. Al momento de planificar esta evaluación es necesario considerar algunos criterios, como, por ejemplo:
 - Es importante que el equipo a cargo defina los procedimientos, indicadores o instrumentos que incluirá esta fase de evaluación y desempeño.
 - Las decisiones que conducen a organizar la evaluación tienen como referente principal el Objetivo General de la intervención, el que establece los desafíos mayores de ésta y, por lo mismo, “obligan a definir mecanismos de evaluación que permitan, tiempo después de su inicio, determinar si se encamina en la dirección correcta; y una vez finalizado, si en definitiva se logró el cambio esperado”.

➤ El proceso de formulación del proyecto de intervención no concluye adecuadamente sin definir procedimientos apropiados de análisis y evaluación de los resultados propuestos. Por lo tanto, debe incluir la definición del modo en que se verificarán los resultados (instrumentos de evaluación, investigaciones, estudios, entrevistas, encuestas, observación de clases, estadísticas, entre otros), que permitan obtener información y evidencias de valores cualitativos y cuantitativos de los resultados para su posterior evaluación.

➤ Cabe mencionar que “los medios de evaluación deberán variar según la naturaleza del cambio esperado u objetivo que se trate. En ocasiones bastará un instrumento, y en otras, serán necesarios varios. La constatación de la existencia física de un producto podría exigir un instrumento muy sencillo, pero en la determinación de cambios a nivel de las personas, en esta situación más compleja, podría existir la necesidad de diseñar uno o más instrumentos. El aspecto determinante será lo que efectivamente se quiere verificar.

➤ Identificar las condiciones del contexto de la empresa en las que se desarrollarán las actividades y operaciones diarias para la correcta operatividad y prestación del servicio.

➤ Establecer las posibles relaciones de secuencia de las actividades diseñadas. Algunas actividades pueden ser prerequisite de otras, unas permanentes en el tiempo y otras se pueden desarrollar en forma paralela.

➤ Identificar en qué momento una actividad tiene mayor posibilidad de impacto y/o mayor potencialidad de producir los cambios deseados. Esto surge del análisis de las relaciones de las actividades diseñadas, en función de los objetivos que se desea alcanzar.

➤ Tener presente que la elaboración del cronograma no concluye con una expresión gráfica de las actividades programadas, sino que requiere de una evaluación y monitoreo permanentes que verifiquen su cumplimiento en el desarrollo del Proyecto. Se recomienda asignar a una persona para realizar esta tarea.

➤ Respetar la unidad de tiempo en que se desea ordenar las actividades programadas, señalando claramente los límites de inicio y finalización.

5 Referencia bibliográfica y cibergrafía

(Estudios sobre la naturaleza humana. Ensayo sobre la filosofía optimista) Estudios sobre la naturaleza humana. Ensayo sobre la filosofía optimista, Masson, París (1903).

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301590>

La riqueza de las naciones, Adam Smith (1776)

Estrategia, estructura, decisión, identidad, Strategor (2009)

Diseño organizativo, estructura y procesos, Juan Jose Gilli (2007)

La estructura de las organizaciones (1979) Henry Mintzberg

Teoría de la organización (2003) Billy J. Hodge, William P. Anthony, Lawrence M. Gales.

Administración industrial y general, Fayol, (1949)

<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/inclusion-social/Noticias/Shared%20Content/Documentos/2017/Plan%20Gerontol%C3%b3gico%202017%20-%202027%20%20Medellin.pdf>

<https://pdf4pro.com/amp/view/gerontolog-237-a-y-geriatr-237-a-breve-resumen-hist-243-rico-e4d73.html>

<https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/2145/3068.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

https://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1134-928X2014000200002

Libro: Fred. R. David (2013) Conceptos de estructura organizacional, 14va edición; México Ed. Pearson.

Charles W & Gareth J. Administración, Un Enfoque Integrado. Bogotá: Mc Graw Hill, 1996.

Thompson A. Dirección y Administración, Conceptos, Casos y Lectura. México: Mc Graw Hill, 1994.

-Bianchi, H., Gagey, J., Moreigne, J., Balbo, G., Poivet, D-Y., Thomas, L.V.: (1999), La Cuestión del Envejecimiento.

Perspectivas psicoanalíticas. Edit. Biblioteca Nueva.

-Cornachione Larrinaga, M. A. (1999), Psicología Evolutiva de la Vejez. Edit. Brujas.

-Crosetto, M. A. Y col. (2005), Medicina Preventiva y Social. Facultad de Ciencias Médicas.

Universidad Nacional

De Córdoba.

-D'Hyver C., Gutiérrez Roblado, L.M.,(2006), Geriatría. Edit. Manual Moderno.

-Fernández-Ballesteros, Rocío (1991): "Valoración de programas de intervención social en la vejez". III Jornadas

De Psicología de la Intervención Social. INSERSO. ISBN:84-88896-30-0.

6-Fernández Ballesteros, R.:(1993): Calidad de vida en la vejez, Intervención Psicosocial, vol II N° 5, Madrid.

-García Pintos, C. C.:(1998), La Familia Del Anciano. También necesita sentido. Sobre la orientación psicogerontológica familiar. Edit. San Pablo.

-Mishara, B.L., Riedel, R.G.:(1995), El proceso de envejecimiento (Segunda Edición). Edit. Morata.

-Salvarezza, L.:(2000), La Vejez. Una mirada gerontológico actual. Compilado. Colección Psicoanálisis y Tercera Edad. Edit. Tekne.

-Tallis, R. C., Fillit, H. M.:(2005), Geriatría Brocklehurst's. Tomo 1. Edit. Marbán.

<https://www.iep-edu.com.co/cual-son-las-tareas-de-un-director-general/>

<https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/2145/3068.pdf?Sequence=1&isallowed=>

y

<https://www.euroinnova.co/que-hace-un-supervisora-de-residencias>

<https://www.actioglobal.com/es/actitudes-y-aptitudes-del-supervisor/>

6 Anexos

6.1 Video de la empresa: https://www.youtube.com/watch?V=5F_x0invqto

6.2 Fotos trabajo de campo

Gráfica 13

Foto con los administrativos del Hogar Geriátrico Espejos del Mañana



Gráfica 14

Foto del Hogar Geriátrico Espejos del Mañana



Gráfica 15

Foto estudiantes Autores de este trabajo

