

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

CREAD LORICA

TUTORA: KEREN BRUNAL RAMOS

**SEMINARIO: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA FORTALECER EL
DESARROLLO EMPRESARIAL EN LORICA**

CURSO: ADMON DE EMPRESAS

INTEGRANTES:

HERNAN HERNADEZ VARGAZ

JOSE CARLOS ARAUJO DIAZ

OSCAR DAVID MÓRELO DIMA

E-MAIL: hernanchoher@hotmail.com

ioslos2425@gmail.com

lpazpyxd@hotmail.com

TELEFONO: 3217739617

3005112933

3234643078

“SIEMPRE A LA ALTURA DE LOS TIEMPOS”

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Abstract	5
1.0 Direccionamiento estratégico de la empresa UCI Neonatal del bajo Sinú LTDA	6
1.1. Descripción del problema	6
1.2. Formulación de la pregunta	7
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivo General	8
1.5. Objetivos Específicos	8
1.6. Marco Conceptual	9
1.7. Marco Teórico	13
1.8. Diseño metodológico	16
1.8.1. Tipo de investigación: Descriptivo y explicativo	16
1.8.2. Población y muestra	17
1.9. Descripción del problema	19
2.0. Análisis interno	23
2.1. Análisis externo	27
2.2. Matriz de la entrevista a los directivo	29
2.3. Percepción de los empleados de la UCI neonatal	35
2.4. Percepción de los usuarios de la empresa UCI neonatal	37
2.5. Análisis	39
3.0 Direccionamiento estratégico	40
3.1. Misión	40

3.2. Visión	40
3.3. Valores	41
3.4. Organigrama	42
3.5. Objetivos institucionales	43
3.6. Cuadro mando	45
3.7. Manual de funciones	49
3.8. Plan de mejoramiento	67
3.9. Conclusión	76
4.0. Bibliografía	78
5.0. Anexos	79

Tabla de contenido de los cuadros

2.0. Análisis interno	23
2.1. Análisis externo	27
2.2. Matriz de la entrevista de los directivos	29
2.2.1. Matriz de la entrevista área financiera	33
2.2.2. Matriz de la entrevista área operativa	34
2.3. Misión	40
2.3.1. Visión	40
2.4. Objetivos institucionales	43
2.5. Cuadro de mando	45
2.5.1. Cuadro de mando para clientes	46
2.5.2. Cuadro de mando para procesos	47

2.5.3. Cuadro de mando aprendizaje y desarrollo	49
2.6. plan de mejoramiento	68

Tabla de Figuras

Percepción de los empleados de la UCI neonatal	36
Figura N°1 Considera usted que el espacio o lugar de trabajo es adecuado para la realización de las actividades.	36
Figura N°2 En general, su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante	37
Figura N°3 ¿Conoce usted el manual de funciones de la empresa?	37
Figura N°4 La empresa le ofrece a usted incentivos en su trabajo?	38
Percepción de los usuarios de la UCI neonatal	39
Figura N°5 como califica usted la calidad del servicio prestado por los funcio.	39
Figura N°6 Considera usted que la calidad del servicio prestado por los funcionarios de la empresa	39
Figura N°7 Como califica usted el estado de las instalaciones	40

Resumen

En este trabajo vamos abordar e incursionar en el direccionamiento estratégico mediante una metodología muy adecuada la cual es la practica como tal.

Primero que todo se plantearan un objetivo general y tres específicos que se desarrollaran en pro de la solución de los problemas que encontraremos en el desarrollo de este mediante el diagnóstico y análisis de la parte interna y externa de la empresa pues sería relativamente imposible poner en práctica este sino se elige una empresa para la puesta en marcha de este, lo importante en esta es tratar de solucionar todo los problemas que se encuentren utilizando y desmenuzando los diferentes matices y características que tiene el direccionamiento estratégico hay que resaltar que en este trabajo que estamos iniciando queremos llegar más allá de los objetivos planteados queremos conocer más de esta maravillosa herramienta que es muy útil para un administrador de empresas pues hace su labor mucho más sencilla ya que esta herramienta se podría denominar multifacética y multifuncional, pero bueno para no alargar más el texto es imperativo aclarar que uno de los objetivos más codiciados en este trabajo es hacer un aporte significativo tanto para nosotros en la parte intelectual como a la empresa en cuanto a las correcciones de las debilidades y amenazas y ante todo a la economía de lórica córdoba ya que con este aporte las empresas podrán seguir creciendo y brindado empleo a todos los profesionales de esta región lo cual contribuirá a mejorar su calidad de vida y por consiguiente el desarrollo económico del país.

1. Direccionamiento estratégico de la empresa UCI NEONATAL DEL BAJO SINÚ LTDA

1.1. Descripción del problema

La UCIN es una IPS que presta un servicio de atención especializada en cuidados intensivos, intermedios y básicos neonatal recién nacidos, pre-términos, de términos y lactantes a los menores de la zona del bajo Sinú del departamento de Córdoba a través de la utilización de equipos de alta tecnologías y la participación de personal altamente calificado. La empresa fue constituida mediante escritura pública N°0002574 del 9 de noviembre de 2005 inscrita el 29 de diciembre de 2005, otorgada en la notoria segunda de montería, debidamente registrada en cámara de comercio de la misma ciudad.

Actualmente cuenta con dos sedes una asistencial y administrativa la primera sede está directamente ligada a la interacción de los pacientes ya que en esta se encuentra: sala de (uci1) o también denominada cuidados intensivos, (uci 2) o cuidados intermedios (uci 3) o cuidados básicos, admisión, Consultorio, cuartos médicos, roya X, lactario, área de medicamentos, farmacia y auditoría en la segunda se encuentran lo que es la gerencia, control interno, recepción, facturación, contabilidad, y coordinación de calidad.

Luego de haber escogido esta empresa sobre la cual vamos a realizar el trabajo de investigación empresarial, se realizamos un diagnóstico preliminar de esta misma en la que vamos a investigar donde encontramos que en este último año han sido bajos los ingresos de pacientes en comparación con años anteriores en la unidad de cuidados intensivos del bajo Sinú, es esto una de las más grandes dificultades que tiene la empresa actualmente, y es un problema que requiere mucha atención pues esta ips es la única que cuenta con estos servicios en el bajo Sinú entonces si no se remiten los pacientes a esta entidad tendrían que remitirlos a ips que

quedan mucho más retiradas que la uci y es esta la razón por la cual es un problema de vital importancia ya que esta no cuenta con competencia en el bajo Sinú

1.2. Formulación de la pregunta

¿Qué efectos tendrá la puesta en marcha de un direccionamiento estratégico en la empresa uci neonatal del bajo Sinú Ltda. ?

1.3 Justificación

Una de las principales razones que nos han motivado hacer esta investigación es Identificar las principales causas que han ocasionado la disminución de ingresos de pacientes en la uci neonatal del bajo Sinú, ya que esto ha traído consigo una disminución de las utilidades y por consecuencia recorte de personal lo cual afecta a los profesionales de nuestra región pues esta empresa ha dado oportunidad de trabajos a muchas personas.

En vista a esto nos valdremos de todos los conocimiento adquiridos en nuestra carrera y de las herramientas necesarias para dar pronta solución a dicho problema implementando una seria de estrategias con las cuales se logre mitigar la problemáticas que se estén presentando en esta empresa pero ante todo hay que priorizar el buen uso de la gerencia estratégica la cual es una maravillosa herramienta que muestra de que forma dirigir adecuadamente una empresa y poca e ineficiente uso de esta herramienta en las empresas de lórica córdoba han ocasionado una desventaja y una seria de problemas en el logro de objetivos de estas mismas puesto que para un eficiente logro de objetivos se tiene que implementar un direccionamiento estratégico que guie y oriente en el camino del logro de estos

1.4 Objetivo general

Construir un direccionamiento estratégico en conjunto con un plan de mejoramiento basado en estrategias gerenciales innovadoras aplicadas a la empresa **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA** como apoyo para la toma de decisiones de las empresas en el municipio de lorica córdoba

1.5 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA**. En su Gestión estratégica, gestión del talento humano, innovación y su internacionalización para el desarrollo e implementación de los factores competitivos y hacer que cada gestión en la empresa sea una pieza importante en el motor del crecimiento de la región.
- Comparar la percepción que tienen los administradores, empleados y clientes en el desempeño de esas estrategias utilizadas en la empresa **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA** que permiten el alto desempeño del capital humano, planes estratégicos corporativos, competitividad, innovación e internacionalización en el municipio de Lorica- Córdoba.
- Proponer un plan de mejoramiento para lograr el crecimiento y el éxito de los negocios teniendo en cuenta los factores que permiten un alto desempeño y que contribuyen a mejorar el desarrollo de la empresa **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA** y de la región de Lorica – Córdoba.

1.6 Marco conceptual

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

"la estrategia consiste en destacar en pantalla aquellos elementos que aportan las claves de la narrativa; las estrategias de memorización se prestan a que cada uno invente las suyas propias; nuestra estrategia ha sido tomar la iniciativa del juego desde el comienzo del partido"

Gerencia estratégica: La Gerencia Estratégica es una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se definen los objetivos de la organización y se establecen estrategias para lograrlos y se reconoce la participación basada en el liderazgo de los ejecutivos de la empresa para tomar las decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato y futuro.

Direccionamiento estratégico: El direccionamiento estratégico se entiende como la formulación de las finalidades y propósitos de una empresa, plasmadas en un documento donde se consignan los objetivos definidos para un largo plazo, por lo general a cinco o diez años que, por ser de esa naturaleza se convierten en la estrategia de supervivencia, crecimiento, perdurabilidad, sostenibilidad y, por sobre todo, de servicio a sus clientes o usuarios.

Formulación de estrategias: es el proceso que conduce a la fijación de la misión de la organización para establecer debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, identificando e interrelacionando factores internos y externos para fijar objetivos y estrategias.

Unidad estratégica de Negocios (UEN): Es la unidad organizacional o foco de planeación, responsable de uno o más productos que se venden a los clientes y que enfrentan a los competidores

Auditoria Interna: Establece debilidades y fortalezas de la organización. Comprende las auditorias: gerencial, de mercadeo, financieras, de producción, de investigación y desarrollo

Planeación operacional: Es la selección de medios para perseguir metas, dadas por una autoridad superior a corto plazo

Planeación Táctica: Tiene relación con la selección de los medios para lograr metas de la organización a mediano plazo

Planes a corto plazo: Son planes operativos muy detallados, usualmente se hacen a un año

Programación a mediano plazo: Es el proceso se preparan e interrelacionan planes específicos y funcionales para llevar a cabo las estrategias. Generalmente son de 2 a 5 años.

Programación a largo plazo: son planes más generales cuyo tiempo supera los 5 años.

Políticas: Es la forma por medio de la cual las metas fijadas van a lograrse.

Estrategia de negocios: Es la determinación de la forma en que una organización competirá en un negocio dado y se posicionara frente a la competencia.

Estrategia corporativa: Es la determinación de los negocios en los que competirá una organización y la asignación de recursos entre los mismos.

Desarrollo de la estrategia: Hace referencia a los procesos mediante los cuales se pone en práctica cada uno de los tres niveles de estrategias, la de negocios, la corporativa y la institucional.

Implantación de la estrategia: Proceso de asegurar que la estrategia está incluida en todo lo que hace la organización, buscando la concordancia entre objetivos estratégicos y las actividades diarias de la organización.

Objetivos globales: Resultados a largo plazo que una organización espera lograr.

Diagnostico estratégico: Análisis que se hace mediante el uso de la matriz D.O.F.A. (debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas).

Debilidades: Actividades u obstáculos que dificultan el funcionamiento óptimo de la organización.

Oportunidades: Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas, competitivas, como hechos que pueden de forma significativa beneficiar a una organización.

Fortalezas: Actividades o atributos internos que apoyan el logro de los objetivos en la organización.

Amenazas: Tendencias que inhiben, limitan o dificultan el desarrollo operativo de una organización.

Visión: Declaración amplia y suficientes de donde quiere estar la organización en 3 o 5 años.

Misión: Formulación de los propósitos de una organización. Expresan la razón de ser.

Planes de Acción: Tareas que debe realizar cada unidad o área para poder concretar las estrategias en un plan operativo que permita evaluación y seguimiento.

Metas: Puntos de referencia o aspiraciones que las organizaciones deben lograr a corto plazo, medibles, cuantificables, cuantitativas, realistas, estimulantes, coherentes y prioritarias.

UCI (unidad de cuidados intensivos): es una instalación especial dentro del área hospitalaria que proporciona medicina intensiva. Los pacientes candidatos a entrar en cuidados intensivos son aquellos que tienen alguna condición grave de salud que pone en riesgo su vida y que por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos.

UCI Neonatal: La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal atiende a los recién nacidos hasta los 28 días o más, si nacieron prematuros, con el fin de solucionar los problemas en esta etapa de la vida, manteniendo y optimizando su desarrollo integral.

Paciente neonato: es aquel paciente que cuenta con menos de 30 días de nacido

Pediátrico: es aquel paciente que cuenta con más de 30 días de nacido

Autorización: se define como su nombre lo indica en la autorización de que otorga o emiten las EPS para que las IPS presten el servicio de salud al paciente

Remisión de paciente: también conocido como el sistema de Referencia y contra referencia se define como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

La Referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

1.7 Marco teórico

La planeación estratégica hace parte fundamental dentro del proceso administrativo como es en el proceso de dirección.

Según **AGUSTÍN REYES PONCE**: nos dice que la planeación estratégica consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

La planificación estratégica es el establecimiento de la Misión, Visión, metas y la dirección que seguirá la organización, normalmente la planificación estratégica se establece en un horizonte de 5 años o más. De igual manera La planeación trata con el porvenir de las decisiones actuales. Esto significa que la planeación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que tomará el director. La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una organización tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

Además de ello según “**Guillermo A. Ronda Pupo**” en su obra **LA INTEGRACIÓN DE LOS NIVELES ESTRATÉGICO, TÁCTICO Y OPERATIVO EN LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**. “Los estudios realizados, la implementación de la estrategia ha sido la fase menos tratada por los investigadores, así como las variables que inciden en su efectividad”.

Igualmente la integración del nivel estratégico con el táctico y el operativo. Lo que nos muestra en cierta forma la forma como se deja de lado el estudio, evaluación e implementación

de la estrategia y a su vez en la gerencia estratégica la cual es de vital importancia en todos los niveles (estratégico, tático y operativo) de la organización

Dentro de todo el marco debemos siempre identificar algunas técnicas las cuales nos sirven como referente para ir las aplicando en todo este proceso de planificación estratégica

- Sistemas De Estrategias
- Desarrollo De Los Planes Tácticos
- Estudio Del Entorno

Este último no es de vital importancia ya que nos permite visualizar de manera oportuna en tiempo real bajo que entorno estamos actuando. La empresa está obligada a estudiar las tendencias y cambios que ocurren en su entorno. Es necesario distinguir entre las tendencias que pueden ser controladas por la empresa, que pueden ser modificadas mediante su acción social, de las que apenas son susceptibles de influencia y de las de carácter socioeconómico que se hallan totalmente fuera de su control.

Es importante además de todo esto resaltar que el direccionamiento estratégico es una herramienta que se relaciona y engrana de una muy buena manera para armonizar los recesos administrativos esto lo fundamenta en lo expuesto por (Goodstein, Nolan y Pfeiffer, 1998, p. 386), citando a Peters, expresan que "la dirección estratégica se define como el manejo de una organización con base en un plan estratégico explícito"; la dirección estratégica involucra la ejecución de un plan estratégico que haya captado el compromiso del personal encargado de ejecutarlo; es aquí en donde radica su gran importancia y la diferencia clave con los sistemas de planificación que se concentran en alcanzar metas formales sin la participación real del personal. (Johnson y Scholes, 2001, p. 14), por su parte, definen que "la dirección estratégica se ocupa de la complejidad derivada de las situaciones ambiguas y no rutinarias con implicaciones sobre la

totalidad de la organización más que sobre operaciones específicas teniendo esto como respaldo me atrevo afirmar fervientemente que la dirección estratégica es una herramienta vital en el control pues esta lo ejerce desde otra perspectiva y es la de una guía controlada desde sus inicios para evitar una desviación así se evita estar haciendo un monitoreo constate de las actividades que abecés resulta un poco incómodo y poco sano para el clima laboral el cual es prioritario conservar en un buen estado pues es un tema de mucha importancia en una empresa ya que este define el estado de ánimo de los empleado y además ejerce gran influencia en la productividad de los mismos

Teniendo en cuenta lo expuesto por **AGUSTÍN REYES PONCE**, podemos decir que las expectativas en el presente trabajo serán las de investigar y analizar la situación actual tanto externa como interna de las de empresa **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA**. Y así lograr crear planes estratégicos que conlleven a cada uno de los objetivos y para así cumplir con las perspectivas de los socios. Tratando de unificar esfuerzos en el trabajo podemos lograr cada una de las metas, tareas que la **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA** se trace con el firme propósito de la mejora continua para la satisfacción de sus usuarios.

También en este proceso podemos definir qué tipo de esfuerzos de planeación deben hacerse dentro de la **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU LTDA** para mantener el grado de satisfacción de cada uno de los usuarios y seguir posesionados en todo el bajo Sinú mediante nuevas herramientas y estrategias encaminadas al mejoramiento del servicio que es lo primordial para la empresa.

Teniendo en cuenta los planteamientos y postulados hechos alrededor de la estrategia a nivel gerencial en los diversos niveles tanto estratégicos, tácticos y operativos de la empresa se

orientaran las acotaciones y los nuevos criterios para la mejora de la calidad de la organización en todos los aspectos tanto internos como externo de la misma.

1.8 Diseño metodológico

1.8.1. Tipo de investigación: Descriptivo y explicativo.

El método más adecuado es el descriptivo; ya que se propone identificar elementos y características del problema de investigación como:

- Establecer la estructura organizacional de la EMPRESA UCI NEONATAL DEL BAJO SINÚ L.T.D.A .
- Precisar sistemas de evaluación y control en la misma.
- Especificar funciones administrativas que den ven cumplir los directivos de esta entidad

El trabajo de investigación justifica el estudio explicativo por:

- Incluye una información acerca del funcionamiento EMRESA EMPRESA UCI NEONATAL DEL BAJO SINÚ L.T.D.A
- Identificar la ausencia de sentido de pertenencia por parte de los empleados de la Empresa.
- Explicar los Procesos de la empresa uci neonatal y de esta forma poder Presentar un direccionamiento estratégico que ayude a resolver los problemas que se encuentren en esta.

1.8.2. Población y muestra.

La población que se utilizará para este estudio es finita (variable aleatoria discreta) ya que se tiene un número limitado de personas el cual está conformado por los empleados de la EMPRESA UCI NEONATAL DEL BAJO SINÚ L.T.D.A y además las entidades con las cuales tienen relación que también son un determinado número finito

Hacer un cuadro dividiendo administrativos, operativos, y el total de empleados

Parte administrativa	Parte operativa
7	23
	TOTAL: 30

➤ Fuentes de información.

Son hechos o documentos a los que acude el investigador permitiendo obtener información. Y en nuestro caso la base de datos de la empresa, además una entrevista al administrador de la empresa uci neonatal del bajo Sinú

▪ Fuentes Primarias.

El desarrollo de la investigación depende de la información que el investigador debe recoger en forma directa.

- ✓ Encuesta: se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de clientes.
- ✓ Se realizaron encuestas a los empleados de EMPRESA UCI NEONATAL DEL BAJO SINÚ L.T.D.A en donde se utilizaron preguntas abiertas acerca de aspectos relevantes sobre la empresa y las funciones que desempeñan los empleados, por medio

de la cual se logró un contacto directo con los miembros del personal administrativo para poder establecer algunas posibles causas de la desorganización en dicha área y cómo esto afecta el desempeño de su trabajo y a la organización como tal en la prestación de sus servicios.

- ***Fuentes secundarias***

Las fuentes secundarias consultadas para la investigación son:

Libros:

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc Graw Hill. Colombia, Cuarta Edición. 2001. p 249.

SERNA HUMBERTO, alianzas estratégicas, facultad de administración, universidad de los andes, Bogotá.

THOMPSON, Arthur A. STRICKLAN III, A. J. Administración Estratégica, conceptos y casos. 11ª Edición. México: Mc Graw Hill. 1999. 401 p.

DAVID R., Fred. Conceptos de la Administración Estratégica. Naucalpan. México: Prentice Hall. 1997. 381 p

MINTZBER, Henry y QUINN, James B. El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos. Naucalpan, México: Prentice Hall Inc.1993. 825 p.

PEREZ, Uribe Rafael. [CD-ROM]. Un enfoque de gerencia estratégica corporativa. Bogotá. 4ª Actualización. 2004. 199 P.

SALLENAVE, Jean Paul. Gerencia y Planeación Estratégica. Bogotá, Colombia: Norma. 1985. 283 p.

Cartillas y revistas Cartilla laboral legis Revista innovar- Universidad nacional. Revista Ciencias Estratégicas. Vol. 16 - No 20 (2008) portafolio de servicios de la Facultad y actuar sobre ellos.

Internet y Archivos de EMPRESA UCI NEONATAL DEL BAJO SINÚ L.T.D.A

1.9 Descripción de la empresa

La uci es una empresa dedicada a la prestación de servicios de salud que lleva una muy buena trayectoria en este sector que cuenta con muchas ventajas competitivas puesto que es la única en su tipo en el bajo Sinú.

Actualmente cuenta con dos sedes una asistencial y administrativa la primera sede está directamente ligada a la interacción de los pacientes ya que en esta se encuentra: sala de (uci1) o también denominada cuidados intensivos, (uci 2) o cuidados intermedios (uci 3) o cuidados básicos, admisión, Consultorio, cuartos médicos, roys X, lactario, área de medicamentos, farmacia y auditoria en la segunda se encuentran lo que es la gerencia, control interno, recepción, facturación, contabilidad, y coordinación de calidad.

Constitución

Se constituyó mediante Escritura Pública No. 2.574 de Diciembre 9 de 2005, otorgada en la Notaría Segunda de Montería, debidamente registrada en la Cámara de Comercio de la misma ciudad, con Registro Mercantil No. 00080485 y Nit. No. 900.054.563-1, e inscrita en la Secretaría de Desarrollo de la Salud de Córdoba, bajo el No. 23-417-10199

Vigencia

Esta empresa se encuentra prestando el servicio desde el Diciembre 9 de 2005 hoy en día aún se encuentra prestados sus servicios con quizás más calidad que en sus inicio debido a que uno de sus objetivos es mejorar día tras día

Historia

La empresa uci del bajo Sinú Ltda. En sus principios contaba con una sola sala de servicios y la parte administrativa estaba ubicada en el mismo espacio físico de la farmacia, lo cual al pasar el tiempo hubo la necesidad de abrir la sala dos ya que fue aumentando el flujo de pacientes y se fue contratando con más EPS lo cual al mismo tiempo obligo a que el personal administrativo se trasladara en otra sede ya que se fue contratando más funcionarios lo cual obligo a adquirir una sede administrativa, en la cual se esta

Objeto social

La UCIN Neonatal del Bajo Sinú fue creada con el firme propósito de conseguir descender la mortalidad neonatal e infantil a cifras que reflejen el verdadero desarrollo socio-económico de la región. Por lo anterior, estamos en la capacidad y con una excelente disposición para brindar atención básica neonatal y sobre todo atención inmediata a aquellas patologías de III y IV nivel que afectan a los recién nacidos de la zona del Bajo Sinú del departamento de Córdoba

Ubicación

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL LORICA

Carrera 26 No. 17-124 (Barrio San Pedro)

✉ ucinbs@hotmail.com

☎ 773 7072

3135117408

Sede Administrativa

Calle 25 No. 25-113 Barrio San Miguel

☎ 7737072 – 320 5350401

Lorica – Córdoba

Portafolio de servicios
+ Especialista en pediatría o Neonatología 24 horas.
+ Personal de Enfermería con entrenamiento en UCIN
+ Fisioterapeutas
+ Nutricionista
+ Químico farmacéutico
+ Pediatra Cardiólogo
+ Cirujano pediatra
+ Retinólogo
+ Neurología Pediátrica
+ Psicología
+ Infectólogo
+ Asistencia Respiratoria Mecánica
+ Ecocardiograma
+ Electrocardiogramas
+ Monitoreo Invasivo Permanente
+ Laboratorio Clínico Especializado
+ Nutrición Parenteral Total
+ Rayos X

Portafolio de servicios

Servicios

Neurología Pediátrica

Descripción

Esta especialidad médica se encarga de prevenir, diagnosticar y tratar todas aquellas patologías y trastornos que afectan al sistema nervioso central y nervios periféricos (cerebro, médula espinal y todos los nervios periféricos), desde el embarazo hasta la adolescencia.

Pediatra Cardiólogo

Esta encarga del estudio, diagnóstico y tratamiento de las cardiopatías congénitas desde la etapa fetal hasta la edad adulta así como las cardiopatías adquiridas durante la edad pediátrica

Asistencia Respiratoria Mecánica

proporciona un flujo de aire y presión en la vía aérea del paciente, produciendo cambios en el volumen pulmonar del mismo

2.0 Análisis interno

AREAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • falta de orden jerárquico por lo cual se evidencia la ausencia de una línea de mando lo cual impide la toma de decisiones oportuna y acertada El manual de funciones no está actualizado para desarrollo adecuado de algunas actividades 	<p>-Personal calificado en la zona administrativa para el desempeño de las actividades</p> <p>-Diseño adecuado de los objetivos.</p>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Este empresa no cuenta con un departamento de marketing especializado en la imagen y promoción de la empresa 	
Finanzas y contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Poco flujo de cartera • El área de contabilidad no se maneja de manera interna en la empresa 	<p>-Se cuenta con la sistematización de la información financiera y contable de la empresa y las</p>

		<p>actividades que se realizan</p> <p>-Alta relación de costo beneficio entre los costos de operación y el precio de los servicios.</p>
Producción y operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con infraestructura propia en la parte operacional. • Falta de la prestación de algunos servicios requeridos por los usuarios 	<p>-Cuenta con el personal altamente calificado.</p> <p>-Cuenta con los equipos tecnológicos adecuados</p> <p>-Tiene una buena capacidad instalada</p>
Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Escases de un sistema de respaldo en caso de fallas en el actual 	<p>-Implementación de un software la agilización del proceso de facturación</p>

FUERZAS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Alzas en las tasas de crédito por parte de las entidades bancarias • Reducción del porcentaje de recursos destinados para el sector de la salud por parte del gobierno nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del presupuesto a nivel nacional para el sector salud • Alta capacidad de endeudamiento con las entidades bancarias
	<ul style="list-style-type: none"> • Mala percepción por parte de los usuario con respecto a los servicios prestado por la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una buena imagen mediante una adecuada prestación de los servicios para con nuestros usuarios.

<p>Sociales, culturales, demográficas y ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles sanciones por parte de los entes de control por el mal manejo de los recursos biológico que se producen en los procedimientos que se realizan a diario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con una buena ubicación dentro de casco urbano en la parte central sin mencionar que el municipio es el epicentro de la salud con respecto a los demás municipio que conforman el bajo Sinú
<p>Políticas, legales y gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • incrementos de nuevos impuestos a la materia prima • cambios en el POS 	<ul style="list-style-type: none"> • está habilitada por el ministerio de salud para el desarrollo de sus procedimientos y la adecuada prestación del servicio. • Cuenta con todos los requisitos legales que exigen las EPS para la contratación de sus servicios

2.1 Análisis externo

DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>ENUMERAR LAS DE MAYOR IMPACTO</p> <p>1.1 : valiéndose de su exclusividad en el mercado regional explotar es este mismo</p> <p>5.2: al contar con un inventario sistematizado se puede conocer en tiempo real estado actual del inventario y contar con los diferente proveedores para su constante abastecimiento del mismo</p>	<p>1. ampliar la cobertura en el departamento de córdoba</p> <p>2.contratacion gubernamental</p> <p>3.conbenios con los profesionales de la salud</p> <p>4.implementacion de nuevos programas en el servicio de la salud</p> <p>5.contratos con diferentes laboratorios</p>	<p>1. falta de pago por parte de los clientes</p> <p>2. poca diversificación de los proveedores</p> <p>3. la inexistencia de convenios con el SISBEN</p> <p>4. tabla de precios la cual es regulada por el estado</p> <p>5. creación de nuevas empresas que ofrezcan el mismo servicio</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>1.unica en el mercado del bajo Sinú</p>	<p><u>Estrategias FO</u></p> <p>1.2 : valiéndose de su exclusividad en el</p>	<p>Estrategias FA</p> <p>1.5: valiendonos de la experiencia en el mercado</p>

2.habilitacion de nuevos servicios	mercado regional explotar es este mismo	como punto a favor además de la confianza depositada por nuestros usuarios
3.personal calificado-especialistas	3.4: teniendo en cuenta que contamos con personal calificado y especializado se	podemos mitigar que generaría la creación que
4.historias clínicas sistematizadas	buscaría la implementación de nuevos programas de salud para la ampliación de nuestro	ofrezcan nuestros mismos servicios
5. inventarios sistematizados.	portafolio de servicio.	5.2: al contar con un inventario sistematizado se
6. disponibilidad de exámenes de laboratorios las 24 horas	6.5: nos permitirá diversas opciones de laboratorios para prestación de un mejor servicio	puede conocer en tiempo real estado actual del inventario y contar con los diferente proveedores para su constante abastecimiento del mismo.

2.2 Matriz de la entrevista a los directivos

AREA	INDICADO	RESPUESTA	ANALISIS	REFERENCIA
ADMINISTRATIVA	¿Usted lleva acabo una planeación periódicamente ?	Sí.se realiza planeación para la consecución de las actividades dentro de los plazos y tiempos correspondiente , se realiza de manera mensual es decir planeación a corto plazo	Según este autor la planeación es básica en la empresa ya que es la que muestra a dónde quiere llegar la empresa , por ello al contar con ella la empresa cuenta con una herramienta para direccionar los objetivos de la empresa.	Según Roger A. Kaufman, la planeación se ocupa de determinar qué debe hacerse con el fin de que posteriormente puedan tomarse las decisiones prácticas para su implementación. La planificación es un proceso para determinar "a dónde ir" y establecer los requisitos para llegar a ese punto

				de la manera más eficiente y eficaz"
¿Cree usted, que la motivación influye en el desempeño de sus actividades?	Es evidente que en nuestro país existen cientos de trabajos los cuales no son bien remunerados, y en este caso no es la excepción, considero que mi salario no está acorde con las labores que desempeño	Es más que evidente que el salario es uno de los factores motivantes en un empleado, por ello este debe ser directamente proporcional a las funciones que este desarrolla, un trabajador motivado es un trabajador más productivo	Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los	

				individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción
¿Cree usted, que la motivación influye en el desempeño de sus actividades?	Es evidente que en nuestro país existen cientos de trabajos los cuales no son bien remunerados, y en este caso no es la excepción, considero que mi salario no está acorde con las labores que desempeño	Es más que evidente que el salario es uno de los factores motivantes en un empleado, por ello este debe ser directamente proporcional a las funciones que este desarrolla, un trabajador motivado es un trabajador más productivo	Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los	

				individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción
--	--	--	--	--

2.2.1

AREA	INDICADOR	RESPUESTA	ANALISIS	REFERENCIA
FINANCIERA	¿Cree usted que sería conveniente el manejo de la contabilidad de manera interna en la empresa?	Obviamente, puesto el acceso rápido a la información contable es de vital importancia para la toma de decisiones.	El aspecto contable es un factor determinante en el manejo y control del crecimiento de la empresa, sin mencionar que es calve en la toma de las decisiones.	Aguirre Sabada: Administración de Organizaciones dice: Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.
	OPERATIVA		En un principio el espacio no era problema, pero con el pasar del tiempo y la mayor	Es indispensable brindar un espacio adecuado para

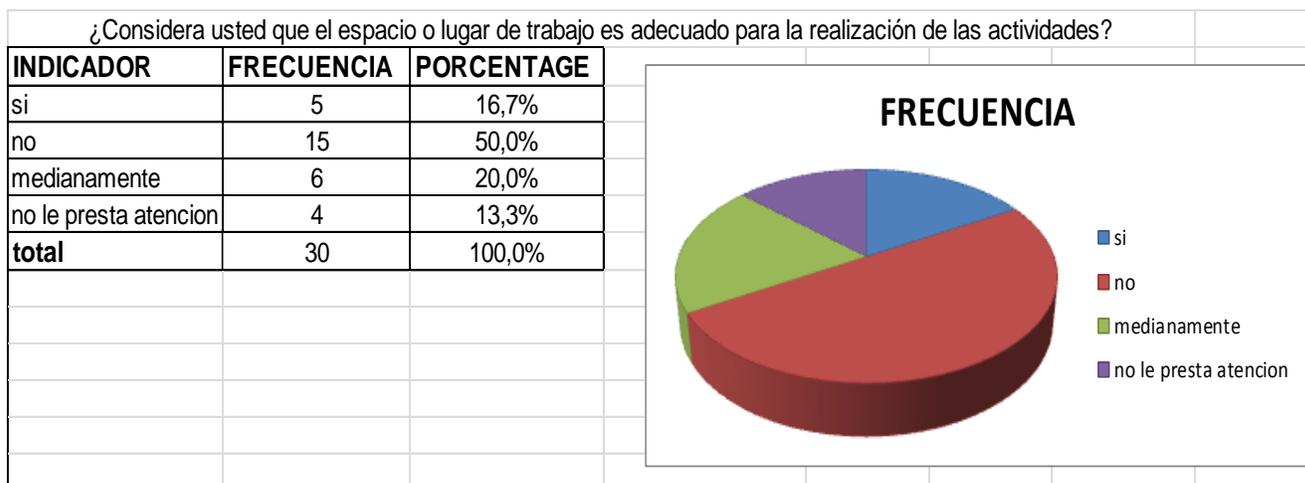
	¿Considera usted que el espacio o lugar de trabajo es adecuado para la realización de las actividades?	afluencia de usuarios se hace indispensable la ampliación de la planta física de la empresa principalmente de la sala de cuidados intensivos	el desarrollo de la actividades ya que el clima laboral es una de las variables fundamentales en el crecimiento de una empresa	laboral se forma por medio de la ordenación de las características propias de la empresa
	¿Cree usted que la capacitación de los trabajadores periódicamente resultaría como algo productivo para la empresa?	Desde luego, puesto es una oportunidad para el trabajador de ampliar su conocimiento y enriquecer sus habilidades para el desarrollo de las actividades.	La capacitación del personal de trabajo se considera como una inversión a largo plazo esto fomenta el crecimiento de la calidad de la mano de obra de la empresa.	Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud (2003) La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada

				con el resto de las funciones de este sistema.
--	--	--	--	--

2.3 Percepción de los empleados de la UCI neonatal

Se le realizó una entrevista a los empleados para constatar y reafirmar las debilidades y fortalezas encontradas en el análisis interno y externo a continuación se representaran gráficamente las repuestas dadas por los empleados a las preguntas:

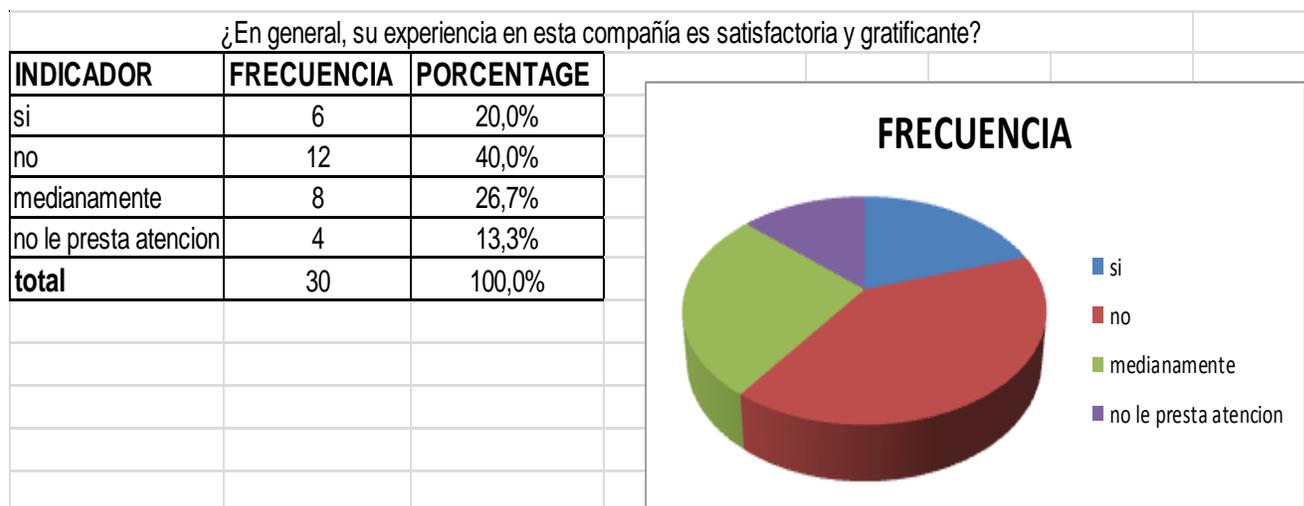
Figura N°1



Autores: grupo de trabajo

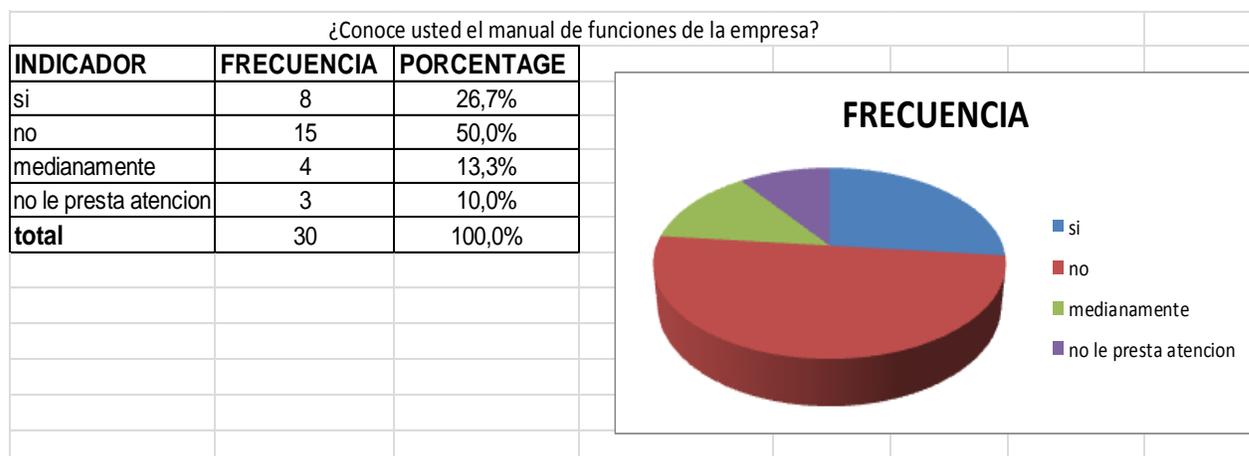
En esta grafica podemos apreciar que el 50% de los empleados dicen que no están de acuerdo con lugar de trabajo, esto es porque en el transcurso de la investigación descubrimos que las instalaciones no son lo suficientemente amplias para la cantidad de empleados y la afluencia de pacientes.

Figura N°2

**Autores: grupo de trabajo**

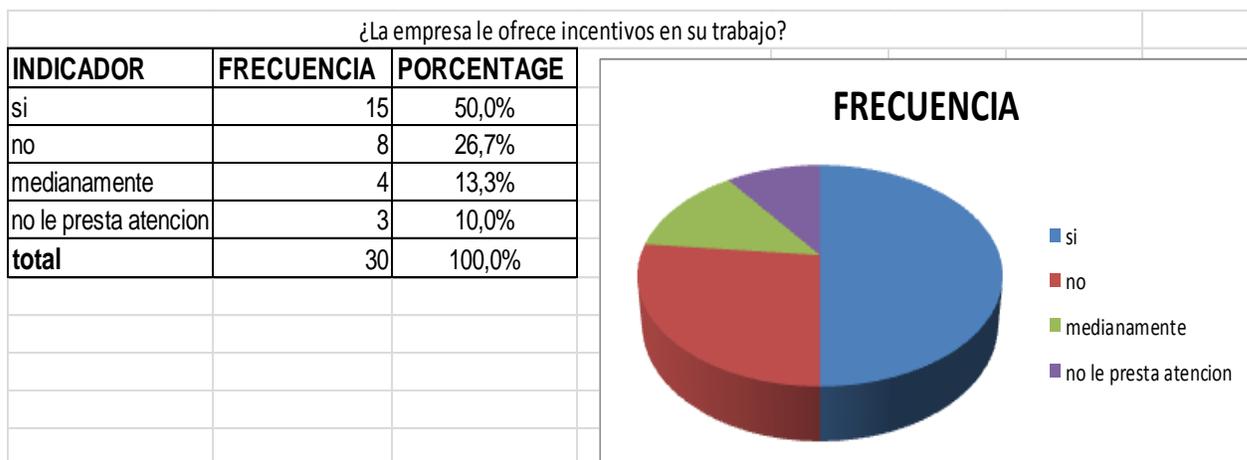
Es esta grafica podemos apreciar que el 40% de los empleados no están conformes con la experiencia vivida en la organización debido a que hay un clima laboral no propicio para sentirse cómodo y desarrollar las actividades adecuadamente

Figura N°3

**Autores: grupo de trabajo**

Un 50% de los empleados manifestaron que desconocen el manual de funciones, esto debido a que si existe en la empresa este no es socializado con los empleados

Figura N°4



En esta podemos apreciar que el 50% dieron respuesta positiva a la pregunta recibe incentivos en s trabajo, esto fue algo que deajo ver que todo no es malo que también hay cosas que rescatar en esta organización

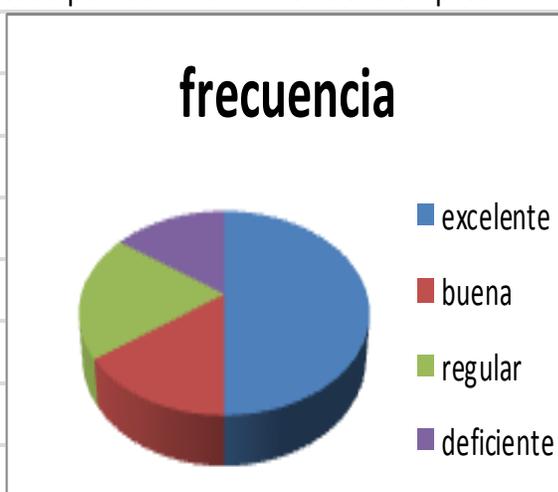
2.4 Percepción de los usuarios de la empresa UCI neonatal

Como nuestra empresa ofrece servicios de salud a pacientes vulnerable como lo son nuestros niños es muy impórtate estar al tanto de que imagen tienen nuestros usuarios de la empresa es por esto que se le realizó una encuesta a los usuarios de la misma los cuales respondieron a las preguntas de la siguiente forma.

Figura N°5

¿cómo califica la calidad de servicio prestado por los funcionarios de la empresa?

indicador	frecuencia	porcentaje
excelente	20	50,0%
buena	6	15,0%
regular	8	20,0%
deficiente	6	15,0%
total	40	100,0%



Autores: grupo de trabajo

El 50% de los usuarios considera que el servicio prestado por los empleados es excelente, esto es porque una de las fortalezas de la empresa uci neonatal es su personal calificado.

Figura N°6

¿Considera usted que la información proporcionada por nuestros funcionarios fue clara y suficiente?

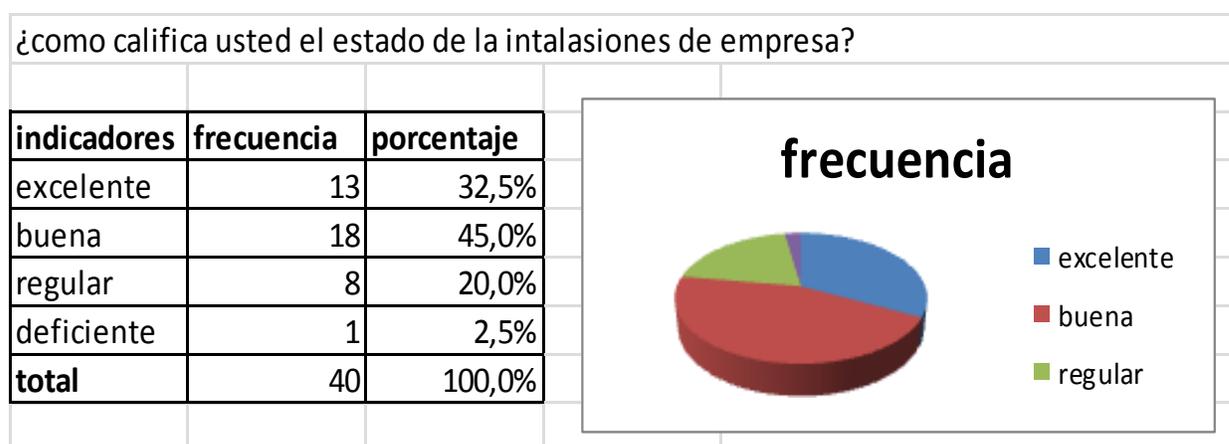
indicadores	frecuencia	porcentaje
si	32	80,0%
no	2	5,0%
algunas veces	6	15,0%
total	40	100,0%



Autores: grupo de trabajo

Aquí encontramos un abrumador resultado puesto que 80% de los empleados dieron respuesta positiva a la pregunta es clara y suficiente la información proporcionado por los empleados, esto es porque es de vital importancia que nuestros usuarios tengan claro que es lo que procedimientos se le va hacer a sus niños.

Figura N°7



Aquí encontramos que la respuesta de la mayoría no alcanzo la opción excelente ya que como les manifestamos que las instalaciones es una debilidad de esta organización el 45% y el 20% de los usuarios respondieron que buena y regular a esta interrogante

2.5 Análisis

Una vez analizadas estas entrevistas y encuestas podemos constatar lo hallado en el diagnostico (análisis interno y externo) que se realizó a la empresa mediante la matriz DOFA donde se evidenciaron las fortalezas y debilidades de mayor trascendencia.

Teniendo en cuenta ello podemos concluir que la investigación relazada coincide con el análisis que se realizó tanto en la parte interna y externa de la empresa, teniendo esto presente podemos aplicar el direccionamiento estratégico de manera idónea y crear un plan de

mejoramiento que solucione las dificultades que afronta la empresa de una manera eficiente y eficaz.

3 Direccionamiento estratégico

3.1 Misión.

2.3

MISIÓN ACTUAL	MISIÓN POR EL GRUPO DE TRABAJO
<p>La unidad de cuidados intensivos neonatal del bajo Sinú, tiene como misión prestar servicios de salud en el área de cuidados intensivos intermedios y básicos a la población neonatal y pediátrica, con la mejor tecnología disponible y con un equipo interdisciplinario alta mente calificado, comprometido con el cuidado recuperación y seguridad de nuestros pacientes</p>	<p>Esta misión cumple los requerimientos necesarios para tener una claridad en los objetivos de la organización, aunque podríamos anexarle que aparte de los pacientes también se benefician todo el bajo Sinú y los socios de esta empresa.</p>

3.2 Visión.

2.3.1

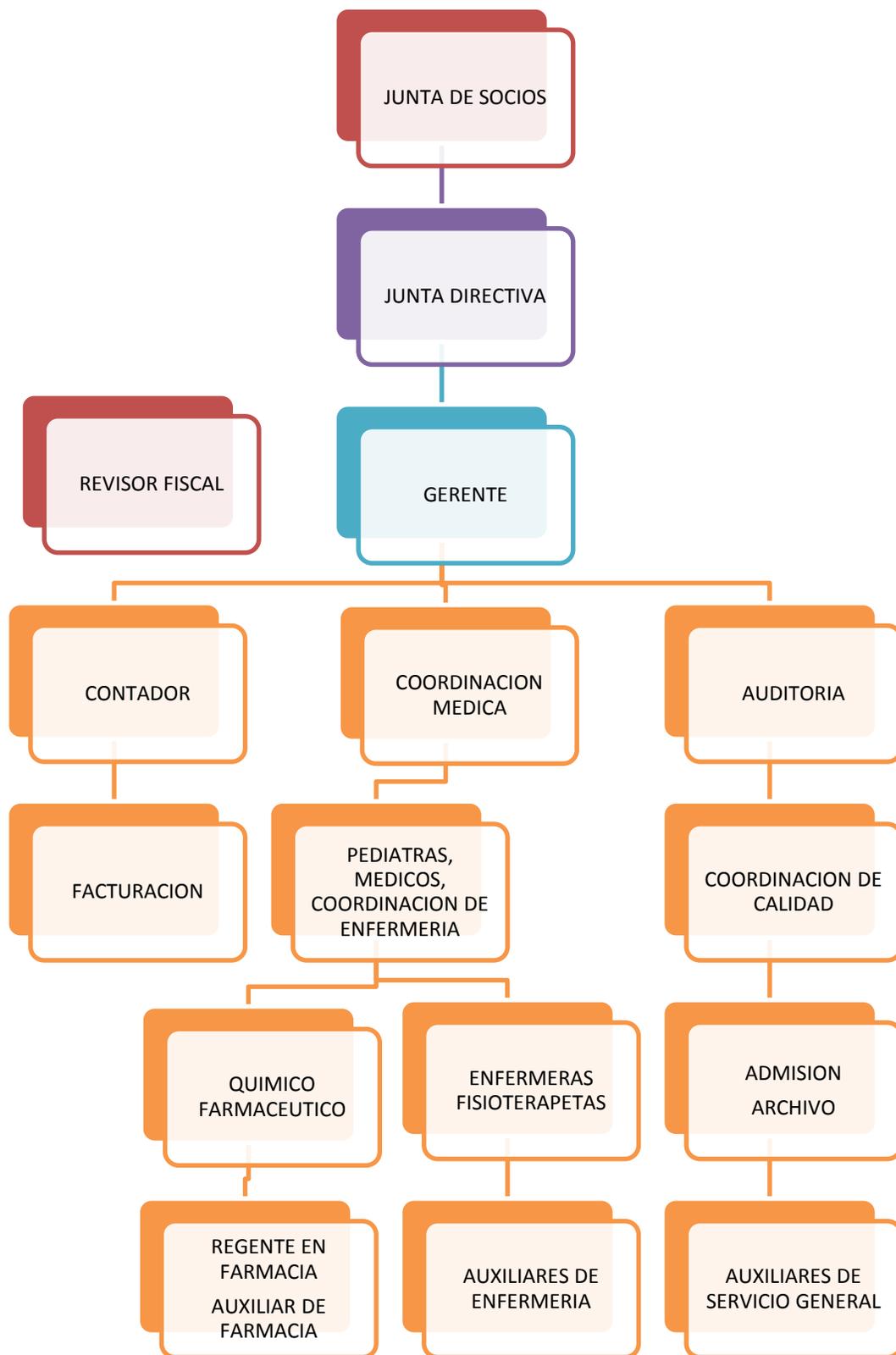
VISIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	VISIÓN POR EL GRUPO DE TRABAJO
<p>En el año 2027 la unidad de cuidados intensivos neonatal del bajo Sinú será reconocida en el ámbito regional como centro de referencia en la atención de pacientes que requieran cuidados de salud de alta complejidad comprometida con la seguridad del paciente calidad de la</p>	<p>La visión que tiene esta empresa es una visión actualizada que fue renovada en marzo de 2017 de igual forma esta fue analizada por el grupo de trabajo y llegamos a la conclusión que tiene los requerimiento para que haya</p>

atención y humanización en el cuidado enfocada en el mejoramiento continuo de sus procesos con talento humano calificado y tecnología avanzada.	claridad adonde es que esta organización quiere llegar
---	--

3.3 Valores.

- Responsabilidad
- Calidad Científica y Profesional
- Oportunidad y Eficiencia
- Ética y Respeto a la dignidad del recién nacido y del niño
- Trabajo en Equipo
- Sentido de Pertenencia
- Unión y Solidaridad
- Bondad
- Nobleza

3.4 Organigrama



3.5 Objetivos institucionales

2.4

ÁREAS	OBJETIVOS
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Construir en UCI NEONATAL DEL BAJO SINU la planeación estratégica como herramienta que engrane todas las áreas de la empresa, manteniendo una política de eficiencia que se manifieste a nivel competitivo para aumentar el mercado potencial y la calidad de los servicios prestados por la empresa.
marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Promover obtención de una imagen favorable de la empresa en el mercado bajo minuano que evoquen la calidad de nuestros servicios sin mencionar el bienestar social que brindamos a la comunidad.
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • alcanzar un nivel de solvencia financiera estable de la empresa, que permita un gran nivel de apalancamiento de la misma, lo que

	<p>se verá reflejado en el desarrollo sostenible de la empresa.</p>
Operativa	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar las estrategias propuestas en el área administrativas con el propósito de potencializar el rendimiento y capacidad de crecimiento de la empresa. Ya que esto depende el crecimiento y la armonía en el funcionamiento de las actividades de la misma
investigación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• implementar nuevas técnicas y procedimientos en las distintas dependencias de la empresa promoviendo la automatización y la dinamización del manejo de todos los recursos de la empresa en todo el sentido de la palabra

3.6 Cuadro de mando

2.5

		OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	RESPONSABLES	ESTRATEGIAS
FINANZAS	1)	2) AUMENTAR LA RENTABILIDAD	Balance general	Disminuir en un 20% los costos operacionales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente ➤ Contador ➤ Jefe de recurso humano 	Buscar nuevos proveedores con mejores precios Realizar un análisis de costos
	3)	4) AUMENTAR LAS VENTAS		- Aumentar la ventas en un 30%		<ul style="list-style-type: none"> - Captar nuevos clientes - Ampliar nuevos mercados - Ampliar nuevos servicios

2.5.1

	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	RESPONSABLES	ESTRATEGIAS
CLIENTES	-Tener un excelente servicio	Índice de satisfacción del usuario	Disminuir en un 0% las quejas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente ➤ Contador ➤ Jefe de enfermería 	Capacitar a las jefes de enfermería y auxiliares en la atención en pacientes neonatales y pediátricos
	Aumentar capacidad de atención y Abrir nuevo servicios	- Índice de usuarios atendidos	Aumentar en un 20% los usuarios atendidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ pediatra 	Habilitar la prestación del servicio de cirugía pediátrica

2.5.2

	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	RESPONSABLES	ESTRATEGIAS
PROCESOS	Capacitar de los empleados en atención de usuarios	Índice de empleados capacitados en manejo de pacientes	Capacitar al 100% de los empleados en atención de pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente ➤ Jefe de enfermería ➤ Jefe de calidad ➤ Jefe de control interno 	Realizar capacitaciones constantemente a los empleados en el manejo de usuarios
	Reducir el tiempo de atención del cliente	Índice de tiempo de atención de clientes	Reducir en un 20% el tiempo de atención de los clientes		Implementar un formato que agilice la entrevista del pediatra con el acudiente del paciente

2.5.3

	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	RESPONSABLES	ESTRATEGIAS
APRENDIZAJE Y DESARRO	Capacitar a los empleados en el manejo del software actual	Índice de empleados capacitados en el manejo del software actual	Capacitar al 100% de los empleados en el manejo de software actual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente ➤ Ingeniero de sistemas 	Capacitar a los empleados sobre el software actual
	Implementar software que permita facturar más rápidamente los servicios prestados	Índice de usuarios facturados	Cambiar en un 100% el software de facturación del servicio		Adquirir un nuevo software

3.7 Manual de funciones

Es una Herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y se elabora técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas, Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones al igual que el manual de función que se ha convertido una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos, a continuación mostraremos el manual de funciones de tres cargos de nuestra empresa.

1. Descripción del cargo

Denominación: Gerente

Área: Administrativa

Jefe inmediato: Junta Directiva

Personal a cargo: Todo el personal de la institución.

2. Objetivo

Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas de la empresa, controlando y evaluando las actividades de compras, suministro, presupuestó, costeo, pago de obligaciones y registro contable; que se realizan para el logro de los objetivos de la UCIN.

3. Requisitos

Educación:

- Pregrado: Administración en el sector salud, médico, enfermera, bacteriólogo(a), etc.
Con especialización en Gerencia en salud.

PC: Manejo de paquete de Office y comunicaciones vía email – Internet.

Experiencia:

- Mínimo un (2) años en la Gerencia O Administración de entidades del sector salud.

Formación:

Especialización en Gerencia de la salud o en Área administrativa.

Aptitudes/Habilidades

Para ejercer autoridad y control, independencia de juicio, colaboración y sociabilidad, capacidad de análisis, pensamiento abstracto y sintético, imaginación creadora, aptitud matemática, adaptabilidad, serenidad, sentido de orden y organización, expresión escrita y verbal objetiva, tener aptitud de líder, comunicador, innovador, negociador, delegante, evaluador e instructor para ejecutar con iniciativa y criterio los métodos y procedimientos y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa.

4. Funciones

- Participar proactivamente en el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, reglamento de higiene y seguridad industrial, normas y políticas internas y plan de desarrollo institucional.
- Liderar, gestionar, planear, organizar, integrar, dirigir, evaluar, controlar y comunicar todas las actividades de la institución, en busca del cumplimiento de su Misión.

- Planear estratégicamente la consecución de la Visión y objetivos institucionales.
- Representar legalmente a la institución en todos los actos, judiciales y extrajudiciales, dentro de los límites y con las formalidades prescritas en los estatutos.
- Liderar acciones de contratación, mercadeo, licitación y de negociación que garanticen la supervivencia de la empresa en el largo plazo.
- Dirigir, planear, supervisar, las actividades a realizar por las distintas áreas de la empresa con el fin de alcanzar el cumplimiento de la Visión, Misión, Principios, Metas y Políticas de la misma.
- Ejecutar las resoluciones de la Junta de Socios y de la Junta Directiva que le conciernen y velar por el cumplimiento de todas las normas.
- Celebrar todos los contratos, solicitando autorización a la Junta Directiva para aquellos cuya cuantía excedan de \$15'000.000,00.
- Asesorar por derecho propio cualquier comité de comisión creado por la Directiva.
- Suspender cuando se requiera una acción inmediata, a cualquier empleado de la sociedad, con excepción de aquellos cuyo nombramiento corresponda a la Asamblea y dar cuenta a la Directiva.
- Revisar y aprobar los estados financieros de la empresa, con el propósito de evaluar resultados y trazar estrategias.
- Incentivar la participación de los empleados en la solución de los problemas de la compañía y motivar a que esto se identifiquen con su Visión, Misión y Principios.
- Tomar las decisiones importantes de la empresa.

- Asistir a las capacitaciones programadas por la institución que estén relacionadas con su área y aquellas que tienen como objetivo afianzar el desarrollo y bienestar psicosocial de los funcionarios.
- Participar activamente en los comités a los que sea asignado, para contribuir al logro de metas y objetivos organizacionales.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por la Junta Directiva.

5. Responsabilidades

- Por la planeación financiera de la empresa. Por el tipo de decisiones de carácter financiero que se tomen.
- Por la oportunidad en cumplimiento de los compromisos con proveedores, contratista y entidades en Dirección Financiera.
- Por la seguridad de los recursos físicos y financieros de la UCIN.
- Por la seguridad de los recursos físicos y financieros de la UCIN.
- Por el contacto frecuentes con público, con el personal de la clínica y entidades externas.
- Por el óptimo uso, funcionamiento y manejo de la maquinaria, equipos y valores de la entidad.
- Por el desempeño integral de todo el personal de la institución.
- Por la actuación y disciplina y tiene autoridad para sancionar faltas.
- Utilizar de manera adecuada la dotación entregada por la empresa.

6. Marco de relaciones

	INFORMA	COLABORAR	CONTROLAR	N/A
SUPERIORES	X	X		
COLABORADORES		X	X	

CLIENTES		X		
PROVEDORES	X			

7. Competencias requeridas

COMPETENCIAS	GRADO				
	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
COMPETENCIAS CARDINALES (Requeridas para todo el personal)	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
Responsabilidad / Compromiso	X				
Ética	X				
Actitud de servicio		X			
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
Capacidad de escucha	X				
Asertividad	X				
Pensamiento analítico		X			
Dinamismo		X			
COMPETENCIAS ESPECIFICAS PARA TODOS LOS NIVELES DE SUPERVISIÓN	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
Relaciones interpersonales	X				
Flexibilidad		X			

A: Alto

B: Bueno

C: Mínimo necesarias

D: Insatisfactorio

8. Factores de riesgo del cargo

Riesgo	Factores de riesgo	Normas de Bioseguridad
Ergonómicos	Carga postural estática	Usar los elementos de protección personal al ingresar a las salas de internación de pacientes:
Psicosocial	Estrés Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tapabocas ➤ Bata manga larga ➤ Gorro
Eléctrico	Electricidad estática	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de accidente de trabajo, repórtelo inmediatamente al encargado del reporte por internet. ➤ Lávese las manos al salir de la unidad y al finalizar su jornada laboral. ➤ Mantenga ordenado y limpio el lugar de trabajo. ➤ Evite comer comidas en la proximidad de los equipos de cómputo. ➤ Realice pausas activas en su jornada laboral, ejecutando ejercicios de estiramiento. ➤ Evite ingerir bebidas alcohólicas antes de iniciar su jornada laboral.

1. Descripción del cargo

Denominación: Auditor Medico

Área: Administrativa

Jefe inmediato: Gerente.

Personal a cargo: Asistente de Auditoria y Auxiliar de Facturación.

2. Objetivo

3. Requisitos

Presentar una solución integral de auditoría de cuentas médicas, cuyo alcance es analizar en forma integral y sistematizada cada una de las actividades y procedimientos realizados a los pacientes, que permita tener información de manera oportuna y concreta de la operación a fin de poder prevenir errores en cobros, como también garantizar las correctas proyecciones financieras y de control.

Educación:

- Pregrado en el área de la salud: Medico, Enfermera, Psicólogo, Fisioterapeuta, Administración en Salud e Ingeniero Industrial

PC: Manejo de paquete de Office y comunicaciones vía email – Internet.

Experiencia:

- Mínimo un (1) año de experiencia relacionada.

Formación:

- Especialización en Auditoria Médica.

Aptitudes/Habilidades

Responsabilidad, tener empatía, Mantener disposición de aceptar cambios constantes, credibilidad, Honradez, confidencialidad, Actitud positiva, Flexibilidad, organizado, habilidad comunicativa y buenas relaciones humanas.

4. Funciones

- Participar proactivamente en el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, reglamento de higiene y seguridad industrial, normas y políticas internas y plan de desarrollo institucional.
- Gestionar glosas u objeciones que no se solucionaron en el periodo de radicación.
- Generar informe trimestral sobre la calidad de las historias clínicas, valorando a todo el personal médico individualmente.
- Realizar auditoria concurrente en los servicios a las historias clínicas.
- Asistir a la entrega de turno médica para realizar auditoria concurrente.
- Realizar auditoria a la facturación mensual enviadas de las diferentes entidades con las cuales tenemos servicios subcontratados.
- Realizar auditoría de cuentas de acuerdo con lo prescrito, lo contratado y pertinente con los protocolos y la legislación vigente.
- Direccionar aquellas preglosas que no pudieron ser solucionadas en primera instancia al Médico o persona responsable para que sea emitida la respectiva respuesta.

- Analizar estancias prolongadas para identificar los posibles candidatos a cuidados en casa o remisión, revisando los casos con el médico tratante y estableciendo comunicación con el Auditor de la entidad Contratante respectiva para gestionar dichas altas.
- Facilitar la comunicación entre los auditores médicos concurrentes de las entidades contratantes y de médicos tratantes, con el fin de optimizar la resolución y resolver dudas.
- Realizar conciliaciones de glosas ante las Entidades.
- Registrar la información requerida para la generación de indicadores e informes relacionados con la conciliación de preglosas.
- Aplicar sistema de priorización de facturas según fecha de generación y monto de las mismas.
- Informar a la gerencia sobre las irregularidades que encuentren en el área medico asistencial.
- Responder las objeciones que generen las entidades por la facturación emitida.
- Presentar informes de gestión sobre su dependencia trimestralmente.
- Entregar a contabilidad glosas y conciliaciones para su contabilización.
- Revisar prefacturas de facturaciones de pacientes por mes.
- Revisar facturaciones de proveedores de servicio.
- Velar porque se radiquen todas las facturaciones del mes.
- Revisar historia clínica e informar inconsistencia.
- Informe mensual de facturación radicada.

- Realizar auditoria a proveedores con la coordinadora de calidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas por la institución que estén relacionadas con su área y aquellas que tienen como objetivo afianzar el desarrollo y bienestar psicosocial de los funcionarios.
- Participar activamente en los comités a los que sea asignado, para contribuir al logro de metas y objetivos organizacionales.
- Desarrollar políticas, planes y programas para la mejora de la unidad.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines a la naturaleza

5. Responsabilidades

- Recolectar y analizar la evidencia objetiva que sea pertinente y suficiente para obtener conclusiones.
- Reportar los resultados de auditoria.
- Resaltar las no conformidades.
- Informar sobre las anomalías presentadas durante el periodo
- Utilizar de manera adecuada la dotación entregada por la empresa

6. Marco de relaciones

	INFORMAR	COLABORAR	CONTROL	N/A
SUPERIORES	X	X		
COLABORADOR		X		
CLIENTES		X	X	
PROVEDORES				X

7. Competencias requeridas

COMPETENCIAS	GRADO				
COMPETENCIAS CARDINALES (Requeridas para todo el personal)	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
Responsabilidad / Compromiso	X				
Ética	X				
Actitud de servicio		X			
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
Capacidad de escucha	X				
Asertividad	X				
Pensamiento analítico		X			
Dinamismo		X			
COMPETENCIAS ESPECIFICAS PARA TODOS LOS NIVELES DE SUPERVISIÓN	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
Relaciones interpersonales	X				
Flexibilidad		X			

A: Alto

B: Bueno

C: Mínimo necesarias

D: Insatisfactorio

8. Factores de riesgo del cargo

Riesgo	Factores de riesgo	Normas de Bioseguridad

Ergonómicos	Carga postural estática	<p>Usar los elementos de protección personal al ingresar a las salas de internación de pacientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tapabocas ▪ Bata manga larga ▪ Gorro
Psicosocial	Estrés Laboral	
Eléctrico	Electricidad estática	
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de accidente de trabajo, repórtelo inmediatamente a su jefe inmediato y al encargado del reporte por internet. ➤ Evite ingresos innecesarios a las salas de hospitalización y cuando lo haga trate de estar el tiempo menor posible. ➤ Lávese las manos al salir de la unidad y al finalizar su jornada laboral. ➤ Mantenga ordenado y limpio el lugar de trabajo. ➤ Evite comer comidas en la proximidad de los equipos de cómputo. ➤ Realice pausas activas en su jornada laboral, ejecutando ejercicios de estiramiento. ➤ Evite ingerir bebidas alcohólicas antes de iniciar su jornada laboral.

1. Descripción del cargo

2. Objetivo

<p>Denominación: Enfermera Jefe.</p> <p>Dirigir, planificar y coordinar las actividades diarias de enfermería a realizar,</p> <p>Área: Asistencial.</p> <p>supervisando al personal y la atención al cumplimiento de recomendaciones y cuidados</p> <p>Jefe inmediato: Coordinadora de Enfermería.</p> <p>ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes de la</p> <p>Personal a cargo: Auxiliar de Enfermería.</p> <p>UCIN.</p>

3. Requisitos

<p>Educación:</p> <p>➤ Pregrado: Enfermera.</p> <p>PC: Manejo de paquete de Office y comunicaciones vía email – Internet.</p>
<p>Experiencia:</p> <p>➤ Mínimo un (1) Año en unidad de cuidados intensivos neonatales.</p>
<p>Formación:</p> <p>Especialización en Neonatología o Pediatría.</p>
<p>Aptitudes/Habilidades</p> <p>Mantener el Código de Ética profesional, actualización permanente de conocimientos, trabajo en equipo, vocación por el servicio, responsable, comunicación efectiva, actitud positiva, ejercer liderazgo, inteligencia emocional, capacidad para enseñar, confianza en sí mismo, liderazgo, imparcialidad y discreción.</p>

4. Funciones

Participar proactivamente en el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, reglamento de higiene y seguridad industrial, normal y políticas internas y plan de desarrollo institucional.

- Programar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades que corresponden al departamento de enfermería.
- Dar bienvenida al paciente y explicar el funcionamiento y rutina de la UCI.
- Realizar los horarios de trabajo de los diferentes servicios y en casos especiales buscar el personal que sea necesario.
- Realizar y presentar los diferentes informes y registros estadísticos exigidos por la institución y la Secretaria de Salud.
- Mantener la dotación o stock de medicamentos, equipos y materiales necesarios en cada servicio de enfermería.
- Diligenciar los formatos de nacido vivo y defunción en la institución.
- Mantener actualizado el listado de médicos especialistas y personal que labora en la institución.
- Registrar diariamente los procedimientos de enfermería y recién nacido.
- Participar en las actividades de coordinación y control docente asistencial y cumplir y hacer cumplir su horario.
- Ejecutar los tratamientos y procedimientos de enfermería de mayor responsabilidad teniendo en cuenta las técnicas descritas en el manual de procedimiento.
- Dirigir y supervisar a las auxiliares de enfermería en el ingreso de los pacientes al servicio, abriéndole su respectiva tarjeta de Kàrdex y medicamentos.

- Acatar las determinaciones de sus superiores y administrativos en virtud de la eficiencia de la atención de los pacientes e imagen de la UCI.
- Realizar ronda de enfermería diaria para conocer el estado actual del paciente y verificar que se estén cumpliendo las órdenes médicas.
- Realizar pedidos de medicamentos a farmacia de cada uno de los pacientes hospitalizados.
- Recibir medicamentos solicitados y verificar especificaciones de calidad y cantidad de los mismos.
- Conocer el tipo de contratación que establece la UCI con las diferentes EPS para saber los derechos de cada paciente.
- Acompañar al especialista a la visita y a los procedimientos especiales que realizará a cada paciente.
- Supervisar la adecuada preparación de los procedimientos especiales que realizará a cada paciente.
- Mantener actualizado el inventario de medicamentos de la institución.
- Recibir al paciente.
- Informar al médico de turno el ingreso.
- Brindar un espacio cómodo al paciente.
- Revisar órdenes médicas.
- Tomar muestras para laboratorios.
- Vigilar constantes vitales del paciente.
- Colocar catéter premicath o epicutaneo según el caso.
- Asistir al médico durante los procedimientos.

- Registrar y reportar los eventos adversos presentados.
- Velar por el personal de auxiliar de enfermería que cumpla sus funciones de acuerdo a las normas y protocolo del servicio.
- Participar en los comités de la institución.
- Ejercer las demás funciones que sean asignadas y sean a fines a la naturaleza del cargo.

5. Responsabilidades

- Dirigir, organizar y supervisar el servicio de enfermería, durante las 24 horas del día, para asegurar el cuidado y la atención competentes de los pacientes hospitalizados.
- Prestar cuidados de enfermería, para lograr el bienestar del paciente.
- Planificar la asistencia de enfermería estableciendo prioridades en su estado de salud.
- Realizar todas aquellas tareas encaminadas a satisfacer las necesidades de seguridad del paciente.
- Utilizar de manera adecuada la dotación entregada por la empresa.

6. Marco de relaciones

	INFORMAR	COLABORAR	CONTROL	N/A
SUPERIORES	X	X		
COLABORADOR		X		
CLIENTES		X	X	
PROVEDORES				X

7. Competencias requeridas

COMPETENCIAS	GRADO				
	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	NO APLICA
COMPETENCIAS CARDINALES (Requeridas para todo el personal)					
Responsabilidad / Compromiso	X				
Ética	X				
Actitud de servicio		X			
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO					
Capacidad de escucha	X				
Asertividad	X				
Pensamiento analítico		X			
Dinamismo		X			
COMPETENCIAS ESPECIFICAS PARA TODOS LOS NIVELES DE SUPERVISIÓN					
Relaciones interpersonales	X				
Flexibilidad		X			

A: Alto B: Bueno C: Mínimo necesarias D: Insatisfactorio

8. Factores de riesgo del cargo

Riesgo	Factores de riesgo	Normas de Bioseguridad
Ergonómicos	Carga postural estática	Usar los elementos de protección personal al ingresar a las salas de internación de pacientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tapabocas ▪ Bata manga larga ▪ Gorro
Psicosocial	Estrés Laboral	
Eléctrico	Electricidad estática	

		<ul style="list-style-type: none">➤ Utilice un par de guantes por paciente.➤ Maneje todo paciente como potencialmente infectado.➤ Absténgase de tocarse con las manos enguantadas alguna parte del cuerpo y de manipular objeto diferente a los requeridos durante el procedimiento.➤ En caso de accidente de trabajo con material o instrumental corto punzante, repórtelo inmediatamente a su jefe inmediato y al encargado del reporte por internet.➤ Lávese las manos al salir de la unidad y al finalizar su jornada laboral.➤ Mantenga ordenado y limpio el lugar de trabajo.➤ Evite comer comidas en la proximidad de los equipos de cómputo.➤ Realice pausas activas en su jornada laboral, ejecutando ejercicios de estiramiento.➤ Evite ingerir bebidas alcohólicas antes de iniciar su jornada laboral.
--	--	--

3.8 Plan de mejoramiento

PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESA UCI NEONATAL DEL BAJO SINU

Este plan tiene como objetivo mostrar las fortalezas y debilidades de, **UCI NEONATAL DEL BAJO SINU** pero también resaltará las acciones que se deben realizar para mejorar los procesos administrativos y operativos.

2.6

1. OBJETIVO AREA ADMINISTRATIVA: Construir en UCI NEONATAL DEL BAJO SINU la planeación estratégica como herramienta que engrane todas las áreas de la empresa , manteniendo una política de eficiencia que se manifieste a nivel competitivo para aumentar el mercado potencial y la calidad de los servicios prestados por la empresa.						
Hallazgo: Fortaleza / Debilidad	Estrategias	Acciones e Indicador de acciones	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable	Recursos Necesarios
El manual de funciones no está actualizado para	Coordinar el proceso de actualización de manual de funciones para lograr un mejor	El manual de funciones actualizado	Noviembre 25 de 2017	Diciembre 15 de 2017	Jefe de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de recursos económicos

desarrollo adecuado de algunas actividades	desempeño de las actividades en cada dependencia de la empresa					<ul style="list-style-type: none"> Personal del área de recursos humanos.
falta de orden jerárquico	Reestructurar el organigrama de la empresa además de promover la asignación de responsabilidades	organigrama reestructurado	Diciembre 15 de 2017	Enero 10 de 2017	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> Personal calificado para la asesoría

2) OBJETIVO AREA MARKETING: promover obtención de una imagen favorable de la empresa en el mercado bajo Sinúano que evoquen la calidad de nuestros servicios sin mencionar el bienestar social que brindamos a la comunidad.

Hallazgo: Fortaleza / Debilidad	Estrategias	Acciones e Indicador de acciones	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable	Recursos Necesarios
Este empresa no cuenta con un departamento de marketing especializado en la imagen y promoción de la empresa	Desarrollar estrategias publicitarias que muestren la calidad de nuestros servicios (flayers, volantes)	Encuestas de percepción de la comunidad	Noviembre 15 de 2017	Diciembre 15 de 2017	Secretarias y área de atención al usuario	Recursos económicos – campañas publicitarias

3) OBJETIVO ÁREA FINANZAS Y CONTABILIDAD: alcanzar un nivel de solvencia financiera estable de la empresa, que permita un gran nivel de apalancamiento de la misma, lo que se verá reflejado en el desarrollo sostenible de la empresa.

Hallazgo: Fortaleza / Debilidad	Estrategias	Acciones e Indicador de acciones	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable	Recursos Necesarios
El área de contabilidad no se maneja de manera interna en la empresa	Implementar nuevas formas de manejo del ámbito contable de en la empresa, como un software contable para el manejo de la contabilidad de manera interna	Implantación de software contable	Noviembre 27 de 2017	Enero 9 de 2018	Coordinador general de área de finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • compra de licencia del • software Capacitación del personal del área de finanzas

Poco flujo de cartera	Crear estrategias de recuperación de cartera, para la recolección de recursos circundantes	Crecimiento del flujo de cartera	Enero 15 de 2018	Febrero 12 de 2018	Coordinador del área de finanzas	Personal especializado en área de cartera
-----------------------	--	----------------------------------	------------------	--------------------	----------------------------------	---

4) OBJETIVO ÁREA PRODUCCIÓN Y OPERACIONES: desarrollar las estrategias propuestas en el área administrativas con el propósito de potencializar el rendimiento y capacidad de crecimiento de la empresa. Ya que esto depende el crecimiento y la armonía en el funcionamiento de las actividades de la misma

Hallazgo: Fortaleza / Debilidad	Estrategias	Acciones e Indicador de acciones	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable	Recursos Necesarios
Falta de la prestación de algunos servicios requeridos por los usuarios	Promover el convenio con otras entidades o especialista del ámbito neonatal para la prestación	Prestación de los nuevos servicios a través de los convenios	Enero 9 de 2018	Marzo 20 de 2018	Administrador en cabeza del gerente de la empresa	Realización de los convenios o alianzas

	de los servicios con los que no cuenta la empresa					
No cuenta con infraestructura propia en la parte operacional	Contemplar la ampliación de las instalaciones	Ampliación de las instalaciones	Enero 22 de 2018	Marzo 22 de 2019	Gerente y accionistas de la empresa	Capital económico

2) OBJETIVO ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO : implementar nuevas técnicas y procedimientos en las

distintas dependencias de la empresa promoviendo la automatización y la dinamización del manejo de todos los recursos de la empresa en todo el sentido de la palabra

Hallazgo: Fortaleza / debilidad	Estrategias	Acciones e Indicador de acciones	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable	Recursos Necesarios
No se cuenta con un área dedicada a la investigación y el desarrollo en la empresa	Hallar nuevas formas de como orientar los procesos en la empresa en todas las áreas, teniendo en cuenta los avances que se ha	Implementación de las nuevas técnicas en el desarrollo de los procesos internos de la empresa	Marzo 27 de 2018	Junio 19 de 2018	Director de la empresa	Personal especializado en la materia Recursos económicos para la implementación de las nuevas

	dado en esta materia a lo largo de la historia					herramientas y procesos
• Escases de un sistema de respaldo en caso de fallas en el actual	Analizar la posibilidad de la obtención de un sistema de respaldo	Obtención del sistema de respaldo	Marzo 27 de 2017	Abril 23 de 2018	Administrador	Personal capacitado en el manejo del sistema de respaldo

3.9 conclusión

El tema de crear empresas es un tema totalmente hermoso e interesante, pero aún más interesante es lo que viene consigo una vez creada una empresa se entra en un mundo que se comprende de cuatro aspectos los cuales son planeación, organización, dirección y control estos son pilares fundamentales para que estas funciones de una manera óptima más sin embargo para que estos pilares marchen adecuadamente se necesita de una herramienta esencial la cual es la gerencia estratégica (direccionamiento estratégico), este está encargado de dotar de unas estrategias de mercado tanto para productos como para servicios, y así mismo utilizar las oportunidades y amenazas del entorno y los principios corporativos, para así definir acciones para satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de clientes y accionistas, es por esto que en este trabajo pudimos aprender mucho sobre el análisis de la parte interna y externa de una empresa, ya que una vez pusimos en marcha el direccionamiento estratégico en la UCI neonatal donde encontramos una serie de oportunidades, debilidades, fortalezas, amenazas, las cuales abordamos de una forma práctica.

Fortaleciendo la parte **FO** y corrigiendo y solucionando la parte **DA** para así hacer un direccionamiento estratégico óptimo para la consecución de los objetivos propuestos de esta organización, una vez hicimos un diagnóstico y por consiguiente un análisis de los resultados arrojados tuvimos las bases necesarias para poner en marcha un plan de mejoramiento por área que pudiera afrontar y corregir las dificultades que esta presentaba pero claro para llegar a esto fue un proceso el cual consta de varias etapas que mencionarlas una por una sería un poco tedioso y complicado es por esto que vamos hacer breve en la explicación de las más importantes.

Hay que mencionar lo que fue las entrevistas las cuales dejaron al descubierto

debilidades y fortalezas que en nuestro análisis no fueron descubierta por una razón y es que nadie más perfecto para saber cómo se encuentra la empresa que aquellos entes que hacen parte de ella diariamente como lo son los empleados y los usuarios como es en nuestro caso, una vez descubierto esto planteamos un plan de mejoramiento que se ejecutara un tiempo terminado para que esta empresa logre sus objetivos, por todo lo anterior nos permitimos concluir que el direccionamiento estratégico es una herramienta fundamental en todo empresa no solo porque ayuda a la consecución de los objetivo sino que también hace más fácil la labor de los administradores, ya que tienen que valerse de todas las herramientas que hayan para desempeñarse satisfactoriamente en su profesión puesto que un administrador es la cara visible de una organización y sobre sus hombros recaen el éxito o el fracaso de la misma así que esta herramienta es la mejor aliada de un administrador de empresas por todo lo anteriormente dicho.

4.0 Bibliografía

CABRERA. (s.f.). Obtenido de file:///C:/Users/AUDITORIA/Downloads/1901-4908-1-SM.pdf

HERZBERG. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>

KAUFMAN, R. A. (s.f.). Obtenido de

https://books.google.com.co/books?id=ZluGmPzv1tkC&pg=PA263&lpg=PA263&dq=Seg%C3%BAAn+Roger+A.+Kaufman&source=bl&ots=7tT9Dz8CU2&sig=4JrW_OQwOmELrmHmeEhYGP1juRU&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX9rjC8tDXAhVCSSYKHRNzA1QQ6AEIZDAJ#v=onepage&q=Seg%C3%BAAn%20Roger%20A.%20Kau

PONCE, A. R. (s.f.). Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Negocios/La-Planeacion-Agustin-Reyes-Ponce/528047.html>

PUPO, G. A. (s.f.). Obtenido de

<http://200.0.187.30/index.php/Revista/article/viewFile/307/304>

SCHOLLES, J. Y. (s.f.). Obtenido de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/acevedo_1_r/capitulo2.pdf

5. Anexos



Universidad de
Cartagena

Formatos de entrevistas para la parte administrativa y empleados de la uci neonatal



Anexo 1. Entrevista para los Directivos de la empresa

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Usted lleva acabo una planeación periódicamente?
2. ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de todos los que trabajan en la empresa?
3. ¿Convendría realizar alianzas empresariales?
4. ¿Maneja un sistema para el control de sus inventarios?
5. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?
6. ¿Los procesos son adecuados o necesitan rediseñarse?
7. ¿Cómo considera el espacio o lugar de trabajo para la realización de las actividades?
8. ¿Cómo realiza actualmente el marketing de la empresa?
9. ¿Qué estrategias utiliza para atraer nuevos usuarios?
10. ¿Cómo mide usted la satisfacción de sus usuarios a través de la atención de los empleados?



Anexo 2. Entrevista para empleados porte asistencial

Nombre: _____

Cargo: _____

Marque con una X la respuesta correcta:

1. Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?

a. Menos de 3 meses: _____

b. Entre 3 meses y 6 meses: _____

c. Entre 6 meses y 1 año: _____

d. Entre 1 año y 2 años: _____

e. Más de 2 años: _____ Si la respuesta es mayor a dos años especifique el tiempo:

2. ¿Considera usted que el espacio o lugar de trabajo es adecuado para la realización de las actividades?:

Sí _____ No _____

3. ¿En general, su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante?:

Sí _____ No _____

4. Conoce usted la misión y la visión de la empresa

Sí _____ No _____

5. Conoce usted el manual de funciones de la empresa?

Sí _____ No _____

6. Considera usted que su jefe tiene buenas relaciones y buena comunicación con los empleados? Sí _____ No _____

7. La empresa le ofrece incentivos en su trabajo

Si _____ No _____

8. Conoce usted el reglamento y normas de la empresa?

Si: _____ No: _____



Universidad de
Cartagena

Formatos de entrevistas para la parte administrativa y empleados de la UCI neonatal



10. Existe evaluación de desempeño para el cargo que usted desempeña? Si _____
no _____

11. ¿Estas satisfecho por la atención y el trato que se le brinda a los clientes?
Si _____ No _____

12. Cree usted, que la motivación influye en el desempeño de sus actividades?

Si: _____ No: _____

13. Conoce usted, los objetivos de la empresa?

Si: _____ No: _____

14. A cuál de las siguientes opciones se debe estar enfocado para prestar un buen servicio?

a. Satisfacción al cliente: _____ b. Servicio social: _____ c. Beneficio de la
empresa: _____ d. Satisfacción personal: _____

15. Considera usted que su salario se ajusta a las funciones que desempeña? Si _____
no _____





**BUZÓN
SUGEREN**



*Unidad de Cuidados Intensivo
Neonatal del Bajo Sinú Ltda*