

**PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA  
EMPRESA CENTRO MEDICO INTEGRATIVO MANA.**

**DANIELA PRIETO GOMEZ**

**HEIDY LUISA RIASCOS**

**INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO**

**TEGNOLOGIA GESTION EMPRESARIAL**

**HARRISON SANCHEZ SEVILLANO**

**CALI – COLOMBIA**

**2025**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA PARA EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA  
EMPRESA MANA CENTRO MEDICO INTEGRATIVO.**

**DANIELA PRIETO GOMEZ**

**HEIDY LUISA RIASCOS**

**PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE: TEGNOLOGIA GESTION  
EMPRESARIAL**

**HARRISON SANCHEZ SEVILLANO**

**INSTITUTO TÉCNICO DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ” INTENALCO**

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS SEMESTRE 6**

# CALI-COLOMBIA

2025

## ÍNDICE

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.1 Identificación del problema.....	9
1.2 Descripción del problema.....	9
1.3 Antecedentes .....	10
1.4 Formulación del problema.....	12
1.5 Sistematización del problema .....	12
OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos específicos .....	13
JUSTIFICACIONES.....	14
3.1 Justificación teórica.....	14
3.2 Justificación práctica .....	15
3.3 Justificación metodológica .....	16
MARCOS.....	19
4.1 Marco Referenciales .....	19

4.2 Marco Teórico .....	23
4.3 Marco Conceptual .....	32
4.4 Marco legal.....	35
4.5 Marco Contextual .....	38
5. Diseño Metodológico .....	40
5.1 Componentes Investigativos .....	40
5.1.1 Tipo, Métodos y Fuentes de Investigación .....	40
5.1.2. Línea de Investigación .....	48
5.1.3. Delimitación del Objeto de Estudio .....	49
5.1.4. Población y Muestra del Objeto de Estudio .....	50
5.2.1. Diagnóstico Empresarial .....	51
5.2.2 Diagnóstico Integral y Específico .....	52
5.2.3 Análisis de procesos .....	54
5.3 Procedimientos.....	54
5.3.1 Fases del Diagnóstico en Mana Centro Médico Integrativo .....	54
5.3.2 Pasos para Estudio de Procesos en Mana Centro Médico Integrativo	56
5.3.3 Pasos para Calcular los Costos de la Propuesta .....	56
6. Reseña histórica empresarial .....	57
Conclusión General del Análisis .....	62
6.1 Tipo De Empresa - Constitución.....	63

6.2 Capital Social .....	64
6.3 Objetivo social .....	67
6.4 Misión y Visión Empresarial .....	68
6.5 Políticas de empresa .....	69
6.6 Estructura empresarial – Áreas funcionales .....	71
6.7 Portafolio de productos .....	72
6.8 Mercado .....	73
6.9 Evolución financiera .....	74
7. Análisis de la situación actual de la empresa .....	74
7.1 Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa.....	76
7.2 La competencia .....	77
7.2.1 Punto de comparación frente a la competencia .....	78
7.3 El mercado actual- participación en el mercado.....	80
7.4 Estrategias de mercadeo y ventas .....	81
7.5 Matriz DOFA .....	83
7.5.1 Matriz DOFA para el sector que pertenece la empresa .....	85
7.5.2 Debilidades .....	88
7.5.3 Oportunidades .....	88
7.5.4 Amenazas .....	89
7.5.5 Estrategias DA, FA, FO, DO 58 .....	89

8.	Plan de mejoramiento.....	92
8.1.	Área funcional de intervención .....	92
8.2.	Diagnostico .....	92
8.2.1	Matriz DOFA para el área administrativa .....	93
8.3 .	Formulación del plan de mejoramiento .....	94
8.3.1	Estrategias Planteadas .....	95
	Manual de Funciones – Definición .....	97
8.4	Implementación Del Plan De Mejoramiento .....	106
8.4.1	Concepto de Misión y visión propuesta.....	106
	Misión.....	106
	Visión .....	107
8.4.2	Valores.....	107
8.4.3	Principios .....	108
8.4.4	Objetivos .....	108
8.4.5	Organigrama propuesto .....	109
8.4.6	Definición del grupo de interés.....	110
8.4.8	Mecanismo de participación para los empleados .....	113
8.4.9	Incentivos y motivación para los empleados.....	114
8.4.10	Comunicación para empleados.....	115
8.4.11	Estrategias de trabajo en equipo .....	116

8.4.12 Liderazgo .....	117
8.4.13 Evaluación de desempeño .....	117
9. Presupuesto de Implementación .....	118
PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN .....	118
9.1 Análisis financiero y numérico .....	119
10. Conclusiones y recomendaciones .....	121
Conclusiones .....	121
Recomendaciones .....	124
Bibliografía .....	126

## INTRODUCCIÓN

En el entorno altamente competitivo y dinámico del sector de la salud, la gestión eficiente de los recursos humanos es fundamental para garantizar la calidad y continuidad del servicio. Mana Centro Médico Integrativo, una destacada entidad en el campo de la atención médica integral, enfrenta actualmente un desafío significativo en la optimización de sus procesos internos. En particular, la empresa carece de un plan de mejoramiento estructurado para su sistema de contratación e inducción.

El proceso de contratación y la inducción de nuevos empleados son aspectos críticos para el éxito de cualquier organización. Un sistema bien diseñado no solo asegura la selección de candidatos adecuados, sino que también facilita su integración efectiva al equipo y la adaptación a la cultura corporativa. Sin embargo, la ausencia de un plan de mejoramiento en estas áreas puede llevar a ineficiencias, falta de cohesión en el equipo y una disminución en la calidad del servicio ofrecido.

Este documento explora las deficiencias actuales en el sistema de contratación e inducción de Mana Centro Médico Integrativo, identificando áreas clave que requieren atención y proponiendo estrategias para la implementación de un plan de mejoramiento integral. El objetivo es fortalecer el proceso de incorporación de nuevos empleados, mejorando así la eficiencia operativa y la satisfacción tanto de los trabajadores como de los pacientes.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Identificación del problema**

La empresa Mana centro médico integrativo, carece de un plan de mejoramiento para su sistema de contratación e inducción lo cual ha generado varias deficiencias que afectan tanto la eficacia operativa como el rendimiento del personal, lo que puede tener un impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

### **1.2 Descripción del problema**

El Centro Médico Integrativo Maná enfrenta un desafío significativo relacionado con su sistema de contratación e inducción de nuevos empleados. Actualmente, la empresa carece de un plan estructurado y detallado para estos procesos críticos, lo que conlleva varias dificultades: Ineficiencia en el Proceso de Contratación, Dificultades en la Integración de Nuevos Empleados, Alta Tasa de Rotación, Desempeño Ineficiente y Reducción en la Productividad y la Calidad del Servicio.

Para abordar estos problemas, es crucial desarrollar e implementar un plan de mejoramiento integral para los sistemas de contratación e inducción. Esto no solo optimizará la eficiencia del proceso, sino que también mejorará la integración de nuevos empleados, promoviendo una mayor retención y contribuyendo al éxito y crecimiento sostenido del Centro Médico Integrativo Maná.

### 1.3 Antecedentes

#### Relación de síntomas, causas pronósticos y control de pronósticos de la empresa Centro Médico Integrativo Mana.

SÍNTOMA	CAUSA	PRONÓSTICO	CONTROL DE PRONÓSTICO
1. Errores frecuentes en el trabajo, como lo son la facturación y el mal agenda- miento.	La capacitación inicial no cubre adecuadamente los procedimientos y tareas específicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento en la cantidad de retrabajos.</li> <li>- Disminución en la calidad del trabajo.</li> <li>- Pérdida de tiempo y recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y mejorar el contenido del programa de capacitación para incluir procedimientos detallados.</li> <li>- Implementar prácticas y simulaciones en el proceso de capacitación.</li> </ul>

<p>2.</p> <p>Desconocimiento de políticas y procedimientos</p>	<p>La falta de material didáctico o guía durante la inducción.</p>	<p>-</p> <p>Incumplimiento de normas y políticas.</p> <p>- Riesgos legales y de cumplimiento.</p> <p>- Confusión en la toma de decisiones.</p>	<p>- Crear manuales y recursos accesibles sobre políticas y procedimientos.</p> <p>- Realizar sesiones de formación interactivas y evaluaciones para asegurar comprensión.</p>
<p>3. Aumento en la frustración y desmotivación de los empleados.</p>	<p>La capacitación no aborda las expectativas y desafíos del trabajo.</p>	<p>- Baja moral y compromiso.</p> <p>- Incremento en la rotación de empleados.</p> <p>- Reducción en la productividad.</p>	<p>- Incluir sesiones de orientación sobre expectativas del rol y objetivos.</p> <p>- Proporcionar soporte continuo y feedback constructivo durante el periodo de adaptación.</p>

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo puede la empresa Mana Centro Médico Integrativo mejorar su sistema de contratación e inducción para solucionar las deficiencias actuales y mejorar la eficacia operativa, el rendimiento del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales?

#### **1.5 Sistematización del problema**

¿Qué deficiencias existen actualmente en el sistema de contratación e inducción de Mana Centro Médico Integrativo que afectan la eficacia operativa, el rendimiento del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales?

¿Qué estrategias deben implementarse para solucionar las deficiencias identificadas y mejorar la eficacia operativa, el rendimiento y la alineación con los objetivos empresariales?

¿Qué pasos específicos se deben tomar para implementar las estrategias propuestas y mejorar el proceso de contratación e inducción?

¿Cuáles son los costos y beneficios esperados de las acciones propuestas para mejorar la contratación e inducción?

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **2.1 Objetivo general**

Optimizar el Sistema de Contratación e Inducción: desarrollar e implementar un plan integral para mejorar los procesos de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo, con el objetivo de elevar la eficacia operativa y el rendimiento del personal.

### **2.2 Objetivos específicos**

Identificar las deficiencias actuales en el proceso de contratación e inducción que afectan la eficacia operativa, el rendimiento del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Desarrollar estrategias efectivas para optimizar la contratación e inducción, asegurando una mejor selección de personal y una integración más rápida y efectiva.

Implementar un plan de acción detallado que permita ejecutar las estrategias propuestas y mejorar los resultados de contratación e inducción en plazos definidos.

Evaluar el impacto financiero de las mejoras propuestas en contratación e inducción, asegurando que los beneficios superen los costos de implementación.

## JUSTIFICACIONES

### 3.1 Justificación teórica

Desde un enfoque teórico, las teorías de gestión de recursos humanos subrayan la importancia de procesos bien estructurados en la contratación e inducción para garantizar el éxito organizacional. A continuación, se presentan varias teorías relevantes que apoyan esta necesidad:

**Teoría del Ajuste Persona-Organización:** Esta teoría propone que una adecuada alineación entre las características del empleado y los objetivos organizacionales resulta en mayor satisfacción y desempeño laboral, lo que es fundamental para el éxito organizacional.

**Teoría de la Socialización Organizacional:** Sostiene que una inducción efectiva facilita la adaptación del nuevo empleado, reduciendo el estrés y mejorando la integración y el rendimiento desde el inicio.

**Teoría Clásica de Henri Fayol:** Fayol enfatiza la importancia de la organización y la administración sistemática. Un proceso de contratación estructurado ayuda a definir roles claros y responsabilidades, mejorando la efectividad organizacional.

1. **Teoría Científica de Frederick Taylor:** Taylor aboga por la optimización de procesos y la selección científica de personal. La aplicación de estos principios en la contratación puede aumentar la eficiencia operativa al seleccionar candidatos adecuados.

**Teoría Humanista de Elton Mayo:** Esta teoría resalta la importancia de las relaciones humanas en el trabajo. Un proceso de inducción que fomente la integración social de los nuevos empleados contribuye a un ambiente laboral más positivo.

**Teoría del Comportamiento de Abraham Maslow:** Maslow propone una jerarquía de necesidades. Un proceso de inducción que aborde tanto las necesidades básicas como las de autorrealización puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.

### **Desarrollo del Estudio Costo/Beneficio utilizando la Teoría del Capital Humano (Gary Becker)**

La **Teoría del Capital Humano**, propuesta por **Gary Becker**, sostiene que las inversiones en la educación y capacitación de los empleados (como la contratación e inducción adecuadas) mejoran el desempeño y productividad de la empresa a largo plazo. Becker argumenta que el capital humano debe ser tratado como una inversión, donde el retorno proviene de la mejora en la eficiencia laboral y la competitividad organizacional.

### **3.2 Justificación práctica**

Actualmente, la falta de un plan de mejoramiento en el sistema de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo está generando deficiencias significativas que afectan la eficacia operativa y el rendimiento del personal. Estos problemas pueden resultar en una alta rotación de empleados, bajos niveles de satisfacción y una menor productividad. La implementación de un plan de mejora permitirá optimizar estos procesos, garantizando una selección adecuada de candidatos y una integración eficiente de los nuevos empleados. Esto no solo mejorará el ambiente laboral, sino que

también fortalecerá el cumplimiento de los objetivos empresariales y mejorará la competitividad de la organización.

La mejora del sistema de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo tiene el potencial de generar resultados significativos y resolver problemas a nivel empresarial. Esta investigación se apoya en los conocimientos adquiridos durante cuatro semestres en la carrera de Técnico en Procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio "Simón Rodríguez". Como los fueron: Análisis de problemas empresariales, Desarrollo de estrategias, Análisis financiero y de costo-beneficio, y Herramientas de planeación estratégica.

### **3.3 Justificación metodológica**

La investigación se orienta a mejorar el sistema de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo, con el objetivo de superar las deficiencias actuales que afectan la eficacia operativa y el rendimiento del personal, impactando negativamente el cumplimiento de los objetivos empresariales. Dado el contexto en la ciudad de Cali, se utilizará un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) para obtener una comprensión completa de los problemas y proponer soluciones efectivas y prácticas.

## **Tipo y Clase de Investigación**

Descriptiva y explicativa: Se busca describir el estado actual del sistema de contratación e inducción, identificar sus deficiencias y explicar cómo estas afectan el rendimiento organizacional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Investigación aplicada: El enfoque de la investigación está orientado a generar soluciones prácticas y aplicables para mejorar los procesos de contratación e inducción en la empresa.

## **Fuentes de Información**

Entrevistas y encuestas a empleados actuales, nuevos empleados y responsables de recursos humanos. Estos datos cualitativos permitirán comprender las percepciones de los involucrados sobre las deficiencias del proceso y sus expectativas.

Observación directa del proceso de contratación e inducción, con el fin de identificar problemas operativos y áreas de mejora.

Datos históricos de rotación de personal, desempeño laboral y tiempos de adaptación de nuevos empleados, para evaluar el impacto actual del sistema de contratación e inducción.

Estudios de mejores prácticas en procesos de contratación e inducción dentro del sector salud en la ciudad de Cali y en organizaciones similares.

La investigación es fundamental para Mana Centro Médico Integrativo, ya que permitirá identificar las deficiencias en los procesos actuales y proporcionar soluciones que mejoren la eficacia operativa y el rendimiento del personal. Esto, a su vez,

contribuirá al cumplimiento de los objetivos empresariales y al fortalecimiento organizacional.

El sistema de retroalimentación continua será implementado para monitorear el proceso de inducción y recibir comentarios en tiempo real de los empleados y supervisores. Esto permitirá ajustar el proceso de manera dinámica, mejorando la integración de los nuevos empleados y su desempeño desde el inicio.

#### Enfoque Mixto para la Recolección de Datos

Cualitativo: Se recopilarán datos mediante entrevistas y encuestas para comprender las experiencias, dificultades y percepciones de los empleados respecto al proceso de contratación e inducción.

Cuantitativo: Se evaluarán indicadores como la tasa de retención, el tiempo de integración y el desempeño de los empleados, con el fin de medir el efecto de las intervenciones y analizar la relación costo-beneficio de las mejoras sugeridas

La justificación metodológica se basa en un enfoque mixto que combinará métodos cualitativos y cuantitativos para abordar las deficiencias del sistema de contratación e inducción de Mana Centro Médico Integrativo en Cali. Con esta investigación, se espera mejorar la eficacia operativa, el rendimiento del personal y, finalmente, el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, garantizando un impacto positivo y sostenible a largo plazo.

## MARCOS

### 4.1 Marco Referenciales

#### Antecedentes de la Investigación

En el contexto de la mejora del sistema de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo, es fundamental revisar antecedentes que respalden la necesidad de optimizar estos procesos y cómo pueden influir en la eficacia operativa, el rendimiento del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### Importancia de la Contratación Efectiva en el Sector Salud

**Referencia:** Martínez, R. & Torres, S. (2017). *Estrategias de selección de personal en organizaciones del sector salud*. Revista de Administración y Salud, 14(1), 65-80.

**Resumen:** Este estudio enfatiza la importancia de utilizar criterios específicos de selección en el sector salud, destacando la necesidad de identificar competencias técnicas y blandas. Esto es relevante para Mana, ya que una selección adecuada puede reducir la rotación de personal y mejorar la calidad del servicio.

Una correcta selección de personal, basada en competencias técnicas y blandas, reduce la rotación de empleados y mejora la calidad del servicio, lo cual es crucial para Mana Centro Médico Integrativo.

#### Conclusión:

La revisión de antecedentes evidencia que la optimización de los procesos de contratación e inducción es clave para Mana Centro Médico Integrativo. Una selección de personal que considere tanto competencias técnicas como habilidades

interpersonales no solo disminuye la rotación de empleados, sino que también contribuye a elevar la calidad del servicio y la eficiencia operativa. Por lo tanto, fortalecer estos procesos representa una estrategia fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y mejorar el desempeño del personal.

### **Efectos de un Programa de Inducción Efectivo**

**Referencia:** Gómez, A. (2019). *El impacto de la inducción en el desempeño laboral de los nuevos empleados*. Journal of Human Resources, 22(4), 112-129.

**Resumen:** La investigación muestra que una inducción bien estructurada puede aumentar la satisfacción y el desempeño de los empleados. En el caso de Mana, un programa de inducción que incluya formación sobre cultura organizacional y procesos internos puede acelerar la adaptación de los nuevos empleados.

Un programa de inducción bien estructurado mejora la satisfacción y desempeño de los empleados, acelerando su adaptación a la cultura organizacional y procesos internos, lo cual es esencial para la eficacia operativa de Mana.

**Conclusión:** Un programa de inducción bien diseñado resulta fundamental para Mana Centro Médico Integrativo, ya que facilita la adaptación de los nuevos empleados a la cultura organizacional y a los procesos internos. Esto no solo incrementa la satisfacción y el desempeño del personal, sino que también contribuye directamente a la eficiencia y efectividad operativa del centro, fortaleciendo su capacidad para cumplir con sus objetivos y brindar un servicio de calidad.

## **Evaluación del Desempeño y Mejora Continua**

**Referencia:** Fernández, C. (2020). *Evaluación del desempeño: una herramienta para la mejora continua en organizaciones*. Revista de Ciencias Administrativas, 10(2), 27-42.

**Resumen:** Este artículo aborda cómo los sistemas de evaluación del desempeño ayudan a identificar áreas de mejora y a desarrollar al personal. Para Mana, implementar un sistema de evaluación continua podría resultar en un personal más motivado y alineado con los objetivos organizacionales.

Implementar sistemas de evaluación del desempeño permite identificar áreas de mejora y alinear al personal con los objetivos organizacionales, lo que podría aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados en Mana.

**Conclusión:** La optimización de los procesos de contratación, inducción y evaluación del desempeño es clave para Mana Centro Médico Integrativo. Seleccionar personal considerando competencias técnicas y habilidades blandas, brindar un programa de inducción que facilite la adaptación a la cultura organizacional y a los procesos internos, y aplicar sistemas de evaluación continua permite identificar áreas de mejora y alinear al personal con los objetivos del centro. Estas estrategias contribuyen a aumentar la satisfacción, motivación y rendimiento de los empleados, fortaleciendo la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido.

## **Innovaciones en el Sector de la Salud**

**Referencia:** Valencia, R. & Vélez, J. (2018). *Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en el sector salud*. Revista de Salud Pública, 15(3), 187-202.

**Resumen:** El estudio detalla las tendencias actuales en la gestión del talento humano en el sector salud, subrayando la importancia de innovar en procesos de contratación e inducción para adaptarse a un entorno cambiante y mejorar la atención al paciente.

Innovar en los procesos de contratación e inducción es necesario para adaptarse a los cambios en el sector salud, mejorar la calidad de atención y garantizar la competitividad de la organización, lo cual es relevante para Mana.

**Conclusión:** Para Mana Centro Médico Integrativo, innovar en los procesos de contratación e inducción es clave para mantenerse competitivo y adaptarse a los constantes cambios del sector salud. Implementar estrategias modernas y eficientes en la gestión del talento humano permite mejorar la calidad de atención, optimizar la integración y desempeño del personal, y garantizar que la organización responda de manera efectiva a las demandas de un entorno dinámico, consolidando su posición como un centro médico innovador y orientado al bienestar de sus pacientes.

### **Aspectos Psicológicos y Sociales de la Integración Laboral**

**Referencia:** Yakupova, V. (2017). *Beneficios psicológicos y sociales de la integración laboral en el sector salud*. *Journal of Occupational Psychology*, 5(2), 34-50.

**Resumen:** Este trabajo discute cómo un proceso de integración efectivo no solo mejora el desempeño laboral, sino también el bienestar emocional de los empleados. Para Mana, esto implica que una inducción adecuada puede resultar en un ambiente laboral más saludable y colaborativo.

Un proceso de integración efectivo no solo mejora el desempeño, sino también el bienestar emocional de los empleados, favoreciendo un ambiente laboral saludable y colaborativo en Mana Centro Médico Integrativo.

Los antecedentes mencionados subrayan la relevancia de revisar y mejorar los sistemas de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo. Al integrar enfoques basados en competencias, programas de inducción bien estructurados y sistemas de evaluación del desempeño, la empresa puede no solo resolver deficiencias actuales, sino también potenciar la eficacia operativa, el rendimiento del personal y el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

**Conclusión** En Mana Centro Médico Integrativo, mejorar los procesos de contratación, inducción e integración laboral permite aumentar el desempeño y bienestar del personal. Estrategias basadas en competencias y evaluación continua fortalecen la eficiencia operativa, fomentan un ambiente laboral saludable y contribuyen a la calidad del servicio.

## **4.2 Marco Teórico**

Esta investigación está basada en un conjunto de teorías y enfoques de la administración de recursos humanos, las cuales proporcionan una base sólida para comprender cómo los procesos de contratación e inducción afectan la eficacia operativa, el desempeño y el cumplimiento de los objetivos organizacionales en Mana Centro Médico Integrativo. Las teorías aquí planteadas son relevantes porque abordan diversos aspectos fundamentales que impactan en la selección de personal, la integración de los empleados a la cultura organizacional y el desarrollo continuo del

capital humano. A continuación, se desarrolla una reflexión sobre cada una de estas teorías y su aportación directa a la investigación.

1. Teoría del Ajuste Persona-Organización (P-O Fit) desarrollada por Kristof-Brown en 2000, sostiene que la alineación entre las características personales de los empleados y los valores, objetivos y cultura organizacional mejora significativamente la satisfacción laboral, el desempeño y la retención del personal. Según esta teoría, los empleados que se ajustan bien a la organización no solo son más felices, sino que también son más productivos y comprometidos con los objetivos empresariales.

### **Aporte a la investigación**

En el contexto de Mana Centro Médico Integrativo, la correcta alineación entre los nuevos empleados y la organización es clave para optimizar tanto el proceso de contratación como el rendimiento en el trabajo. En la práctica, esto implica seleccionar candidatos que no solo cuenten con las competencias técnicas necesarias, sino que también compartan los valores y la visión de la empresa, especialmente en un entorno de salud donde la ética, el trabajo en equipo y la empatía son esenciales. Un ajuste adecuado puede reducir la rotación de personal, mejorar la integración social y fomentar un clima laboral positivo, lo cual contribuye directamente a la mejora del servicio y la satisfacción de los pacientes.

2. Teoría de la Socialización Organizacional de Van Maanen y Schein (1979) destaca que la inducción es un proceso crítico que ayuda a los nuevos empleados a adaptarse a la cultura organizacional, entender los roles y expectativas dentro de la empresa, y manejar el estrés que puede generar la adaptación al nuevo entorno. La

socialización efectiva no solo minimiza el período de adaptación, sino que también acelera el rendimiento de los empleados desde el inicio de su contratación.

**Conclusión** En Mana Centro Médico Integrativo, los procesos de contratación e inducción son fundamentales para asegurar que los empleados se adapten a la cultura organizacional y desempeñen sus funciones de manera efectiva. Seleccionar personal que comparta los valores de la organización y brindar una inducción adecuada mejora la satisfacción, el compromiso y el rendimiento del personal, reduce la rotación y contribuye a un ambiente laboral positivo. Todo esto impacta directamente en la calidad del servicio y en el logro de los objetivos del centro médico.

### **Aporte a la investigación**

Esta teoría es fundamental en la investigación porque subraya que una inducción bien estructurada y adaptada a las necesidades específicas de cada empleado puede mejorar su desempeño, aumentar su satisfacción y reducir el estrés. En Mana, la inducción no debe ser vista solo como un proceso informativo, sino como una herramienta clave para facilitar la integración, crear vínculos emocionales con la organización y asegurar que los nuevos colaboradores comprendan sus responsabilidades y objetivos de manera clara. Un proceso de inducción que favorezca una adaptación rápida y exitosa contribuye a que los empleados se sientan cómodos y motivados, lo que repercute en un mejor rendimiento y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

3. Teoría Clásica de Henri Fayol formulada por Henri Fayol, enfatiza la importancia de la organización y la administración sistemática de los recursos humanos dentro de la empresa. Fayol postula que una adecuada organización y estructura jerárquica facilita la asignación eficiente de roles y responsabilidades, lo cual mejora la coordinación y la eficiencia organizacional. La aplicación de esta teoría implica una clara definición de las tareas y responsabilidades dentro de la empresa para evitar confusiones y duplicidad de esfuerzos.

### **Conclusión**

En Mana Centro Médico Integrativo, una inducción bien diseñada y adaptada a las necesidades de cada empleado es clave para su integración, motivación y desempeño. Además, una organización clara y una correcta asignación de roles, como lo plantea la teoría de Fayol, facilitan la coordinación y eficiencia del personal. Juntas, estas estrategias contribuyen a un ambiente laboral positivo, un mejor rendimiento y al cumplimiento de los objetivos del centro médico.

### **Aporte a la investigación**

Para Mana Centro Médico Integrativo, esta teoría refuerza la necesidad de establecer un proceso de contratación que sea claro y estructurado. Al contar con una definición precisa de los roles y funciones dentro de la organización, se asegura que los empleados no solo estén bien preparados para sus tareas, sino que también tengan una comprensión clara de cómo contribuyen al funcionamiento general de la institución.

La claridad en los roles y la distribución de responsabilidades mejora la efectividad operativa y garantiza que el personal trabaje de manera cohesionada para alcanzar los objetivos de la organización.

#### **4. Teoría Científica de Frederick Taylor**

La Teoría Científica de la Administración, propuesta por Frederick Taylor en 1911, se centra en la optimización de los procesos laborales mediante la aplicación de principios científicos a la gestión del trabajo. Taylor aboga por la selección rigurosa de los empleados, la especialización de tareas y la mejora continua de los procesos laborales, todo con el fin de maximizar la eficiencia operativa.

#### **Conclusión**

En Mana Centro Médico Integrativo, contar con procesos claros de contratación y una definición precisa de roles y responsabilidades permite que los empleados comprendan su función dentro de la organización y trabajen de manera más coordinada. Además, aplicar principios de eficiencia y especialización, como propone la teoría de Taylor, contribuye a optimizar los procesos laborales, mejorar el desempeño del personal y fortalecer la efectividad operativa del centro médico.

## **Aporte a la investigación**

El enfoque de Taylor sobre la selección científica del personal y la especialización es crucial para Mana Centro Médico Integrativo, donde la eficiencia operativa es clave para garantizar la calidad del servicio y el bienestar de los pacientes. Al aplicar los principios tayloristas, Mana puede mejorar la eficiencia del proceso de contratación, asegurando que los empleados sean seleccionados en función de su habilidad para desempeñar tareas específicas dentro de la organización. Además, la especialización de las tareas facilita la mejora continua, ya que cada empleado puede desarrollar competencias más profundas en su área de trabajo, lo que resulta en una mayor eficiencia y productividad.

5. Teoría Humanista de Elton Mayo pone de relieve la importancia de las relaciones humanas en el lugar de trabajo y cómo el bienestar emocional de los empleados influye directamente en su rendimiento. Mayo demostró que factores como el reconocimiento, la colaboración y la satisfacción emocional en el trabajo son esenciales para mejorar la productividad.

## **Conclusión**

En Mana Centro Médico, aplicar principios de selección científica y especialización, como los de Taylor, permite que los empleados desarrollen habilidades específicas y se logre una mayor eficiencia en los procesos. Al mismo tiempo, considerar el bienestar emocional y las relaciones humanas, según la teoría de Mayo, contribuye a un ambiente laboral positivo y mejora el desempeño del personal. La combinación de

eficiencia operativa y cuidado del empleado fortalece la productividad y la calidad del servicio en el centro médico.

### **Aporte a la investigación**

En el contexto de Mana Centro Médico Integrativo, la aplicación de la teoría humanista es esencial para asegurar que los empleados no solo tengan un salario y beneficios competitivos, sino que también se sientan valorados como seres humanos. Un proceso de inducción que fomente la integración social de los empleados, que les permita conocer a sus compañeros y sentirse parte de un equipo, contribuye a un ambiente laboral más positivo y colaborativo. Este tipo de entorno favorece la motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, se traduce en una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño.

### **6. Teoría del Comportamiento de Abraham Maslow**

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow propone que las personas tienen una serie de necesidades que deben ser satisfechas en un orden jerárquico, comenzando por las necesidades fisiológicas hasta llegar a la autorrealización. Según Maslow, si las necesidades básicas están satisfechas, los empleados pueden alcanzar un mayor nivel de motivación y rendimiento en su trabajo.

### **Conclusión:**

Atender tanto las necesidades emocionales como las básicas de los empleados es clave para su motivación y desempeño. Un proceso de inducción que promueva la integración y un ambiente laboral positivo, junto con la satisfacción de las necesidades

según la jerarquía de Maslow, ayuda a que los empleados se sientan valorados, comprometidos y capaces de dar lo mejor de sí, lo que mejora tanto la productividad como la calidad del servicio.

### **Aporte a la investigación**

En Mana, la implementación de un proceso de inducción que considere no solo las necesidades básicas de los empleados (salarios, seguridad, condiciones laborales), sino también su desarrollo personal y profesional, contribuiría a mejorar la motivación y el compromiso. La satisfacción de las necesidades superiores, como la autorrealización, puede aumentar significativamente la lealtad y productividad de los empleados, lo que en última instancia beneficia tanto a los empleados como a la organización.

7. Teoría del Capital Humano de Gary Becker sostiene que las inversiones en educación y capacitación de los empleados son cruciales para mejorar su productividad a largo plazo. Becker ve a los empleados como un activo valioso cuya educación y desarrollo profesional pueden generar retornos significativos para la organización.

### **Conclusión:**

Invertir en un proceso de inducción que atienda tanto las necesidades básicas como el desarrollo personal y profesional de los empleados aumenta su motivación, compromiso y productividad. Además, aplicar la teoría del capital humano mediante capacitación y educación continua fortalece al personal como un recurso valioso, generando beneficios tanto para los empleados como para la organización

## **Aporte a la investigación**

Esta teoría apoya la necesidad de una inversión continua en la capacitación y el desarrollo del personal dentro de Mana Centro Médico Integrativo. Considerar el proceso de contratación y inducción como una inversión en capital humano permite a la organización mejorar sus competencias y habilidades operativas a largo plazo, lo que se traduce en una mayor productividad y calidad de servicio. Además, la formación continua y la inversión en el bienestar de los empleados contribuyen a aumentar la competitividad de la organización en el sector salud.

## **Conclusiones**

El marco teórico de esta investigación integra varias teorías clave de la gestión de recursos humanos que subrayan la importancia de optimizar los procesos de contratación e inducción. Estas teorías no solo justifican la necesidad de mejorar estos procesos en Mana Centro Médico Integrativo, sino que también ofrecen un enfoque integral para asegurar que las inversiones en capital humano se traduzcan en mejoras en el rendimiento del personal, la eficacia operativa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Implementar estos enfoques permitirá a Mana no solo resolver las deficiencias actuales, sino también posicionarse de manera más competitiva en el sector de la salud.

La alineación entre empleado y organización mejora el desempeño la teoría del Ajuste Persona-Organización demuestra que una adecuada selección basada en el ajuste entre los valores personales y organizacionales contribuye a una mayor

satisfacción y rendimiento laboral, lo cual es esencial para el éxito de Mana Centro Médico Integrativo.

Enfoque Integral para el Desarrollo del Personal, el desarrollo de los empleados debe ser visto como una inversión a largo plazo. Las teorías del Capital Humano y la Jerarquía de Necesidades proponen que, al invertir en la capacitación, el bienestar y el desarrollo personal de los empleados, las organizaciones pueden mejorar su competitividad y lograr un mayor retorno sobre su inversión, lo que en el caso de Mana impactaría directamente en la calidad del servicio.

Bienestar y Relaciones Humanas, el bienestar emocional de los empleados es crucial para un rendimiento óptimo. Las teorías Humanista y de Comportamiento destacan que un ambiente laboral positivo, basado en relaciones humanas saludables, aumenta la motivación y la productividad, lo que contribuye a un mejor clima organizacional y a la mejora de los resultados de la organización.

### **4.3 Marco Conceptual**

Define los principales términos y conceptos relevantes para el proyecto. Estos términos son esenciales para entender el problema y las soluciones propuestas:

#### **1. Objetivo**

Meta específica que se busca alcanzar en un periodo determinado, ya sea en ventas, marketing u otras áreas de la empresa.

## **2. Contratación**

Acto de contratar a una persona para un puesto de trabajo, formalizando la relación laboral.

## **3. Inducción**

Proceso mediante el cual se introduce a los nuevos empleados a la cultura, normas y procedimientos de la empresa, con el fin de garantizar una adaptación rápida y eficaz.

## **4.Servicios**

Conjunto de actividades o beneficios que se ofrecen a los clientes, que no resultan en la propiedad de un bien físico.

## **5.Cultura Organizacional**

Conjunto de valores, creencias y prácticas que definen la identidad de la organización y que influyen en el comportamiento de sus empleados.

## **6.Estrategias**

Planes de acción diseñados para alcanzar objetivos específicos. En marketing, se refiere a cómo se posicionarán y promocionarán productos o servicios en el mercado.

## **7.Inducción**

Proceso de integración y orientación de un nuevo empleado en una empresa o institución.

## **8.Problema**

Situación que presenta una dificultad o desafío que requiere solución.

## **9.Investigacion**

Proceso sistemático de recolección y análisis de información para responder a una pregunta o resolver un problema.

## **10.Enfoque**

Perspectiva o método utilizado para abordar un tema o problema.

## **11.Justificacion metodológica**

Explicación de por qué se elige una determinada metodología para llevar a cabo una investigación.

## **12.Eficacia Operativa**

Capacidad de una organización para ejecutar sus procesos de manera eficiente, maximizando resultados con el uso óptimo de los recursos.

### **13. Retención de Personal**

Medida que busca reducir la rotación de empleados mediante la implementación de estrategias que incrementen la satisfacción y el compromiso.

### **14. Plan de Mejoramiento**

Estrategia estructurada destinada a optimizar procesos internos de la organización, en este caso, centrada en la contratación e inducción de personal.

#### **4.4 Marco legal**

Para que Mana Centro Médico Integrativo mejore su sistema de contratación e inducción en el contexto legal colombiano, es crucial que cumpla con diversas normas y regulaciones que rigen el trabajo y el sector salud en Colombia. A continuación, se presentan las principales leyes y normativas que deben considerarse:

##### **1. Código Sustantivo del Trabajo (CST)**

El CST ha sido modificado por varias leyes, entre ellas:

La Ley 2101 de 2021, que redujo gradualmente la jornada laboral semanal sin disminuir el salario de los trabajadores

La Ley 1846 de 2017, que modificó los artículos 160 y 161 del CST

**Contratos Laborales:** Establece las disposiciones sobre los tipos de contratos laborales (a término fijo, indefinido, de aprendizaje, etc.) que deben ser utilizados, así como los derechos y deberes de empleadores y empleados.

**Derechos Laborales:** Asegura el respeto de derechos fundamentales, como la no discriminación, la remuneración justa y el derecho a la seguridad social.

2. Ley 100 de 1993

**Sistema de Seguridad Social:** Regula el sistema de salud, pensiones y riesgos laborales en Colombia. Mana debe garantizar que todos los empleados estén afiliados a este sistema, lo que incluye la capacitación sobre sus derechos y deberes en el marco de la seguridad social.

3. Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)

**Protección de Datos:** Establece las condiciones para la recolección y manejo de datos personales. Mana debe asegurarse de obtener el consentimiento de los candidatos y empleados para el tratamiento de sus datos, especialmente si se manejan datos sensibles.

4. Ley 361 de 1997 y Ley 1145 de 2007

**Derechos de las Personas con Discapacidad:** Estas leyes promueven la inclusión y no discriminación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral. Mana debe implementar políticas de inclusión y adaptar su proceso de selección e inducción para garantizar igualdad de oportunidades.

5. Decreto 1072 de 2015

**Normas de Salud y Seguridad en el Trabajo:** Establece las condiciones mínimas de salud y seguridad que deben cumplir las empresas. Mana debe implementar protocolos de seguridad y salud ocupacional durante la inducción y en el ambiente laboral.

#### 6. Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción)

**Ética y Transparencia:** Establece principios de transparencia y lucha contra la corrupción en el ámbito laboral. Mana debe promover una cultura de ética y transparencia en sus procesos de contratación.

#### 7. Políticas de Igualdad de Oportunidades

**Normas de Género y Diversidad:** La Ley 1257 de 2008 promueve la igualdad de género y la no violencia contra las mujeres. Mana debe asegurar que sus procesos de contratación e inducción fomenten un ambiente inclusivo y respetuoso.

#### 8. Capacitación y Desarrollo Profesional

La Ley 1014 de 2006 de Colombia, conocida como la Ley de Fomento a la Cultura del Emprendimiento, establece un marco normativo para apoyar a emprendedores y fomentar la creación de empresas. Algunos de los objetivos de esta ley son:

Promover la cultura emprendedora en todos los niveles educativos

Fortalecer la relación entre el sector productivo y la educación

Estimular la eficiencia y la calidad de los servicios de capacitación

Apoyar a las redes de emprendimiento

Incentivar la creación de nuevos empleos

**Ley 30 de 1992:** Regula la educación superior y puede ser relevante en la capacitación del personal en el ámbito de la salud. Mana debe fomentar la formación continua de su personal para asegurar un alto nivel de competencia.

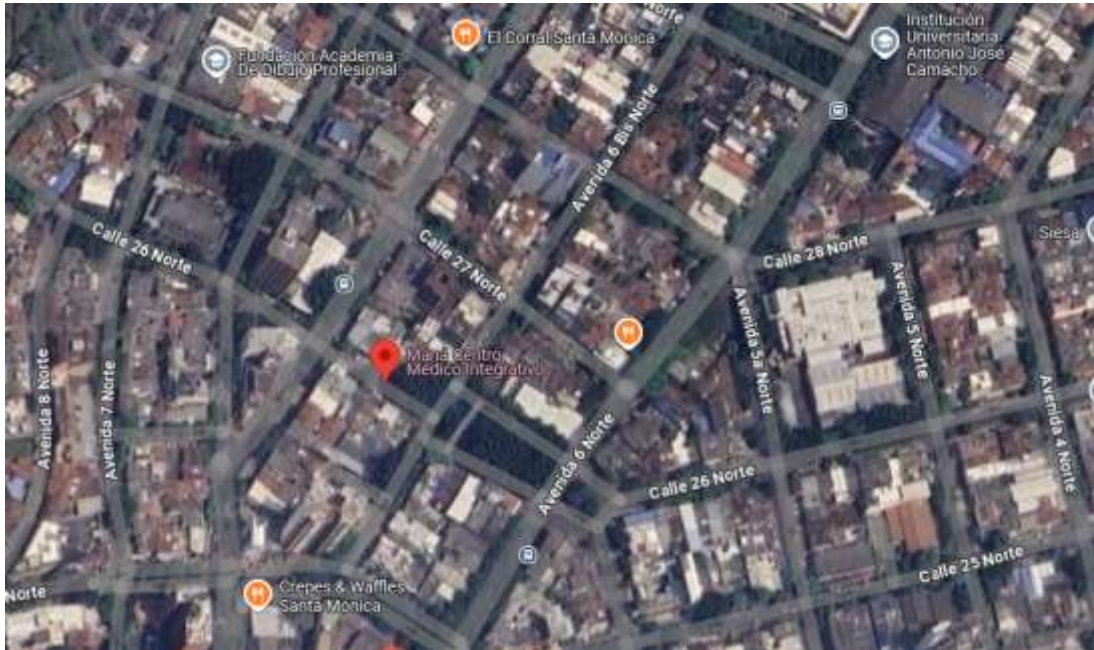
#### **4.5 Marco Contextual**

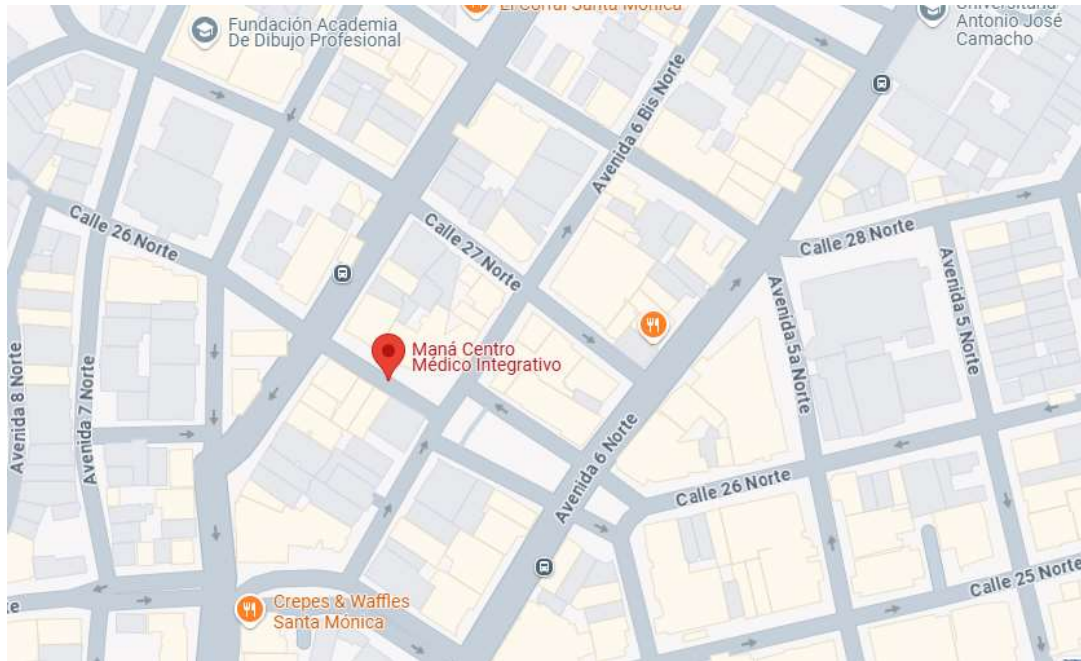
El Centro Médico Integrativo Mana está ubicado en la Comuna 2 de Cali, en el barrio Santa Mónica Residencial, específicamente en la dirección Calle 26 Nte. #6BIS-38, Cali, Valle del Cauca. Esta zona se encuentra al norte de la ciudad, cerca de la Avenida Sexta, una de las principales arterias viales que conecta distintos sectores de la ciudad.

El barrio Santa Mónica forma parte de una de las áreas más consolidadas y de crecimiento de la ciudad. En sus alrededores, se encuentran tanto áreas residenciales como comerciales, lo que hace de esta ubicación un punto de fácil acceso para los pacientes y usuarios del centro médico.

Gracias a su cercanía a la Avenida Sexta, Vía Dapa, Vía Yumbo, Santa Mónica Residencial disfruta de una buena conectividad con otras zonas importantes de la ciudad. La Avenida Sexta es una de las principales rutas de transporte en Cali, lo que hace que el barrio esté bien comunicado con el resto de la ciudad, incluyendo el centro, zonas comerciales y residenciales en expansión.

El área comprende 16 barrios, incluyendo barrios como: San Vicente, la Flora, Los Álamos, Prados del Norte, Menga y vía a Yumbo.





## 5. Diseño Metodológico

### 5.1 Componentes Investigativos

#### 5.1.1 Tipo, Métodos y Fuentes de Investigación

La presente investigación se orienta a mejorar el sistema de contratación e inducción del Centro Médico Integrativo Maná, con el propósito de superar las deficiencias identificadas que afectan la eficacia operativa y el rendimiento del personal, incidiendo de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Considerando el contexto organizacional y operativo del centro, ubicado en la ciudad de Cali, se adopta un enfoque metodológico mixto, el cual permite obtener una comprensión integral del fenómeno de estudio mediante la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se enmarca en un enfoque descriptivo y explicativo, en la medida en que busca caracterizar el estado

actual de los procesos de contratación e inducción, identificar sus principales deficiencias y explicar la relación existente entre dichas falencias y el desempeño organizacional. Adicionalmente, se trata de una investigación de tipo aplicada, orientada a la formulación de soluciones prácticas y contextualizadas que contribuyan al mejoramiento de los procesos analizados.

La recolección de información cualitativa se realizará a través de entrevistas y encuestas dirigidas a empleados actuales, nuevos colaboradores y responsables del área de talento humano, lo cual permitirá conocer las percepciones, experiencias y expectativas frente al proceso de contratación e inducción. De manera complementaria, se empleará la observación directa con el fin de identificar problemas operativos no documentados y áreas susceptibles de mejora.

En cuanto al componente cuantitativo, se analizarán datos históricos relacionados con la rotación de personal, el desempeño laboral y los tiempos de adaptación de los nuevos empleados, lo que permitirá evaluar el impacto del sistema actual de contratación e inducción sobre la eficacia operativa y el rendimiento del personal. Asimismo, se realizará una revisión de estudios y mejores prácticas en procesos de contratación e inducción dentro del sector salud, tanto a nivel local como en organizaciones similares.

En coherencia con lo anterior, la justificación metodológica se operacionaliza a través de un diseño metodológico de enfoque mixto, que integra técnicas cualitativas y cuantitativas orientadas al análisis del sistema de contratación e inducción del Centro Médico Integrativo Maná. Este diseño permite traducir los fundamentos metodológicos expuestos en procedimientos concretos de recolección y análisis de información,

garantizando la formulación de un plan de mejoramiento viable, pertinente y sostenible en el contexto organizacional del centro.

En correspondencia con la justificación metodológica planteada, el presente diseño metodológico se estructura con el propósito de analizar de manera integral el sistema de contratación e inducción del Centro Médico Integrativo Maná, ubicado en la ciudad de Cali, Colombia. A partir de un enfoque mixto, el diseño permite describir y explicar las deficiencias existentes en dichos procesos, así como evaluar su impacto en la eficacia operativa y el rendimiento del personal, facilitando la formulación de propuestas de mejora orientadas al fortalecimiento del logro de los objetivos organizacionales.

El estudio adopta un enfoque exploratorio, descriptivo y explicativo. El componente exploratorio permite identificar problemáticas no documentadas dentro de los procesos de contratación e inducción; el enfoque descriptivo posibilita caracterizar el estado actual de dichos procesos; y el enfoque explicativo permite analizar la relación entre las deficiencias identificadas y el desempeño organizacional. De igual manera, la investigación es de tipo aplicada, ya que se orienta a la generación de soluciones prácticas y aplicables al contexto específico de la organización.

#### Enfoque metodológico

Se emplea un enfoque mixto que integra técnicas cualitativas y cuantitativas. El componente cualitativo se desarrolla mediante entrevistas, encuestas y observación directa, lo cual permite comprender las percepciones, experiencias y dificultades de los

empleados frente al proceso de contratación e inducción. Por su parte, el componente cuantitativo se enfoca en el análisis de indicadores relacionados con la retención del personal, el tiempo de integración, el desempeño laboral y la calidad del servicio, facilitando la medición objetiva del impacto de dichos procesos.

#### Técnicas de análisis

Las técnicas de análisis estarán orientadas a la identificación y evaluación de las variables que inciden en los procesos de contratación e inducción, con el fin de determinar su impacto en la eficacia operativa y el rendimiento del personal. Para ello, se emplearán técnicas de análisis documental, análisis comparativo y análisis de indicadores de desempeño organizacional.

#### Variables de estudio

##### Variable independiente:

Sistema de contratación e inducción, entendido como el conjunto de métodos, procedimientos, tiempos, recursos, procesos formales de selección, capacitación inicial e integración a la cultura organizacional.

##### Variables dependientes:

Eficacia operativa: Medida a través de indicadores como productividad, calidad del servicio y tiempos de respuesta organizacional.

Rendimiento del personal: Evaluado mediante indicadores de satisfacción laboral, desempeño individual, tasa de rotación y compromiso organizacional.

#### Métodos de investigación

Para el desarrollo del estudio se emplearán los siguientes métodos:

Análisis, mediante la revisión de documentación interna, entrevistas y encuestas, con el fin de identificar fallos y áreas de mejora en los procesos actuales.

Observación directa, para analizar el desarrollo real de los procesos de contratación e inducción e identificar problemáticas no registradas.

Comparación, a partir del contraste de los procesos actuales con modelos y mejores prácticas del sector salud.

Estudio de caso, aplicado a un área específica del centro, que permita evaluar el impacto de un proceso de contratación e inducción mejorado.

### 3. Indicadores de las Variables

Los indicadores definidos para evaluar el impacto del sistema de contratación e inducción se fundamentan en teorías organizacionales y de gestión del talento humano:

Satisfacción con el proceso de inducción, medida a través de encuestas, de acuerdo con la teoría de socialización organizacional de Van Maanen y Schein (1979).

Tasa de rotación del personal, especialmente durante los primeros seis a doce meses, según la teoría de retención del talento de Huselid (1995).

Productividad del personal, evaluada a partir del cumplimiento de metas y tareas por empleado, con base en la teoría de la motivación de Herzberg (1959).

Calidad de Calidad del servicio, medida mediante encuestas de satisfacción de los pacientes y tiempos de respuesta, conforme a la teoría de gestión de calidad total de Deming (1986).

Desempeño del personal, evaluado a través de valoraciones periódicas, en concordancia con la teoría del desempeño de Vroom (1964).

#### 4. Fuentes de Información

Entrevistas y encuestas a empleados actuales, nuevos colaboradores y responsables del área de talento humano.

Observación directa de los procesos de contratación e inducción.

Datos históricos de rotación, desempeño y tiempos de adaptación del personal.

Estudios y mejores prácticas del sector salud en Cali y organizaciones similares

## 2. Plan Detallado de Costos del Plan de Mejoramiento

Centro Médico Integrativo Maná – Cali

El plan de costos se construye considerando los recursos humanos, materiales, tecnológicos y administrativos necesarios para la implementación de las mejoras propuestas en los procesos de contratación, inducción y seguimiento del personal.

### Cuadro de costos laborales internos

Cargo	Actividad	Tiempo estimado	Costo mensual estimado (COP)	Costo del proyecto (COP)
Coordinador de Talento Humano	Revisión de procesos, rediseño y supervisión	20 horas	\$3.000.000	\$500.000

<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo estimado</b>	<b>Costo mensual estimado (COP)</b>	<b>Costo del proyecto (COP)</b>
Auxiliar Administrativo	Apoyo en contratación e inducción	30 horas	\$1.500.000	\$375.000
Jefe Administrativo	Aprobación y seguimiento del proceso	10 horas	\$4.000.000	\$500.000
<b>Total Costos Laborales Internos</b>				<b>\$1.375.000 COP</b>

## 2. Costos de Materiales y Recursos de Inducción

Incluyen los elementos necesarios para mejorar el contenido y la experiencia del proceso de inducción.

<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo estimado (COP)</b>
Manual de inducción	Diseño, redacción e impresión (10 unidades)	\$300.000
Material digital	Presentaciones, videos y contenidos interactivos	\$400.000
Papelería	Carpetas, hojas y formatos de seguimiento	\$150.000
<b>Total Materiales y Recursos</b>		<b>\$850.000</b>

## 3. Costos Tecnológicos

Relacionados con la implementación de herramientas digitales para la contratación, inducción y seguimiento del personal.

<b>Herramienta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo estimado (COP)</b>
Plataforma de entrevistas virtuales	Licencia mensual (Zoom, Meet u otra)	\$120.000

<b>Herramienta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo estimado (COP)</b>
Software de seguimiento de empleados	Herramienta básica de RRHH (3 meses)	\$450.000
Almacenamiento en la nube	Google Drive / OneDrive empresarial	\$100.000
<b>Total Costos Tecnológicos</b>		<b>\$670.000</b>

#### **4. Amortiguador Financiero (Fondo de Contingencia)**

Se destina para cubrir posibles sobrecostos durante la implementación del plan de mejoramiento.

<b>Concepto</b>	<b>Costo estimado (COP)</b>
Asesoría externa ocasional	\$400.000
Ajustes tecnológicos no previstos	\$300.000
<b>Total Amortiguador Financiero</b>	<b>\$700.000</b>

#### **Resumen General del Plan de Costos**

<b>Rubro</b>	<b>Valor (COP)</b>
Costos Laborales Internos	\$1.375.000
Materiales y Recursos	\$850.000
Costos Tecnológicos	\$670.000
Amortiguador Financiero	\$700.000
Monitorización del Presupuesto	\$350.000
<b>Costo Total del Plan de Mejoramiento</b>	<b>\$3.945.000</b>

## 5. Costos de Monitorización y Control Presupuestario

Incluye el seguimiento y evaluación del consumo del presupuesto durante la ejecución del proyecto.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo (COP)</b>
Control presupuestario	Revisión mensual del gasto	\$200.000
Informes de avance	Elaboración de reportes internos	\$150.000
<b>Total Control Presupuestario</b>		<b>\$350.000</b>

### 5.1.2. Línea de Investigación

Este trabajo se enfoca en la línea de investigación “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones” del programa Técnico Profesional en Procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez. El objetivo de este proyecto es identificar y proponer soluciones a las deficiencias en los procesos administrativos relacionados con el sistema de contratación e inducción en la empresa Mana Centro Médico Integrativo. La falta de una estructura adecuada en estos procesos ha generado deficiencias que afectan tanto la eficacia operativa como el rendimiento del personal, lo que podría impactar negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. A través de este estudio, se busca optimizar estos procesos, contribuyendo al aumento de la productividad y al éxito organizacional.

### **5.1.3. Delimitación del Objeto de Estudio**

Este estudio se llevará a cabo en Mana Centro Médico Integrativo, ubicada en la ciudad de Cali, Valle del Cauca. El objeto de estudio es el análisis de los procesos de contratación e inducción, que actualmente carecen de un plan estructurado de mejora, lo que ha originado diversas deficiencias operativas. Estas deficiencias impactan la eficiencia operativa y el rendimiento del personal, afectando a su vez el cumplimiento de los objetivos estratégicos del centro médico. El enfoque del estudio se centrará en revisar y diagnosticar los procesos actuales para proponer un plan integral de mejora que optimice tanto el proceso de contratación como el de inducción de los empleados. Este plan contribuirá a una mejor gestión del talento humano y a la mejora general de la productividad en la organización.

Académicamente, el proyecto se enmarca dentro del área de Gestión Administrativa, específicamente en la gestión de recursos humanos y el mejoramiento organizacional. El propósito es analizar la información disponible sobre el sistema de contratación e inducción, identificar las deficiencias actuales y ofrecer soluciones prácticas y efectivas para mejorar estos procesos en el Centro Médico Integrativo Mana.

#### **5.1.4. Población y Muestra del Objeto de Estudio**

La población objeto de estudio está conformada por los empleados de Mana Centro Médico Integrativo que participan directamente en los procesos de contratación e inducción. Esto incluye al personal de recursos humanos encargado de gestionar los procesos de selección e incorporación del personal, así como a los empleados que han pasado por el proceso de inducción en los últimos 6 a 12 meses. La muestra consistirá en un grupo representativo de empleados, tanto de recursos humanos como de nuevos empleados, lo que permitirá obtener información clave sobre las fortalezas y debilidades de los procesos actuales y contribuir a la formulación de recomendaciones para mejorar su efectividad.

#### **5.2. Técnicas e Instrumentos**

Para realizar el diagnóstico empresarial de los procesos de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo, se emplearán diversas técnicas de recolección de datos que permitan obtener información detallada y relevante. Las técnicas e instrumentos seleccionados son los siguientes:

### **5.2.1. Diagnóstico Empresarial**

El diagnóstico empresarial será fundamental para comprender las causas subyacentes de los problemas en los procesos de contratación e inducción. Las siguientes técnicas se utilizarán para recolectar los datos necesarios:

**Entrevistas Cualitativas:** Se realizarán entrevistas semi-estructuradas con el personal de recursos humanos y con empleados recién contratados que hayan pasado por el proceso de inducción. Estas entrevistas permitirán identificar las percepciones sobre los procesos y los aspectos que consideran deficientes o ineficientes.

**Encuestas:** Se aplicarán encuestas a los empleados recién contratados para obtener datos cuantitativos sobre la efectividad del proceso de inducción. Las preguntas se enfocarán en medir la claridad de la información proporcionada, la utilidad del proceso en su integración al equipo de trabajo y su percepción sobre la organización.

**Revisión Documental:** Se llevará a cabo un análisis de los documentos internos relacionados con el proceso de contratación e inducción, como manuales de inducción, procedimientos de contratación y evaluaciones de desempeño. Esta revisión permitirá identificar posibles brechas en la estructura y ejecución de los procesos.

**Observación Directa:** Se realizará una observación directa de los procesos de contratación e inducción en la empresa, con el objetivo de detectar áreas de mejora en la implementación diaria de los procesos.

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): Se llevará a cabo un análisis FODA interno (sobre las fortalezas y debilidades) y externo (sobre las oportunidades y amenazas) que pueda afectar a la empresa en relación con estos procesos.

A partir de la aplicación de estas técnicas, se espera obtener una visión clara sobre las deficiencias actuales en los procesos de contratación e inducción en Mana Centro Médico Integrativo. El diagnóstico permitirá identificar las causas subyacentes de los problemas existentes y proporcionará la base necesaria para desarrollar un plan de mejora que optimice estos procesos. Este plan estará orientado a mejorar la eficiencia operativa, el rendimiento del personal y, finalmente, contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

El resultado final será una propuesta de intervención que permitirá mejorar la integración de los nuevos empleados a la cultura organizacional, aumentar la satisfacción del personal y, en última instancia, mejorar la productividad general del centro médico.

## **5.2.2 Diagnóstico Integral y Específico**

### **Diagnóstico Integral**

Un diagnóstico integral tiene como objetivo obtener una visión general y estratégica de la empresa, considerando tanto las variables internas como externas. Esto permite identificar áreas clave de mejora, oportunidades, amenazas, fortalezas y

debilidades, y ofrecer una solución que considere todos los aspectos operacionales y estratégicos de la organización.

**Diagnóstico de Competitividad:** En este caso, se analizarán los procesos de contratación e inducción en relación con el contexto competitivo y el mercado laboral, para entender si la empresa está posicionada de manera eficiente para atraer y retener talento. Esto implicaría una revisión de las ventajas y desventajas comparativas frente a otras instituciones de salud o competidores en el mercado laboral local.

**Diagnóstico de Estrategias de Personal:** Evaluar si las políticas y prácticas de contratación están alineadas con la estrategia organizacional de Mana Centro Médico Integrativo, tomando en cuenta las tendencias de contratación en el sector salud y cómo las políticas de inducción ayudan a integrar a los empleados dentro de la cultura organizacional.

### **Diagnóstico Específico**

Este diagnóstico se centra en los procesos concretos, como la contratación y la inducción, para identificar áreas de mejora directa y proporcionar soluciones prácticas.

**Evaluación de la Situación Actual:** Definir los indicadores clave para medir la eficacia de los procesos de contratación e inducción. Estos pueden incluir el tiempo promedio de contratación, la tasa de rotación de empleados, el nivel de satisfacción de los nuevos empleados con el proceso de inducción, entre otros.

### **5.2.3 Análisis de procesos**

FODA Específico de los Procesos de Contratación e Inducción: Evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas específicamente asociadas con estos dos procesos.

Fortalezas: generar un proceso de inducción estructurado que cumple con los estándares de la industria.

Debilidades: falta de retroalimentación de los nuevos empleados sobre la efectividad de la inducción.

Oportunidades: Mejorar la integración cultural mediante tecnología, como plataformas de inducción en línea.

Amenazas: La alta competencia en el mercado laboral y la falta de diferenciación de la empresa como empleador atractivo.

## **5.3 Procedimientos**

### **5.3.1 Fases del Diagnóstico en Mana Centro Médico Integrativo**

Análisis de Deficiencias (Amenazas y Debilidades):

Amenazas:

Altas tasas de rotación de personal, que pueden ser indicativas de problemas en el proceso de contratación o inducción.

Competencia agresiva en la contratación de profesionales de salud altamente calificados.

Condiciones cambiantes en el sector de salud que afectan la retención del talento.

Debilidades:

Deficiencias en la comunicación interna, lo que puede afectar la claridad del proceso de inducción.

Procesos de inducción no completamente personalizados, lo que puede dificultar la integración de empleados con perfiles diferentes.

Falta de un sistema de retroalimentación eficiente del proceso de inducción.

Visualización de Relaciones de Causa y Efecto: Se deben identificar las causas fundamentales de las debilidades y amenazas mencionadas, y cómo estas afectan al desempeño general de la organización, tales como: la falta de un proceso de contratación bien definido que afecta la calidad de la integración de nuevos empleados.

Recopilación de Posibles Causas del Problema: Realizar un análisis detallado del proceso de contratación e inducción para identificar cuellos de botella, procesos poco claros o ineficaces, como una posible sobrecarga de trabajo del departamento de recursos humanos, o una falta de recursos para realizar inducciones más personalizadas y efectivas.

### **5.3.2 Pasos para Estudio de Procesos en Mana Centro Médico Integrativo**

Revisión de los Procesos Actuales: Realizar una evaluación detallada de los procesos actuales de contratación e inducción. Esto incluiría la revisión de los procedimientos de selección, entrevistas, contratación y los módulos de inducción existentes.

Determinación de Mejoras Potenciales: Proponer soluciones para optimizar los procesos, como la implementación de nuevas herramientas digitales para la contratación (por ejemplo, plataformas de entrevistas virtuales o software de evaluación de candidatos) y la mejora del contenido de la inducción, haciéndola más interactiva y orientada a la cultura organizacional.

En áreas administrativas: Se debe implementar un sistema de seguimiento que permita monitorear la evolución de cada nuevo empleado, desde su contratación hasta su integración total, y así asegurar la eficiencia del proceso.

### **5.3.3 Pasos para Calcular los Costos de la Propuesta**

El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre la mejora en los procesos de contratación e inducción, de la empresa Centro Médico Integrativo Mana, se hará de la siguiente forma:

Costes Laborales Internos: Determinar los costos asociados con los recursos humanos dedicados a la contratación, la inducción y la gestión del talento (tiempo invertido por cada miembro del equipo de recursos humanos).

**Materiales y Recursos:** Incluir los costos asociados con las herramientas de inducción, como la creación de manuales, plataformas de inducción digital, y otros materiales de capacitación.

**Amortiguador Financiero:** Tener en cuenta posibles sobrecostos relacionados con la implementación de nuevas tecnologías o procesos (por ejemplo, si se decide contratar consultores externos para la mejora de los procesos o adquirir software especializado).

**Monitorización del Consumo del Presupuesto:** Implementar un sistema de control presupuestario que permita monitorear el gasto durante la implementación de la propuesta de mejora, ajustando recursos según sea necesario.

## **6. Reseña histórica empresarial**

La empresa Mana centro médico integrativo se encuentra ubicada en la ciudad de Cali, en el barrio Santa Mónica Residencial. Cuenta con 11 trabajadores pertenecientes al área administrativa, enfermería, call center y recepción. Es una Institución Prestadora de Servicio de Salud de excelencia, con una trayectoria destacada desde su creación el 12 de agosto de 2014, con la idea de una pareja de esposos de posicionarse como un referente a nivel mundial en la atención integral del paciente y la medicina holística.

Se cuenta con un equipo comprometido y altamente capacitado, dispuesto a servir a la comunidad de manera eficaz, como eficiente y responsable.

El objeto social de la empresa es liderar el camino en la medicina integrativa, centrándose en el paciente y su familia.

En la actualidad hay 1 sede, la empresa cuenta a su vez con diferentes especialidades, y con convenio en 3 entidades como lo son la SOS, pólizas sura y axa Colpatría.

### **Metodología de Porter**

El modelo de las 5 fuerzas de Porter es una herramienta estratégica y de análisis para evaluar e investigar acerca de las oportunidades y amenaza de una industria determinada. En otras palabras, este modelo investiga si es rentable crear una empresa en un determinado sector. Esto en función de la estructura del mercado. A continuación, se presentan las 5 fuerzas que influyen en la capacidad de obtener beneficios y son las siguientes:

1. Intensidad de la Competencia Actual
2. Amenaza de Nuevos Entrantes (Competidores Potenciales)
3. Amenaza de Productos Sustitutivos
4. Poder de Negociación de los Proveedores

## 5. Poder de Negociación de los Clientes



El principal objetivo de este análisis es identificar y comprender el nivel de competencia y las presiones externas que afectan a la empresa, con el fin de evaluar su posición en el mercado y diseñar estrategias que fortalezcan su competitividad.

### 1. Rivalidad entre competidores existentes

Mana Centro Médico Integrativo opera en un sector altamente competitivo, con la presencia de múltiples IPS, centros de medicina alternativa, clínicas privadas y consultorios independientes en la ciudad de Cali.

La empresa cuenta con **una trayectoria sólida desde 2014**, lo que aumenta su reconocimiento y credibilidad.

Su enfoque de **medicina integrativa y holística** la diferencia de los servicios de salud convencionales.

Posee un **equipo capacitado y comprometido**, lo cual mejora la calidad del servicio y la experiencia del paciente.

Su ubicación en **Santa Mónica Residencial** es favorable por ser un sector reconocido y de fácil acceso.

## **2. Poder de negociación de los clientes (pacientes)**

En el sector salud los pacientes tienen múltiples alternativas, lo que incrementa su capacidad de elección.

Los pacientes pueden elegir entre diversas IPS, clínicas y centros alternativos en Cali.

Los convenios con **SOS, Sura y Axa Colpatria** amplían el flujo de pacientes, pero también permiten que ellos comparen servicios entre proveedores.

La tendencia actual de los usuarios es buscar servicios integrales, especializados y humanizados, lo cual coincide con la propuesta de valor de Mana.

## **3. Poder de negociación de los proveedores**

En un centro médico integrativo los proveedores incluyen insumos médicos, equipos biomédicos, especialistas, servicios administrativos y aseguradoras.

Algunos insumos médicos tienen pocos proveedores, aumentando su poder.

La empresa posee **11 trabajadores internos**, reduciendo la dependencia de personal externo.

Las aseguradoras y pólizas médicas (Sura, AXA, SOS) pueden influir en tarifas y condiciones.

#### **4. Nuevos competidores**

El sector salud presenta barreras de entrada importantes, especialmente para quienes desean operar como IPS formalmente habilitadas.

##### **Factores que elevan o reducen la amenaza**

Requisitos legales estrictos para habilitación de servicios de salud (infraestructura, talento humano, equipamiento).

Necesidad de inversión económica significativa.

Dificultad para construir reputación y confianza en medicina integrativa.

Crecimiento de la demanda de servicios alternativos y holísticos, lo que puede motivar nuevos emprendimientos independientes no habilitados como IPS.

#### **5. productos o servicios sustitutos**

Los sustitutos en el sector incluyen:

Terapias alternativas ofrecidas por profesionales independientes.

Servicios de medicina tradicional en clínicas y consultorios.

Telemedicina y atención virtual.

Programas de bienestar, autocuidado y medicina natural disponibles en línea.

Mana ofrece un **modelo de salud integrativo**, que combina medicina científica y alternativas, lo cual es difícil de replicar por sustitutos individuales.

La **atención centrada en el paciente y su familia** es un valor agregado que genera confianza y diferenciación.

Conclusión General del Análisis		
Fuerza	Nivel	Análisis
Rivalidad entre competidores	<b>Media-Alta</b>	Sector competitivo, pero Mana se diferencia por enfoque integrativo
Poder de los clientes	<b>Medio</b>	Múltiples opciones, pero la atención holística fideliza
Poder de los proveedores	<b>Medio</b>	Dependencia de insumos médicos y aseguradoras
Nuevos competidores	<b>Medio</b>	Barreras legales fuertes, pero el área integrativa atrae emprendedores
Sustitutos	<b>Media-Alta</b>	Abundancia de alternativas y opciones digitales

### Posicionamiento estratégico de Mana Centro Médico Integrativo

Mana se encuentra en una **posición favorable** en el mercado debido a:

- Su trayectoria desde 2014
- Su modelo de medicina integrativa
- La calidad humana y profesional del equipo
- Los convenios con reconocidas aseguradoras
- Su enfoque en atención personalizada y holística

### **6.1 Tipo De Empresa - Constitución**

El Centro Médico Integrativo Maná S.A.S. es una empresa colombiana constituida como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), especializada en servicios de salud móvil y en terapias complementarias e integrativas. Su enfoque principal se centra en la oncología integrativa y en tratamientos estéticos para el cuidado de la piel, con el propósito de ofrecer una atención multidisciplinaria y holística orientada al bienestar integral del paciente.



Camara de Comercio de Cali  
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL  
Fecha expedición: 22/08/2025 02:49:23 pm

Recibo No. 9928125, Valor: \$11.600

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 0825GP57P2**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

#### NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: CENTRO MEDICO INTEGRATIVO MANA S.A.S.  
Nit.: 900759245-0  
Domicilio principal: Cali

#### MATRÍCULA

Matrícula No.: 906928-16  
Fecha de matrícula en esta Cámara: 13 de agosto de 2014  
Último año renovado: 2025  
Fecha de renovación: 01 de abril de 2025  
Grupo NIF: Grupo III.

#### UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: CL 26 NORTE # 6 BIS - 38  
Municipio: Cali - Valle  
Correo electrónico: mana.centromedico@gmail.com  
Teléfono comercial 1: 4855184  
Teléfono comercial 2: 3108211543  
Teléfono comercial 3: 3162440818

Dirección para notificación judicial: CL 26 NORTE # 6 BIS - 38  
Municipio: Cali - Valle  
Correo electrónico de notificación: mana.centromedico@gmail.com  
Teléfono para notificación 1: 4855184  
Teléfono para notificación 2: 3108211543  
Teléfono para notificación 3: 3162440818

La persona jurídica CENTRO MEDICO INTEGRATIVO MANA S.A.S. SI autorizó recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 6.2 Capital Social

El Centro Médico Integrativo inició sus operaciones en el año 2014 con un capital aproximado de DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS (\$287.000.000) (COP). En esta etapa inicial, se realizaron inversiones destinadas al pago del arriendo, así como a la remodelación y adecuación del espacio físico.

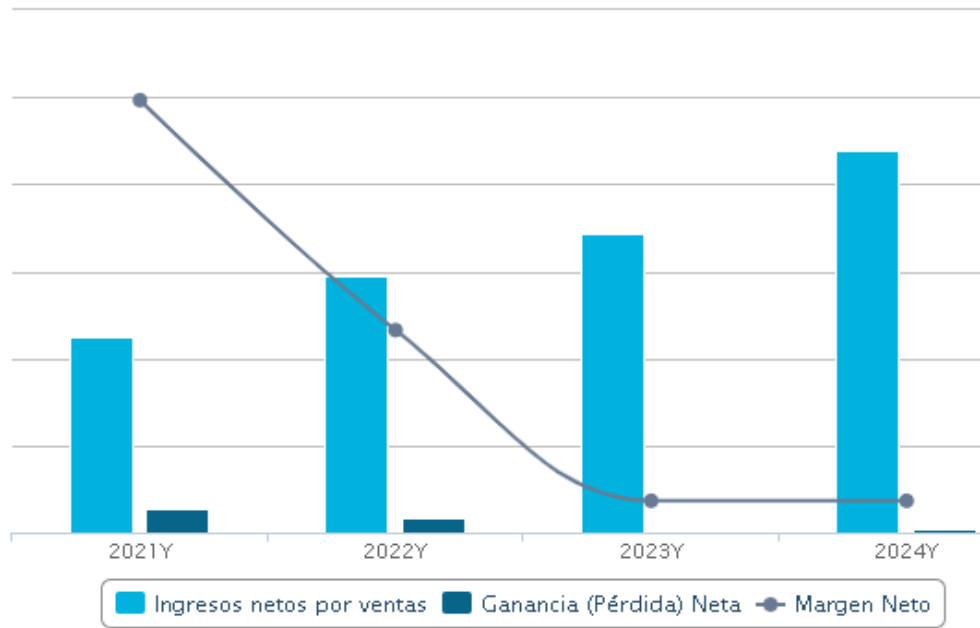
Asimismo, se adquirió equipamiento médico básico, como camillas, escritorios, básculas, tensiómetros y otros elementos menores necesarios para la prestación de servicios de salud. También se implementó un sistema de software adaptado a las necesidades del momento, que facilitó el proceso de facturación. Es importante destacar que estos gastos no incluyen los costos derivados de los trámites legales y de registro requeridos para el inicio de actividades.

Durante sus primeros meses de funcionamiento, el centro contaba con tres consultorios, lo que permitió atender, en promedio, a seis pacientes por hora, dependiendo del tipo de procedimiento realizado.

Actualmente, el centro cuenta con siete consultorios, lo que ha permitido duplicar la capacidad de atención. Esta expansión se traduce en una atención estimada de aproximadamente 900.000 pacientes al año, consolidando así su crecimiento sostenido y su compromiso con la prestación de servicios de salud integrativos y de calidad.

A continuación, un cuadro comparativo de los últimos 4 años:

## DESEMPEÑO DE LA COMPAÑÍA



A pesar de mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio y de sostener una misión orientada a combinar la medicina tradicional con un enfoque holístico, en el año 2021 se evidenció una disminución significativa en la asistencia de pacientes. Además, algunas Entidades Promotoras de Salud (EPS) decidieron cancelar sus contratos con el centro, principalmente por motivos relacionados con la reducción de costos. Esta situación representó una disminución aproximada del 23% en los ingresos anuales de la compañía.

No obstante, en el año 2022 se logró una recuperación del 29 % en comparación con el año anterior. Este crecimiento fue posible gracias a la implementación estratégica del uso de redes sociales como herramienta de comunicación y promoción,

lo cual permitió ampliar el alcance del portafolio de servicios y captar una mayor cantidad de clientes.

Durante el año 2023, continuamos gestionando alianzas estratégicas y presentando nuestra propuesta de valor a diferentes entidades, lo que nos permitió concretar un contrato con la EPS SURA para la prestación de servicios bajo la modalidad de medicina prepagada. Esta nueva alianza representó un crecimiento del 35 % en relación con el año anterior y generó un margen de utilidad estimado en 80 millones de pesos colombianos (COP).

En el año 2024, logramos firmar nuevos contratos con las aseguradoras SOS y AXA Colpatria, lo cual permitió incrementar tanto el margen de utilidad como los ingresos en un 45 % en comparación con el año anterior. Estas nuevas alianzas estratégicas generaron una ganancia aproximada de 116 millones de pesos (COP), consolidando el crecimiento sostenido de la empresa en el sector salud. Asimismo pudiste expandir nuestro punto físico y aumenta la capacidad de atención.

### **6.3 Objetivo social**

Brindar servicios especializados en el tratamiento y prevención del cáncer a través de la oncología integrativa, un modelo de atención que combina la medicina convencional con terapias complementarias basadas en la evidencia. Este enfoque incluye acupuntura, homeopatía, cuidado dermatológico oncológico, nutriología, medicina interna, medicina alternativa, psicología, terapias de sanación y la

administración de sueros intravenosos personalizados. Nuestro objetivo es ofrecer una atención integral y personalizada, considerando al paciente en sus dimensiones física, emocional, mental y espiritual, para mejorar su calidad de vida y optimizar los resultados terapéuticos.

## **6.4 Misión y Visión Empresarial**

### **Misión**

Mana Centro Médico Integrativo tiene como misión brindar una atención integral de salud de alta calidad, centrada en el bienestar del paciente y su familia. Nos esforzamos por ofrecer un enfoque innovador y holístico en cada una de nuestras especialidades, priorizando la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de nuestros pacientes, con un equipo humano altamente calificado y comprometido con su salud y calidad de vida.

### **Visión**

Nuestra visión es posicionarnos como una institución de referencia mundial en el ámbito de la medicina integrativa, destacándonos por ofrecer un servicio de salud que combine lo mejor de la medicina convencional y alternativa, con un enfoque centrado en el ser humano. En los próximos años, Mana Centro Médico Integrativo busca expandir su red de sedes y servicios, estableciendo alianzas estratégicas con entidades de salud y aseguradoras, para llevar el modelo de atención integral a más personas y comunidades a nivel global.

## **6.5 Políticas de empresa**

### **1.1. Horario Laboral**

Jornada de lunes a viernes

Entrada: 8:00 AM

Almuerzo (dos turnos):

Primer turno: 12:00 PM – 1:00 PM

Segundo turno: 1:00 PM – 2:00 PM

Salida: 5:00 PM

Jornada de los sábados

Entrada: 8:00 AM

Salida: 12:30 PM

### **1.2. Refrigerios**

Dos pausas de 15 minutos cada una:

Una en la mañana

Una en la tarde

Deben emplearse de forma responsable, sin afectar el normal desarrollo de las funciones

Actividades diarias orientadas al bienestar físico y mental del personal.

Participación obligatoria, salvo justificación médica

Cumplimiento estricto de los horarios establecidos.

Las llegadas tarde, salidas anticipadas o ausencias deben ser notificadas y justificadas ante la coordinación correspondiente.

#### 6.5.1 Políticas de Calidad

Garantizar una atención integral, segura y humanizada, centrada en la persona.

Mantener la confidencialidad de la información en todos los procesos.

Asegurar la seguridad integral de los pacientes, cumpliendo con los protocolos institucionales.

Promover procesos eficientes y organizados para asegurar un servicio oportuno y de calidad.

Fomentar la mejora continua, impulsando la formación profesional del personal.

Velar por la sostenibilidad institucional, utilizando los recursos de manera responsable y consciente.

#### 6.5.2 Valores Institucionales

**Confidencialidad:** Protección rigurosa de la información de pacientes y colaboradores.

**Seguridad:** Garantía de ambientes y prácticas seguras para todos.

**Humanización:** Acompañamiento cercano, respetuoso y empático durante los procesos de atención.

**Bienestar:** Promoción de la salud desde una perspectiva holística, integrando lo físico, emocional y social.

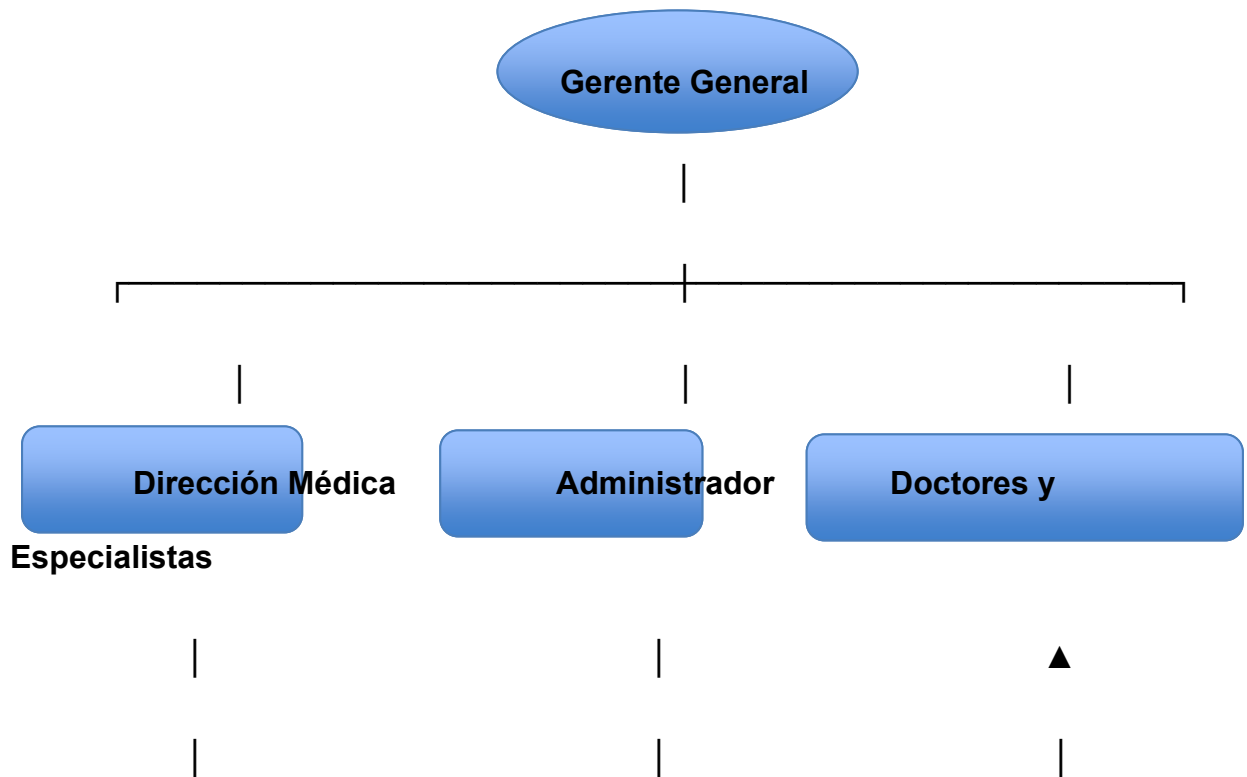
**Responsabilidad:** Compromiso con el cumplimiento de obligaciones y normativas internas.

**Estabilidad y Desarrollo:** Reconocimiento del valor del personal, promoviendo su crecimiento profesional.

**Ética:** Actuación transparente, justa y orientada al servicio.

### 6.6 Estructura empresarial – Áreas funcionales

Mana Centro Médico Integrativo presenta una estructura organizativa funcional y jerárquica, adecuada para una institución de salud de tamaño mediano. La estructura está diseñada para garantizar el flujo eficiente de información y la operatividad de los procesos médicos y administrativos. El organigrama se configura de la siguiente manera





Enfermeras



Recepción



(Reportan a Dirección

médica)

### **6.7 Portafolio de productos**

Este está enfocado en ofrecer servicios de salud con un enfoque holístico que combina medicina convencional con terapias complementarias.

#### **Servicios principales:**

Consultas médicas integrativas

Medicina general y especializada

Terapias alternativas y complementarias (acupuntura, terapia neural, homeopatía, medicina biológica, entre otras)

Servicios de enfermería

Orientación nutricional y dietética

Atención psicológica y emocional

Oncología Alternativa

Medicina Antiedad

### **Productos complementarios:**

Suplementos naturales

Productos homeopáticos y fitoterapéuticos

Kits de bienestar personalizados

Material educativo para pacientes

Sueroterapia

Este portafolio responde a una demanda creciente por servicios de salud menos invasivos y más centrados en el bienestar integral.

### **6.8 Mercado**

Este mercado opera en el sector salud, dentro del nicho de medicina integrativa. Este se encuentra en expansión debido al aumento de la conciencia sobre estilos de vida saludables y la búsqueda de tratamientos más naturales.

Personas entre 15 y 70 años, interesadas en medicina preventiva y alternativas a la medicina tradicional.

Pacientes con enfermedades crónicas que buscan mejorar su calidad de vida.

Público de nivel socioeconómico medio y medio-alto, dispuesto a invertir en salud integral.

## **6.9 Evolución financiera**

La evolución financiera de Mana Centro Médico Integrativo ha mostrado altibajos debido a la falta de sistematización en algunos procesos, sin embargo, el potencial de crecimiento es alto si se optimizan estas áreas clave.

### **Tendencias observadas:**

Ingresos moderadamente crecientes, impulsados por la demanda de medicina integrativa.

Costos elevados en personal, debido a la rotación y a la falta de un sistema de inducción eficiente.

Inversiones limitadas en tecnología y formación de personal.

Rentabilidad afectada por ineficiencias internas, pero con proyección de mejora a corto plazo si se implementan estrategias de optimización.

Una mejora en la contratación e inducción impactaría positivamente los resultados financieros al reducir costos de rotación, aumentar la productividad y mejorar la experiencia del paciente, lo cual se traduce en fidelización y crecimiento sostenido.

## **7. Análisis de la situación actual de la empresa**

En la actualidad, el Centro Medio Integrativo El Maná se encuentra en un proceso de reestructuración de sus procesos operativos, debido a la identificación de inconsistencias en el control y supervisión de los tratamientos alternativos ofrecidos. Se

han evidenciado reacciones alérgicas leves en algunos pacientes tras la aplicación de ciertos medicamentos, lo que ha generado la necesidad de reevaluar la diversidad de productos utilizados. Esta situación ha llevado a establecer la importancia de realizar un diagnóstico previo, riguroso y personalizado para cada paciente antes de iniciar cualquier tipo de tratamiento.

Por otro lado, los demás procesos institucionales han presentado una evolución significativa y un crecimiento sostenido, permitiendo mantener el margen de utilidad proyectado. Uno de los factores clave que ha contribuido a este crecimiento ha sido la implementación estratégica de redes sociales, las cuales han sido utilizadas como herramientas para la publicidad, el marketing y la ampliación del mercado. Esta estrategia ha permitido extender la oferta de servicios, no solo al público femenino, sino también a los hombres, fortaleciendo así las relaciones sociales y la presencia institucional en el sector.

No obstante, uno de los principales desafíos actuales es la creciente competencia por parte de otros centros que ofrecen servicios similares. Este escenario obliga a la institución a mantenerse en constante innovación y mejora de sus procesos, con el fin de garantizar la calidad en la atención y la diferenciación en el mercado.

## **7.1 Análisis del sector: Entorno económico en que se mueve la empresa**

El entorno económico actual presenta desafíos y oportunidades para el sector salud, particularmente en servicios no convencionales como los de Mana Centro Médico Integrativo.

Crecimiento del gasto en salud: Los consumidores destinan una mayor proporción de su ingreso a la prevención y el bienestar.

Pero por otro lado, los tratamientos integrativos en ocasiones requieren de productos importados o ciertos instrumentos costosos, teniendo en cuenta la fluctuación y la situación con el dólar y las importaciones.

Mayor conciencia social sobre salud integral: Aumento de la demanda por terapias naturales, emocionales y preventivas.

Inestabilidad económica general: Puede afectar la capacidad de pago de algunos clientes, aunque el perfil del paciente objetivo tiende a mantener su inversión en salud.

Cambios regulatorios: Aumenta el control sobre servicios médicos no tradicionales, lo cual obliga a mayor formalización y profesionalización.

Crecimiento económico local: En la ciudad de Cali, lugar donde se encuentra ubicado el Centro Médico Integrativo El Maná, se han evidenciado signos de recuperación económica durante el año 2025. Según estudios recientes, en el primer semestre del año se reportó un crecimiento del Indicador Mensual de Actividad

Económica (IMEI) del 2,9 % a nivel local. Este comportamiento representa un entorno favorable para el sector salud, ya que incrementa las posibilidades de inversión y expansión de los servicios médicos.

Adicionalmente, el crecimiento del turismo médico, tanto en Cali como en otras regiones de Colombia, se ha consolidado como una oportunidad estratégica para atraer pacientes extranjeros. Este fenómeno no solo está vinculado a la demanda de procedimientos estéticos, sino también a la búsqueda de tratamientos complementarios, ofrecidos a costos más accesibles en comparación con otros países. Esta tendencia puede fortalecer el posicionamiento del centro médico en el mercado internacional, al tiempo que impulsa el desarrollo local en términos económicos y de servicios especializados.

## **7.2 La competencia**

El Centro Médico Integrativo El Maná presenta un nivel competitivo considerable a nivel local, enfrentando competencia tanto de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) como de centros particulares que ofrecen servicios similares a un costo inferior. A partir de un análisis realizado mediante la observación de perfiles en redes sociales y comentarios de usuarios en plataformas digitales, se ha identificado que estos competidores no solo manejan precios más accesibles, sino que también ofrecen tiempos de atención significativamente más rápidos.

Esta combinación de factores ha generado un impacto directo en la percepción y en la demanda de los servicios ofrecidos por el centro médico, lo cual evidencia la necesidad de implementar estrategias de diferenciación que garanticen la calidad, el

valor agregado y la eficiencia en los procesos internos. Asimismo, se resalta la importancia de continuar con el monitoreo constante del entorno competitivo para adaptar la oferta institucional a las expectativas y preferencias del mercado actual.

### **7.2.1 Punto de comparación frente a la competencia**

El Centro Médico Integrativo El Maná desarrolla una estrategia de mercadeo y ventas orientada a la diferenciación competitiva, basada en el análisis del entorno climático, sociocultural y digital de la ciudad de Cali. El clima cálido predominante durante gran parte del año influye de manera significativa en las necesidades de salud, bienestar y estética de la población, lo que representa una oportunidad estratégica para el diseño y promoción de servicios integrativos adaptados al contexto local.

En comparación con otros centros médicos integrativos de Cali, cuya presencia en plataformas digitales se caracteriza por contenidos informativos generales y escasa interacción con los usuarios, El Maná implementa una estrategia activa en redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok, enfocada en la generación de contenido educativo, visual y promocional. A través de estas plataformas se difunden campañas periódicas con descuentos especiales, paquetes integrales y beneficios por tiempo limitado, orientados a incentivar la toma de decisiones y aumentar la captación de nuevos pacientes. Estas promociones se estructuran de manera estratégica, teniendo en cuenta temporadas de mayor demanda asociadas al clima cálido, como tratamientos de hidratación, cuidado de la piel y terapias de relajación.

Adicionalmente, el centro incorpora contenidos audiovisuales que muestran resultados reales mediante comparativos de “antes y después” de procedimientos estéticos y terapias integrativas, fortaleciendo la percepción de calidad y transparencia del servicio. Esta práctica representa una ventaja frente a la competencia, que en muchos casos restringe su comunicación digital a la descripción de servicios sin evidencia visual de resultados. Asimismo, la publicación de testimonios reales de pacientes contribuye a incrementar la credibilidad institucional y a generar confianza en potenciales usuarios, favoreciendo la fidelización y la recomendación orgánica.

El componente educativo constituye otro elemento diferenciador en la estrategia digital del Centro Médico Integrativo El Maná. A través de publicaciones, videos cortos y reels, se explican los beneficios de servicios como la sueroterapia, los masajes relajantes, las limpiezas faciales y otros tratamientos orientados a contrarrestar los efectos del calor y el estrés propio del contexto urbano caleño. Este enfoque educativo permite posicionar al centro no solo como un prestador de servicios, sino como un referente en salud preventiva e integral, a diferencia de otros competidores que no desarrollan procesos continuos de educación al paciente.

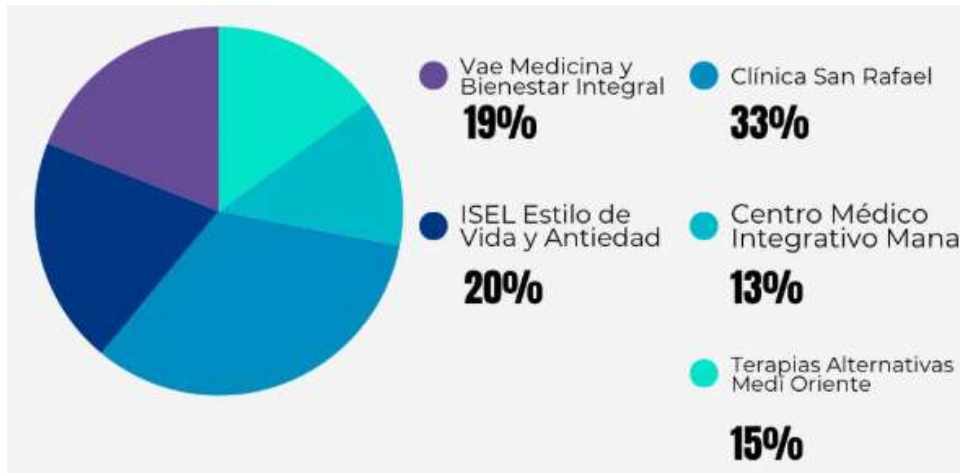
Desde una perspectiva sociocultural, la estrategia de comunicación digital de El Maná adopta un lenguaje cercano y empático, alineado con las características de la población caleña, reconocida por su calidez humana y orientación al bienestar colectivo. Esta aproximación facilita una mayor conexión emocional con el público, sin detrimento del rigor profesional exigido en el sector salud. En contraste, la competencia tiende a mantener una comunicación más distante y estandarizada, lo que limita la construcción de relaciones sólidas con los usuarios.

En síntesis, la integración de promociones estratégicas, contenido educativo, evidencia de resultados y comunicación cercana en plataformas digitales permite al Centro Médico Integrativo El Maná consolidar una ventaja competitiva sostenible frente a otros centros médicos integrativos de Cali. Esta estrategia fortalece el plan de mejoramiento institucional, contribuyendo al aumento de la visibilidad, la conversión de pacientes y el posicionamiento del centro como una opción diferenciada y contextualizada en el mercado local.

### **7.3 El mercado actual- participación en el mercado**

Teniendo en cuenta el nicho de mercado al que se dirige el Centro Médico Integrativo El Maná, se reconoce que la participación actual en el mercado puede ser reducida en comparación con otros centros de mayor reconocimiento y con una infraestructura más amplia. No obstante, uno de los principales factores diferenciadores del centro radica en la oferta de un servicio integrativo y espiritual, lo cual representa una ventaja competitiva frente a las instituciones tradicionales.

El portafolio de servicios, respaldado por políticas institucionales centradas en el trato humano y personalizado, permite establecer un vínculo más cercano con los pacientes. Esta relación basada en la confianza, el respeto y la atención integral, no solo física sino también emocional y espiritual, contribuye a generar una experiencia más significativa para el usuario, reforzando su fidelización y percepción positiva del servicio.



#### 7.4 Estrategias de mercadeo y ventas

Una de nuestras principales estrategias de mercadeo y ventas es mantener una presencia activa y estratégica en redes sociales. A través de plataformas como Instagram, Facebook y TikTok, generamos contenido que conecta con nuestro público objetivo, fomentando tanto la atracción de nuevos pacientes como la fidelización de quienes ya nos conocen.

Promociones constantes: Publicamos campañas atractivas con descuentos especiales, paquetes integrales y beneficios por tiempo limitado, generando interés y sentido de urgencia.

Antes y después de procedimientos: Mostramos resultados reales y medibles de nuestros tratamientos estéticos y terapias integrativas, reforzando la confianza en la calidad de nuestros servicios.

Contenido educativo y visual: Creamos publicaciones dinámicas que explican los beneficios de la sueroterapia, los masajes relajantes, limpiezas faciales, entre otros, a través de imágenes, videos y reels breves.

Testimonios reales de pacientes: Compartimos experiencias positivas para aumentar la credibilidad y motivar a nuevos clientes a probar nuestros servicios.

Esta estrategia permite humanizar la marca, mostrar el día a día del centro médico y mantener una comunicación constante y cercana con nuestros seguidores, lo cual se traduce en una mayor conversión y posicionamiento local.



Como parte de nuestra estrategia comercial, establecemos alianzas estratégicas con EPS, planes de medicina prepagada con el objetivo de:

Ampliar nuestra base de pacientes afiliados

Fortalecer nuestra red de referencia y contra referencia

Garantizar continuidad de atención con respaldo institucional

Ofrecer servicios especializados y alternativos complementarios al régimen obligatorio de salud

### 7.5 Matriz DOFA

<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DOFA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Mayor inversión pública en el sector salud. O2. Políticas de acceso y equidad en salud. O3. Telemedicina y procesos de digitalización. O4. Alianzas público–privadas. O5. Desarrollo de clúster de excelencia clínica. O6. Mayor vigilancia, participación ciudadana y transparencia institucional. O7. Uso de canales digitales y redes sociales para ampliar alcance, captar nuevos pacientes y fortalecer la fidelización.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Aumento sostenido de la demanda de servicios de salud. A2. Restricciones presupuestales. A3. Regulaciones más estrictas y exigencias de habilitación. A4. Problemas en la cadena de suministro de insumos médicos. A5. Riesgos sanitarios (brotes epidemiológicos o pandemias). A6. Competencia creciente de centros privados.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas (F)</b></p> <p>F1. Variedad de centros médicos con especialidades e infraestructura reconocida (Fundación Valle del Lili, Farallones, Colmédica, entre otros).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <p>Potenciar la red de centros médicos de alta calidad (F1, F5) con mayor inversión pública (O1) para ampliar servicios especializados en zonas de alta demanda.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <p>Utilizar la capacidad técnica y logística de los centros médicos (F1) para responder a emergencias sanitarias (A5).  Aprovechar las inversiones en</p>

<p>F2. Inversiones recientes en infraestructura pública: renovación y construcción de centros de salud y hospitales.</p> <p>F3. Programas y estrategias para mejorar el acceso a los servicios de salud (ej. “Salud sin barreras”, SAC para PQR).</p> <p>F4. Observatorio de Salud Pública con datos territoriales que facilitan la toma de decisiones.</p> <p>F5. Red pública fortalecida mediante ESE, acercando servicios a barrios y comunidades.</p> <p>F6. Estrategia de mercadeo y ventas basada en una presencia activa y estratégica en redes sociales (Instagram, Facebook y TikTok).</p> <p>F7. Contenido promocional y educativo constante: promociones, paquetes integrales, antes y después de procedimientos, testimonios reales y material visual dinámico.</p> <p>F8. Comunicación cercana y humanización de la marca, fortaleciendo la fidelización y el posicionamiento local.</p>	<p>Aprovechar los programas de acceso “Salud sin barreras” (F3) y la información del Observatorio (F4) para focalizar intervenciones en territorios críticos (O2).</p> <p>Fortalecer la telemedicina y la digitalización (O3) utilizando la infraestructura y el talento humano existente (F1, F5).</p> <p>Crear alianzas público–privadas (O4) apoyadas en el clúster clínico y la red ESE (F5) para innovación, formación y mejora de la atención.</p> <p>Potenciar la estrategia digital y redes sociales (F6, F7) para educar a la comunidad y aumentar el acceso a los servicios (O7).</p>	<p>infraestructura (F2) para enfrentar el aumento de la demanda (A1) y cumplir regulaciones más estrictas (A3).</p> <p>Apoyarse en la red pública fortalecida (F5) para competir con centros privados (A6).</p> <p>Emplear el Observatorio de Salud Pública (F4) para anticipar riesgos sanitarios y problemas de suministro (A4, A5).</p> <p>Usar la comunicación digital y testimonios reales (F7, F8) para reforzar la confianza frente a la competencia privada (A6).</p>
---	---	---

<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Saturación de servicios de urgencias (ocupación del 90–100 %, déficit de camas y personal en horarios críticos).</p> <p>D2. Barreras administrativas: demoras en autorizaciones, citas especializadas, entrega de medicamentos y remisiones.</p> <p>D3. Cierres preventivos de centros médicos por incumplimientos sanitarios o falta de habilitación.</p> <p>D4. Inequidad geográfica en el acceso a servicios de salud.</p> <p>D5. Limitaciones de recurso humano especializado y alta carga laboral.</p> <p>D6. Infraestructura antigua o no adecuada en algunos centros de salud.</p> <p>D7. Dependencia de EPS, regímenes y contratos con fluctuaciones financieras.</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <p>Implementar telemedicina y digitalización (O3) para reducir barreras administrativas y demoras en citas (D2).</p> <p>Aprovechar la mayor inversión pública (O1) para modernizar infraestructura antigua y ampliar capacidad instalada (D1, D6).</p> <p>Utilizar alianzas público–privadas (O4) para fortalecer el recurso humano especializado mediante capacitación y retención (D5).</p> <p>Aplicar políticas de acceso (O2) para reducir inequidades geográficas (D4).</p> <p>Promover participación ciudadana y vigilancia (O6) para prevenir cierres por incumplimientos sanitarios (D3).</p>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <p>Diseñar planes de contingencia para urgencias que mitiguen la saturación ante el aumento de la demanda y emergencias sanitarias (D1, A1, A5).</p> <p>Optimizar procesos administrativos para reducir riesgos regulatorios y sanciones (D2, A3).</p> <p>Fortalecer procesos de habilitación y mantenimiento para evitar cierres en un entorno regulatorio más estricto (D3, D6, A3).</p> <p>Diversificar proveedores y fortalecer la logística para enfrentar problemas de suministro (D7, A4).</p> <p>Implementar planes de retención del talento humano para enfrentar la competencia del sector privado (D5, A6).</p>
--	--	---

### 7.5.1 Matriz DOFA para el sector que pertenece la empresa

<p><b>MATRIZ DOFA</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>1. Crecimiento del interés de la población por la medicina</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>1. Alta competencia en centros de medicina integrativa y</p>
---------------------------	---	--

	<p>integrativa, natural y preventiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Aumento del turismo médico en Cali y en Colombia.</li> <li>3. Mayor conciencia social sobre bienestar integral (cuerpo, mente y espíritu).</li> <li>4. Recuperación económica en 2025 que incrementa la capacidad de consumo en salud.</li> <li>5. Avances tecnológicos en plataformas de salud e historias clínicas digitales.</li> <li>6. Regulación creciente del sector salud, que favorece a empresas formales y estructuradas.</li> <li>7. Posibilidad de alianzas con aseguradoras, EPS y proveedores de terapias especializadas.</li> </ol>	<p>estética.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Competencia agresiva por profesionales altamente calificados en el sector salud.</li> <li>3. Inestabilidad económica que puede reducir la demanda por servicios privados.</li> <li>4. Costos elevados por insumos importados debido al comportamiento del dólar.</li> <li>5. Mayor vigilancia y exigencias legales para servicios de salud alternativos.</li> <li>6. Rotación alta del personal en el sector salud a nivel nacional.</li> <li>7. Proveedores con alto poder de negociación en productos especializados.</li> </ol>
<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfoque integral en medicina tradicional y terapias naturales.</li> <li>2. Buen posicionamiento local y alianzas con SOS, SURA y AXA Colpatría.</li> <li>3. Crecimiento en redes sociales y presencia digital efectiva.</li> <li>4. Atención centrada en el paciente y su familia, con enfoque humanizado.</li> <li>5. Diversidad de especialidades y servicios bajo un mismo centro.</li> <li>6. Equipo con experiencia clínica y enfoque terapéutico integral.</li> <li>7. Buen margen de utilidad y crecimiento en procesos institucionales recientes.</li> </ol>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el posicionamiento del centro a través de campañas digitales aprovechando el interés creciente en la medicina integrativa, apoyándose en la fuerte presencia en redes sociales.</li> <li>2. Expandir servicios dirigidos al turismo médico usando la diversidad de especialidades y la calidad en la atención como atractivo internacional.</li> <li>3. Generar alianzas estratégicas con EPS y aseguradoras aprovechando la reputación del centro y su atención humanizada.</li> <li>4. Implementar plataformas tecnológicas de gestión y seguimiento de pacientes utilizando la buena aceptación del enfoque integral para</li> </ol>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diferenciarse de la competencia agresiva mediante un modelo de atención especializado en bienestar integral, reforzando la calidad humana y terapéutica.</li> <li>2. Asegurar contratos o convenios con proveedores confiables aprovechando el crecimiento institucional y la demanda consistente para negociar mejores precios ante el alza del dólar.</li> <li>3. Retener talento profesional fomentando un ambiente laboral estable y humanizado, destacando los valores del centro.</li> <li>4. Incrementar el cumplimiento regulatorio apoyándose en la estructura clínica y experiencia del</li> </ol>

	mejorar la experiencia del usuario.	equipo para evitar sanciones y asegurar permanencia en el mercado.
<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de un proceso formal y estandarizado de contratación e inducción.</li> <li>2. Alta rotación de personal por falta de claridad en procesos internos.</li> <li>3. Inducción poco personalizada y débil integración cultural del colaborador.</li> <li>4. Deficiencias en comunicación interna.</li> <li>5. Falta de retroalimentación de nuevos empleados sobre su proceso de adaptación.</li> <li>6. Sobrecarga del área administrativa y de RRHH.</li> <li>7. Falta de protocolos formales para selección y seguimiento de personal médico.</li> </ol>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar un sistema formal de contratación e inducción aprovechando las herramientas tecnológicas disponibles en el sector salud.</li> <li>2. Desarrollar programas de inducción personalizados utilizando el crecimiento del mercado para atraer talento más comprometido.</li> <li>3. Capacitar continuamente al área administrativa y RRHH apoyándose en la amplia oferta de formación en gestión del talento y normatividad en salud.</li> <li>4. Crear un sistema de retroalimentación para nuevos empleados aprovechando la tendencia del sector hacia la calidad y la experiencia del trabajador.</li> </ol>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estandarizar urgentemente los procesos de selección e inducción para evitar la fuga de talento frente a la competencia agresiva del sector.</li> <li>2. Fortalecer la comunicación interna para disminuir la rotación y garantizar la estabilidad operativa, especialmente ante la presión del mercado.</li> <li>3. Implementar protocolos más rigurosos para la selección del personal médico a fin de evitar riesgos legales en un entorno regulado.</li> <li>4. Optimizar cargas laborales y estructura administrativa para minimizar riesgos de errores ante el crecimiento y las exigencias del sector salud.</li> </ol>

### **7.5.2 Debilidades**

Ausencia de un plan estructurado de contratación, selección e inducción.

Alta rotación de personal, especialmente por falta de claridad en procesos internos.

Deficiencias en la comunicación interna, afectando el trabajo en equipo.

Procesos de inducción poco personalizados, dificultando la integración de empleados nuevos.

Falta de retroalimentación de nuevos empleados sobre su experiencia de ingreso.

Sobrecarga del área administrativa y de talento humano.

Ausencia de protocolos formales de selección para personal médico, lo cual puede afectar la calidad del servicio.

### **7.5.3 Oportunidades**

Creciente interés en la medicina integrativa y terapias alternativas por parte de la población.

Aumento del turismo médico en Cali, lo cual abre la puerta a nuevos mercados.

Mayor conciencia social sobre la salud preventiva y bienestar integral, lo que incrementa la demanda de servicios.

Recuperación económica en la región, aumentando la capacidad de inversión en salud.

Avances tecnológicos (historias clínicas digitales, marketing en redes sociales, plataformas de atención virtual).

Regulación más clara del sector salud, lo que favorece a organizaciones que operan con buena estructura y cumplimiento normativo.

Apertura a convenios con aseguradoras, EPS y pólizas, ampliando la oferta y los canales de acceso de pacientes.

#### **7.5.4 Amenazas**

Competencia alta en medicina integrativa

Competencia por talento profesional

Inestabilidad económica

Aumento de costos médicos importados

Mayor regulación sector salud

Alta rotación sector salud

Poder de negociación de proveedores

#### **7.5.5 Estrategias DA, FA, FO, DO 58**

##### **Estrategias FO**

1. Usar la buena reputación del centro para atraer más pacientes interesados en medicina integrativa.
2. Aprovechar la diversidad de servicios para incursionar en el turismo médico.
3. Crear nuevas alianzas con aseguradoras apoyándose en la atención humanizada.
4. Implementar tecnologías clínicas para mejorar la experiencia del paciente.
5. Fortalecer campañas digitales usando la sólida presencia en redes sociales.
6. Expandir el portafolio de terapias según las tendencias del bienestar integral.
7. Promover programas de salud preventiva apoyándose en la experiencia del equipo.
8. Desarrollar contenido educativo para posicionarse como líder en medicina integrativa.

### **Estrategias FA**

1. Diferenciarse de competidores destacando el enfoque integral y personalizado.
2. Retener talento mediante un ambiente laboral humanizado y estable.
3. Negociar mejores precios con proveedores aprovechando el volumen y crecimiento.
4. Garantizar cumplimiento normativo apoyándose en la estructura clínica.

5. Crear protocolos de calidad para evitar sanciones regulatorias.
6. Enfrentar la competencia agresiva reforzando la fidelización del paciente.
7. Minimizar el impacto de la variación del dólar mediante compras programadas.
8. Posicionar la marca como centro seguro y certificado para ganar confianza.

### **Estrategias DO**

1. Diseñar una inducción estructurada apoyada en herramientas digitales.
2. Actualizar perfiles de cargo según demandas del sector salud.
3. Capacitar al área administrativa aprovechando la oferta formativa disponible.
4. Crear un sistema de retroalimentación y evaluación de nuevos empleados.
5. Rediseñar manuales y procesos internos con asesoría externa disponible.
6. Automatizar la comunicación mediante software organizacional.
7. Fortalecer la formación del personal aprovechando la tendencia hacia la educación continua.

### **Estrategias DA**

1. Estandarizar urgentemente los procesos de selección para evitar fuga de talento.

2. Implementar protocolos médicos claros para evitar riesgos legales.
3. Mejorar la comunicación interna para disminuir errores operativos.
4. Reducir la rotación mediante programas de integración cultural.
5. Fortalecer el proceso de inducción para competir con mejores ofertas laborales.
6. Establecer auditorías internas para cumplir normas del sector salud.
7. Optimizar cargas laborales para evitar saturación del personal.
8. Crear un plan de contingencia ante escasez de personal calificado.

## **8. Plan de mejoramiento**

### **8.1. Área funcional de intervención**

El área intervenida en el plan de mejoramiento es la administrativa.

### **8.2. Diagnostico**

Se evidencio una falencia en la estructura administrativa, organizacional y operativo del centro médico, en los puntos como optimización de tiempo en cada consulta, el sistema de contratación definido y un déficit en el diseño estructurado de los procesos de contratación, selección y vinculación, dentro los análisis realizados hemos detectado que la falta de paso a paso o de un programa que optimice costos y

tiempo nos ha llevado a la alta rotación, los tiempos de espera para la vinculación y sobre todo el déficit de atención a los pacientes por falta de personal

### 8.2.1 Matriz DOFA para el área administrativa

<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DOFA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades (O)</b></p> <p>O1. Creciente demanda por personal calificado en medicina integrativa.</p> <p>O2. Disponibilidad de plataformas digitales para optimizar selección e inducción.</p> <p>O3. Posibilidad de capacitar al personal administrativo mediante cursos especializados.</p> <p>O4. Mayor interés del público en servicios de salud integral y atención humanizada.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <p>A1. Competencia fuerte en el sector salud por atraer y retener talento.</p> <p>A2. Cambios regulatorios que requieren formalización de procesos administrativos.</p> <p>A3. Fluctuaciones económicas que afectan la contratación de nuevos empleados.</p> <p>A4. Riesgo de insatisfacción del personal y disminución en productividad por procesos deficientes.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas (F)</b></p> <p>F1. Experiencia del equipo administrativo en procesos básicos de contratación y gestión.</p> <p>F2. Presencia digital y buena reputación institucional.</p> <p>F3. Capacidad de adaptación a cambios tecnológicos y nuevas herramientas.</p> <p>F4. Diversidad de servicios que permite mayor visibilidad y coordinación interna.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <p>Implementar sistemas digitales de selección aprovechando la capacidad tecnológica del equipo.</p> <p>Expandir la eficiencia administrativa promoviendo la reputación institucional para atraer talento.</p> <p>Crear programas de inducción más interactivos utilizando la experiencia del personal y herramientas digitales.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <p>Diferenciarse frente a la competencia reforzando la atención humanizada y la eficiencia administrativa.</p> <p>Usar la adaptabilidad del equipo para cumplir rápidamente con cambios regulatorios.</p> <p>Posicionar al área administrativa como referente de calidad y formalidad en los procesos internos.</p>

<b>Debilidades (D)</b>	<b>Estrategias DO</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p>D1. Procesos de contratación e inducción no estructurados ni estandarizados.</p> <p>D2. Falta de retroalimentación y seguimiento de nuevos empleados.</p> <p>D3. Deficiencias en comunicación interna que afectan la eficiencia de los procesos.</p> <p>D4. Alta rotación de personal debido a procesos administrativos ineficientes.</p>	<p>Estandarizar procesos de contratación e inducción aprovechando herramientas tecnológicas disponibles.</p> <p>Capacitar al personal administrativo para mejorar la comunicación y el seguimiento de nuevos empleados.</p> <p>Implementar sistemas de retroalimentación para reducir la rotación y mejorar la adaptación del personal.</p>	<p>Optimizar la comunicación interna y la documentación de procesos para enfrentar la competencia y la regulación.</p> <p>Diseñar protocolos claros de contratación e inducción para disminuir errores y mejorar la eficiencia.</p> <p>Crear un plan de contingencia frente a alta rotación y problemas en productividad.</p>

### 8.3 . Formulación del plan de mejoramiento

Para el centro integrativo el Mana, es sumamente importante que nuestros pacientes puedan estar en un lugar que les tramita seguridad, confianza y sobre todo que genere buenos resultados conforme a cada necesidad, es por ello que es necesario la optimización de los tiempo del contratación de nuestros futuros colaboradores, corroborando su trayectoria, experiencia y profesionalismo, con el fin de que cada procedimiento pueda contar con altos niveles de calidad, por ello nuestro objetivo con este plan de mejoramiento es que podamos sugerir propuestas de mejora sobre los procesos de captación de personal, socialización, contratación e inducción.

### **8.3.1 Estrategias Planteadas**

Con el propósito de fortalecer la gestión administrativa y optimizar los procesos organizacionales, se llevó a cabo un diagnóstico integral que permitió identificar los principales factores internos y externos que inciden en el desempeño institucional. Como parte de este estudio, se realizó un doble análisis estratégico: por un lado, la matriz DOFA, y por otro, el análisis sectorial basado en las cinco fuerzas competitivas propuestas por Michael Porter.

Estos instrumentos analíticos constituyeron la base para el diseño de estrategias y acciones orientadas a la mejora continua dentro del área administrativa, especialmente en los procesos de selección de personal y en la implementación de proyectos con los clientes.

A partir de los resultados obtenidos, se formuló el siguiente plan de mejoramiento, el cual busca fortalecer las capacidades internas de la organización, optimizar la eficiencia operativa y contribuir al logro de los objetivos institucionales mediante una gestión más efectiva y orientada a la calidad

### **8.3.2 Plan de acción**

En el siguiente cuadro se presentará el plan de acción para el correcto desarrollo de cada una de las estrategias, determinando así para cada una de estas los factores, los objetivos por los cuales serán implementadas, así como también el costo que tendrá cada una para el Centro Medico. Cada uno de los costos está valorizado en el valor total de la estrategia para cada vez que se realice.

**PLAN DE ACCIÓN AREA ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades principales</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Tiempo de gestión</b>	<b>Responsable</b>
<b>1. Mejora en el proceso de reclutamiento del personal</b>	Optimizar el proceso de reclutamiento para garantizar la incorporación de personal competente y alineado con los valores organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar los perfiles de cargo y criterios de selección.</li> <li>- Implementar herramientas tecnológicas para la recepción y evaluación de hojas de vida.</li> <li>- Diseñar un procedimiento estandarizado para las entrevistas y pruebas psicotécnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor eficiencia en el proceso de selección.</li> <li>- Reducción del tiempo de contratación</li> <li>- Ingreso de personal más calificado y comprometido.</li> </ul>	3 meses	Coordinador(a) de Talento Humano
<b>2. Capacitación del equipo de talento humano en el área de contratación</b>	Fortalecer las competencias del personal encargado de los procesos de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar talleres y capacitaciones sobre entrevistas por competencias.</li> <li>- Actualizar conocimientos sobre normatividad laboral y evaluación del desempeño.</li> <li>- Implementar sesiones prácticas de selección simulada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de talento humano más preparado.</li> <li>- Procesos de contratación más objetivos y eficientes.</li> <li>- Mejor toma de decisiones en la selección del personal.</li> </ul>	4 meses	Jefe de Talento Humano / Área de Capacitación
<b>3. Estandarización</b>	Garantizar la	- Diseñar y validar manuales	- Personal	5 meses	Dirección Médica /

<p><b>ón de procesos y protocolos para la selección del personal calificado en tratamientos médicos</b></p>	<p>selección del personal médico mediante criterios técnicos, éticos y profesionales que aseguren la calidad del servicio.</p>	<p>de procedimientos para selección de personal médico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un comité de evaluación técnica.</li> <li>- Definir indicadores de idoneidad profesional.</li> </ul>	<p>médico seleccionado o conforme a estándares de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor seguridad en la atención al paciente.</li> <li>- Cumplimiento de normativas del sector salud.</li> </ul>		<p>Coordinación de Talento Humano</p>
<p><b>4. Fortalecimiento de los procedimientos médicos</b></p>	<p>Mejorar la eficiencia, calidad y seguridad en la ejecución de los procedimientos médicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y actualizar los protocolos clínicos y operativos.</li> <li>- Implementar controles de calidad y auditorías internas.</li> <li>- Realizar capacitaciones sobre buenas prácticas clínicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos más seguros y eficientes.</li> <li>- Incremento en la satisfacción de los pacientes.</li> <li>- Cumplimiento de estándares de calidad institucional.</li> </ul>	<p>6 meses</p>	<p>Dirección Médica / Comité de Calidad</p>

### Manual de Funciones – Definición

El Manual de Cargos y Funciones del Centro Médico Integrativo El Maná tiene como propósito ofrecer información clara, organizada y completa sobre las

responsabilidades, funciones, conocimientos, competencias y requisitos que requiere cada puesto de trabajo dentro de la institución.

Este documento es una herramienta clave para lograr una gestión eficiente del talento humano, ya que permite unificar los procesos internos, asegurar la calidad en la atención a los pacientes y fomentar el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el centro médico.

Facilita la formación y capacitación del personal en tratamientos médicos y terapias alternativas.

Brinda una visión completa de la organización y su estructura interna.

Promueve una coordinación efectiva entre las áreas asistenciales y administrativas.

Detalla de manera precisa las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Ayuda a que cada colaborador entienda claramente su papel dentro del equipo multidisciplinario.

Sirve como guía práctica para el trabajo diario y la evaluación del desempeño

El manual de funciones se convierte en una herramienta esencial para identificar debilidades, omisiones y oportunidades de mejora en el desempeño del personal.

Además, facilita la orientación y delimitación de responsabilidades, define la estructura jerárquica de los cargos, mejora la comunicación interna y promueve una gestión más eficiente.

## **Manual de cargos propuesto**

<b>MANUAL DE CARGOS</b>	
Nombre del cargo	<b>GERENTE GENERAL</b>
Nivel de estudios requerido	<p>Título profesional en Administración de Empresas, Administración de Servicios de Salud, Medicina, Enfermería o áreas afines.</p> <p>Formación en gestión sanitaria, gerencia en salud o administración hospitalaria (deseable).</p>
Personal a cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director(a) Médico(a) o Coordinador(a) Médico(a).</li> <li>• Personal médico (especialistas, médicos generales).</li> <li>• Personal de enfermería.</li> <li>• Personal administrativo.</li> <li>• Personal de apoyo y servicios generales.</li> <li>• Personal de terapias complementarias (si aplica).</li> </ul> <p><i>(Supervisión directa e indirecta de todo el personal del centro médico)</i></p>
Salario	<b>\$9.000.000</b>
<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	
Formación requerida	Poseer título profesional en Administración de Empresas, Hotelería y turismo o carreras afines. Tener títulos de postgrados relacionados con administración y gerencia de empresas turísticas.
Experiencia requerida	<p>Profesional titulado.</p> <p>- Experiencia mínima de 5 años en gestión de instituciones de salud.</p>
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Dirigir y administrar integralmente el centro médico, garantizando la calidad de la atención en salud, el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente, la sostenibilidad financiera y el logro de los objetivos institucionales.	
<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>	

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones del centro médico.
- Garantizar el cumplimiento de las normativas sanitarias, legales y laborales.
- Supervisar la calidad de los servicios médicos y asistenciales.
- Coordinar con la Dirección Médica la correcta prestación de los servicios de salud.
- Administrar los recursos humanos, financieros y materiales del centro médico.
- Aprobar presupuestos, planes operativos y políticas internas.
- Representar legal e institucionalmente al centro médico ante autoridades de salud y otros organismos.
- Evaluar indicadores de gestión, calidad y satisfacción del paciente.
- Promover la mejora continua y la seguridad del paciente.

### **COMPETENCIAS**

- Liderazgo y gestión de equipos multidisciplinarios.
- Conocimiento de normativas de salud y gestión sanitaria.
- Toma de decisiones estratégicas.
- Comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- Orientación a la calidad del servicio y seguridad del paciente.
- Ética, confidencialidad y responsabilidad institucional.

### **MANUAL DE CARGOS**

Nombre del cargo	CORDINADOR MEDICO
Nivel de estudios requerido	Profesional
Personal a cargo	Médicos generales. Médicos especialistas. Médicos de turno o guardia
Salario	<b>7.500.000</b>

<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	
Formación requerida	<p>Título profesional de Médico(a).</p> <p>Registro profesional y habilitación vigente.</p> <p>Formación en gestión sanitaria, administración en salud o liderazgo clínico (deseable).</p>
Experiencia requerida	<p>Experiencia mínima de 3 años en ejercicio clínico.</p> <p>Experiencia previa en cargos de coordinación o jefatura médica (deseable).</p> <p>Experiencia en gestión de servicios de salud o centros médicos.</p>
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
<p>Coordinar, supervisar y garantizar la adecuada prestación de los servicios médicos del centro médico, asegurando la calidad de la atención, el cumplimiento de los protocolos clínicos y la normativa sanitaria vigente.</p>	
<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y supervisar las actividades del personal médico.</li> <li>• Garantizar el cumplimiento de protocolos clínicos y normas de atención en salud.</li> <li>• Velar por la calidad y seguridad de la atención médica brindada a los pacientes.</li> <li>• Coordinar la programación de consultas, turnos y guardias médicas.</li> <li>• Supervisar la correcta elaboración y manejo de historias clínicas.</li> <li>• Coordinar con el Gerente General la planificación de servicios médicos.</li> <li>• Apoyar en la implementación de programas de mejora continua y seguridad del paciente.</li> <li>• Gestionar la referencia y contrarreferencia de pacientes cuando corresponda.</li> <li>• Reportar indicadores médicos y asistenciales a la Gerencia.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS</b>	

- Liderazgo clínico y trabajo en equipo.
- Toma de decisiones clínicas y administrativas.
- Comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- Organización y planificación.
- Compromiso con la calidad y seguridad del paciente.
- Ética profesional y confidencialidad.

<b>MANUAL DE CARGOS</b>	
Nombre del cargo	Recepcionista / Auxiliar Administrativo
Nivel de estudios requerido	Secundaria completa como mínimo. Técnico o cursos complementarios en áreas administrativas (deseable).
Personal a cargo	No tiene personal a cargo
Salario	<b>2.000.000</b>
<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	
Formación requerida	Educación secundaria completa.  Estudios técnicos o cursos en administración, secretariado, atención al cliente o áreas afines (deseable).  Conocimientos básicos de sistemas informáticos y manejo de agendas.
Experiencia requerida	Experiencia mínima de 6 meses a 1 año en cargos similares (deseable).  Experiencia en centros médicos o atención al cliente en salud (preferible).

<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>
Brindar atención oportuna y cordial a los pacientes y usuarios del centro médico, apoyando las labores administrativas y garantizando el correcto manejo de la información, agendas y documentación.
<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender y orientar a los pacientes de manera presencial y telefónica.</li> <li>• Agendar, confirmar y reprogramar citas médicas.</li> <li>• Registrar datos de pacientes y actualizar información en el sistema.</li> <li>• Gestionar historias clínicas físicas y/o digitales conforme a los protocolos.</li> <li>• Apoyar en la facturación, cobros y emisión de comprobantes (si aplica).</li> <li>• Coordinar con personal médico y de enfermería la atención de pacientes.</li> <li>• Recibir y canalizar correspondencia y documentos.</li> <li>• Mantener el área de recepción ordenada y funcional.</li> <li>• Cumplir normas de confidencialidad y protección de datos del paciente.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente y trato cordial.</li> <li>• Comunicación efectiva.</li> <li>• Organización y manejo del tiempo.</li> <li>• Responsabilidad y confidencialidad.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Manejo básico de herramientas informáticas.</li> </ul>

<b>MANUAL DE CARGOS</b>	
Nombre del cargo	Enfermera) / Terapeuta Alternativo(a)
Nivel de estudios requerido	Profesional o técnico en enfermería o terapias

Personal a cargo	Todas las áreas
Salario	<b>3.000.000</b>
<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	
Formación requerida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título técnico o profesional en Enfermería.</li> <li>• Registro o licencia profesional vigente (según normativa local).</li> <li>• Capacitación en primeros auxilios y bioseguridad.</li> </ul>
Experiencia requerida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de 1 año en cargos similares (deseable).</li> <li>• Se puede considerar experiencia en prácticas profesionales o servicio social.</li> </ul>
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Brindar atención integral de enfermería a los pacientes, garantizando cuidados seguros, humanizados y oportunos, de acuerdo con los protocolos de salud y las indicaciones médicas.	
<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención directa de enfermería a pacientes.</li> <li>• Controlar y registrar signos vitales.</li> <li>• Administrar medicamentos según prescripción médica.</li> <li>• Asistir en procedimientos médicos y curaciones.</li> <li>• Mantener actualizados los registros clínicos.</li> <li>• Aplicar normas de bioseguridad y control de infecciones.</li> <li>• Educar al paciente y familiares sobre cuidados de salud.</li> <li>• Reportar oportunamente cambios en el estado del paciente.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad y ética profesional.</li> <li>• Habilidad para el trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación efectiva y trato humanizado.</li> <li>• Capacidad de observación y toma de decisiones.</li> </ul>	

- Organización y manejo del tiempo.
- Manejo del estrés y trabajo bajo presión.

<b>MANUAL DE CARGOS</b>	
Nombre del cargo	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento
Nivel de estudios requerido	Educación básica o secundaria completa.
Personal a cargo	No tiene personal a cargo.
Salario	<b>1.800.000</b>
<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	
Formación requerida	Educación básica o secundaria completa (según normativa local).  Capacitación en limpieza hospitalaria, bioseguridad o mantenimiento básico (deseable).
Experiencia requerida	Experiencia mínima de 6 meses a 1 año en labores de aseo, limpieza o mantenimiento (deseable).  Experiencia en centros médicos, clínicas u hospitales (preferible).
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Garantizar la limpieza, desinfección, orden y correcto mantenimiento de las instalaciones del centro médico, contribuyendo a un ambiente seguro, higiénico y funcional para pacientes, personal y visitantes.	
<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar labores de limpieza y desinfección de áreas clínicas, administrativas y comunes.</li> </ul>	

- Cumplir protocolos de aseo hospitalario y manejo de residuos.
- Apoyar en el mantenimiento básico de las instalaciones (electricidad, plomería, mobiliario, entre otros).
- Reportar daños, fallas o necesidades de reparación.
- Manejar y almacenar adecuadamente insumos y equipos de limpieza.
- Apoyar en el traslado de materiales o mobiliario cuando se requiera.
- Mantener ordenadas las áreas de almacenamiento.
- Cumplir normas de bioseguridad y uso de elementos de protección personal.

### **COMPETENCIAS**

- Responsabilidad y compromiso.
- Organización y disciplina.
- Atención al detalle.
- Trabajo en equipo.
- Cumplimiento de normas de higiene y seguridad.
- Actitud de servicio.

## **8.4 Implementación Del Plan De Mejoramiento**

### **8.4.1 Concepto de Misión y visión propuesta**

#### Misión

El Centro Médico Integrativo El Maná tiene como misión ayudar a las personas a mejorar su salud de manera integral, uniendo la medicina tradicional con terapias naturales y complementarias. Su propósito es acompañar a cada paciente con respeto, escucharlo y guiarlo para que alcance bienestar físico, emocional y espiritual. El centro trabaja para que cada persona se sienta atendida, comprendida y apoyada en su proceso de sanación.

## Visión

El Centro Médico Integrativo El Maná aspira a ser reconocido por ofrecer una atención humana e integral, donde las personas encuentren un espacio seguro para sanar, fortalecerse y crecer. Su visión es consolidarse como un lugar donde la medicina, la naturaleza y la espiritualidad se integran para mejorar la calidad de vida de la comunidad. Para alcanzar este objetivo, el centro reconoce que el crecimiento inicia desde su interior, fortaleciendo y perfeccionando sus procesos internos —incluidos los de selección y aquellos que surjan en el camino— con el fin de brindar un servicio cada vez más consciente, eficiente y transformador.

### **8.4.2 Valores**

**Respeto por la persona:** Se valora la dignidad de cada paciente, escuchándolo con atención y brindándole un trato humano y cercano.

**Integridad y coherencia:** Se actúa con honestidad y transparencia, manteniendo coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

**Acompañamiento humano:** Se ofrece apoyo constante durante todo el proceso de sanación, entendiendo las necesidades físicas, emocionales y espirituales de cada persona.

**Bienestar integral:** Se reconoce que la salud abarca cuerpo, mente y espíritu, impulsando un equilibrio que permita una vida plena.

Compasión y empatía: Se comprende el dolor y las dificultades de cada paciente, ofreciendo un espacio seguro donde se sientan cuidados y comprendidos.

Trabajo en armonía: Se fomenta la colaboración entre diferentes áreas y terapias para lograr un enfoque verdaderamente integrativo.

### **8.4.3 Principios**

Integración de la medicina tradicional y natural: Se combinan conocimientos médicos con terapias complementarias para ofrecer una atención completa.

Escucha activa: Se considera fundamental comprender la historia y las necesidades de cada persona para acompañarla de manera adecuada.

Atención personalizada: Cada paciente es único, por lo que se adaptan las terapias y procesos según su situación y su ritmo.

Responsabilidad en el cuidado: Se trabaja con compromiso y profesionalismo, priorizando siempre la salud y seguridad de quienes acuden al centro.

Sanación desde el interior: Se reconoce que el verdadero bienestar comienza en el interior de cada persona y también dentro de la propia organización.

### **8.4.4 Objetivos**

Ofrecer una atención integral que combine medicina tradicional con terapias naturales y complementarias.

Acompañar a cada paciente en su proceso de sanación, promoviendo su bienestar físico, emocional y espiritual.

Fortalecer y perfeccionar los procesos internos del centro, especialmente los de selección y aquellos que surjan con el tiempo.

Convertirse en un espacio seguro donde las personas se sientan comprendidas, atendidas y apoyadas.

Seguir desarrollándose como un referente en salud integrativa dentro de la comunidad.

Promover un ambiente de trabajo armónico, profesional y orientado al crecimiento personal y organizacional.

Facilitar experiencias terapéuticas que ayuden a las personas a mejorar su calidad de vida y a crecer profundamente.

#### **8.4.5 Organigrama propuesto**

El propósito del nuevo organigrama es **organizar y fortalecer la estructura interna del centro médico**, con el fin de solucionar las dificultades que actualmente se presentan, como:

- **Lentitud en los procesos de contratación**
- **Falta de claridad en las funciones y responsabilidades del personal**
- **Rotación frecuente y poca estabilidad de los empleados**
- **Sobrecarga de tareas administrativas en áreas que no deberían asumirlas**
- **Ausencia de acompañamiento, inducción y seguimiento adecuado del talento humano**

Con esta propuesta se busca contar con una estructura **más clara, funcional y sostenible**, donde cada área tenga un responsable definido, los procesos estén bien establecidos y el personal reciba el apoyo necesario para trabajar con mayor



estabilidad,  
motivación y  
compromiso.

#### 8.4.6 Definición del grupo de interés

El grupo de interés del Centro Médico Integrativo El Maná está formado por todas las personas y entidades que se relacionan directamente con el centro y que influyen o se benefician de su trabajo. Incluye principalmente a los pacientes que buscan una atención integral y humana, al equipo de profesionales y colaboradores

que hacen posible el funcionamiento del centro, y a las familias que acompañan los procesos de sanación. También forman parte los proveedores, los aliados y la comunidad que confía en los servicios del centro.

Para el Centro Médico Integrativo El Maná, todos ellos son fundamentales, porque su participación y apoyo permiten mejorar continuamente y ofrecer una atención que combine la medicina, la naturaleza y la espiritualidad para el bienestar de la comunidad.

### **1. Objetivo**

Garantizar un proceso de selección ágil, claro y coherente con la filosofía del centro, reduciendo demoras y promoviendo la permanencia de los colaboradores.

### **2. Alcance**

Este procedimiento aplica a todos los cargos administrativos, asistenciales y terapéuticos del Centro Médico Integrativo El Maná.

### **3. Responsable**

El equipo encargado de talento humano o la persona asignada para gestionar los procesos de selección y contratación.

## **8.4.7 Proceso para el plan de selección de personal**

### **1. identificación de la Vacante**

- Se confirma qué área necesita personal.
- Se define el perfil: funciones, requisitos, competencias profesionales y humanas.
- Se autoriza la apertura de la vacante.

## **2 Publicación de la Vacante**

- Se difunde el anuncio en redes, página del centro o medios aliados.
- Se describe el cargo de manera clara para recibir candidatos adecuados.

## **3 Recepción y Revisión de Hojas de Vida**

- Se fija un tiempo de revisión corto (2–3 días).
- Se clasifican las hojas de vida: cumple, cumple parcialmente y no cumple.
- Se seleccionan solo los perfiles adecuados.

## **4 Entrevista Inicial**

- Se agenda prontamente (máximo 48 horas).
- Se evalúan conocimientos técnicos y compatibilidad con los valores del centro.
- Se define si el candidato continúa.

## **5 Prueba Práctica (si aplica)**

- Se aplican ejercicios cortos relacionados con el cargo.
- Se revisa desempeño, actitud y manejo de situaciones reales.

## **6 Entrevista Final**

- Se entrevista solo a los finalistas.
- Se evalúa estabilidad, compromiso y alineación con el enfoque integrativo del centro.
- Se toma la decisión final en máximo 48 horas.

## **7 Solicitud de Documentos**

- Desde el primer contacto se entrega la lista de documentos requeridos.
- El candidato tiene 1–2 días para entregarlos.
- Se revisan de inmediato para evitar retrasos.

## **8 Contratación e Inducción**

- Se firma el contrato una vez completos los documentos.
- Se realiza una inducción clara sobre funciones, filosofía del centro y canales de apoyo.

## **9 Seguimiento a los Primeros Meses**

- Se monitorea la adaptación y desempeño durante los primeros 90 días.
- Se brinda acompañamiento para fortalecer la permanencia del colaborador.

## **10 Registros**

- Hojas de vida revisadas.
- Listas de verificación de entrevistas.
- Documentos entregados por el candidato.
- Formato de inducción.
- Reportes de seguimiento.

## **11 Mejora Continua**

Después de cada proceso, se revisan las demoras o dificultades para ajustar y mejorar continuamente el procedimiento.

### **8.4.8 Mecanismo de participación para los empleados**

#### **Comité de Participación**

Un representante por área se reúne una vez al mes para revisar sugerencias y decidir acciones.

### **Canales para opinar**

Buzón de sugerencias (físico y digital).

Encuestas trimestrales sobre clima laboral.

Reuniones breves por área cada dos semanas.

Espacio de innovación “El Maná Crea” para ideas de mejora.

### **Comunicación**

Boletín mensual y tablero visible con el estado de cada propuesta.

### **Bienestar integrativo**

Pausas activas, espacios de diálogo y actividades de autocuidado.

### **Reconocimiento**

Premios y agradecimientos para quienes aporten ideas valiosas.

## **8.4.9 Incentivos y motivación para los empleados**

### **Emocionales**

Reconocer públicamente el buen trabajo.

- Celebrar fechas especiales.
- Crear espacios para hablar, escucharnos y mejorar el clima laboral.

### **Profesionales**

- Capacitaciones cortas y oportunidades de aprender nuevas técnicas o herramientas.
- Actividades de bienestar (respiración, estiramientos, mindfulness).

### **Financieros (si es posible)**

- Bonos de puntualidad y permanencia.
- Reconocimiento económico por buen desempeño.

### **Ayudar a que los empleados permanezcan**

- Acompañar de cerca a los nuevos en sus primeros 90 días.
- Reuniones cortas y frecuentes para saber cómo se sienten.
- Dar pequeñas oportunidades de crecimiento dentro del mismo centro.

## **8.4.10 Comunicación para empleados**

### **Objetivo:**

Garantizar que todos en el Centro Medio El Maná estén informados, conectados y comprometidos con los objetivos y la misión institucional, a través de una comunicación clara, accesible y permanente.

### **Estrategia:**

Fomentar una comunicación abierta y constante, usando diversos canales según la necesidad: correo electrónico, reuniones de equipo, intranet o chat interno, boletines y avisos visuales.

### **Acciones clave:**

- Boletín interno mensual con noticias del centro, logros, cambios o recordatorios.
- Reuniones regulares en equipo para coordinar tareas, compartir avances y aclarar dudas.
- Canal directo para sugerencias, inquietudes o solicitudes (correo, formulario o chat).
- Comunicaciones puntuales con mensajes visuales claros en momentos relevantes (eventos, cambios de horario o normativa, actividades especiales).

**Beneficios esperados:**

- Información uniforme y al día para todos los miembros del centro.
- Mejor coordinación entre equipos y reducción de malentendidos.
- Mayor sentido de pertenencia, participación y compromiso con la institución.
- Ambiente laboral más claro, colaborativo y alineado con los objetivos del Centro Medio El Maná.

**8.4.11 Estrategias de trabajo en equipo**

**Objetivo:** Mejorar la colaboración entre todo el personal para dar una mejor atención y trabajar de manera más organizada.

**Estrategias:**

Reuniones cortas para coordinar tareas y avances.

Roles claros para que cada uno sepa qué hacer.

Comunicación constante por correo, chat o reuniones.

Capacitación en trabajo en equipo y resolución de problemas.

Reconocer logros y dar retroalimentación para mejorar.

**Beneficios:**

Mejor coordinación y atención a los pacientes.

Menos errores y confusión en el trabajo.

Personal más motivado y unido

**8.4.12 Liderazgo****Objetivo:**

Tener líderes que guíen, motiven y ayuden al equipo a trabajar mejor y brindar buena atención a los pacientes.

**Estrategias:**

- Comunicar objetivos y expectativas claramente.
- Tomar decisiones de manera participativa y fomentar el trabajo en equipo.
- Capacitar al personal en liderazgo y resolución de problemas.
- Reconocer logros y dar retroalimentación.

**8.4.13 Evaluación de desempeño****Objetivo:**

Medir cómo cada miembro del equipo cumple con sus responsabilidades, identificar fortalezas y áreas de mejora, y ayudar a crecer profesionalmente.

**Estrategia:**

- Revisar regularmente el trabajo y cumplimiento de tareas.
- Dar retroalimentación clara y constructiva.
- Establecer metas individuales y de equipo para mejorar continuamente.

## 9. Presupuesto de Implementación

Para poner en marcha correctamente el plan de mejoramiento del centro médico, se necesita un presupuesto total de \$10.000.000. Este monto cubrirá los gastos de cada una de las estrategias propuestas, las cuales se detallan en el siguiente cuadro junto con su respectivo costo.

### PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTO</b>
<b>Estrategia 1: Mejora en el proceso de reclutamiento del personal</b>	Actualización de guías de diagnóstico y capacitación del personal asistencial.	<b>Sin costo</b>
<b>Estrategia 2. Capacitación del equipo de talento humano en el área de contratación</b>	Adquisición de software para registro y seguimiento clínico, agilización de recepción de documentación para reclutamiento.	<b>\$4.000.000</b>
<b>Estrategia 3: Estandarización de procesos y protocolos para la selección del personal calificado en tratamientos médicos</b>	Diseñar y validar manuales de procedimientos para selección de personal médico.	<b>\$2.000.000</b>
<b>Estrategia 4: Fortalecimiento de los procedimientos médicos</b>	-Revisar y actualizar los protocolos clínicos y operativos.	<b>\$1.000.000</b>

	- Implementar controles de calidad y auditorías internas.	
<b>TOTAL</b>		<b>\$7.000.000</b>

### 9.1 Análisis financiero y numérico

El análisis financiero del Plan de Mejoramiento del Centro Médico Integrativo El Maná permite evaluar la viabilidad económica de las estrategias planteadas, así como la coherencia entre los recursos asignados y los objetivos propuestos. A partir de los cuadros de costos previamente establecidos, se identificó un costo total del plan de mejoramiento de \$3.945.000 COP, correspondiente a los costos laborales internos, materiales y recursos de inducción, costos tecnológicos, amortiguador financiero y costos de monitorización y control presupuestario.

Por otra parte, el presupuesto de implementación general definido por la institución asciende a \$10.000.000 COP, de los cuales \$7.000.000 COP se encuentran directamente distribuidos en las estrategias operativas del plan. Esta diferencia presupuestaria evidencia que el centro médico cuenta con un margen financiero suficiente para absorber los costos reales del plan de mejoramiento, garantizando su sostenibilidad y correcta ejecución.

Desde el punto de vista financiero, se observa que los costos detallados en los cuadros anteriores representan aproximadamente el 39,45 % del presupuesto total disponible, lo cual indica una optimización eficiente de los recursos, evitando sobrecostos innecesarios y permitiendo la reasignación del excedente presupuestal a contingencias, mejoras futuras o fortalecimiento de otras áreas estratégicas del centro médico.

La mayor inversión se concentra en la Estrategia 2 (Capacitación del equipo de talento humano y adquisición de software) con un valor de \$4.000.000 COP, lo cual resulta coherente con la necesidad de fortalecer los procesos de contratación, seguimiento y gestión del talento humano, considerados ejes fundamentales para mejorar la calidad del servicio médico. Asimismo, la Estrategia 3, orientada a la estandarización de procesos y protocolos, cuenta con una asignación de \$2.000.000 COP, lo que respalda la formalización y control de los procedimientos de selección del personal médico.

La Estrategia 4, relacionada con el fortalecimiento de los procedimientos médicos y los controles de calidad, presenta un costo de \$1.000.000 COP, alineado con los principios de mejora continua, seguridad del paciente y cumplimiento normativo. Finalmente, la Estrategia 1 no representa un costo adicional, ya que se apoya en recursos internos previamente existentes, lo cual contribuye a la eficiencia financiera del plan.

En conclusión, el análisis financiero demuestra que el Plan de Mejoramiento del Centro Médico Integrativo El Maná es financieramente viable, equilibrado y sostenible, ya que los costos proyectados se encuentran debidamente justificados, alineados con las estrategias planteadas y respaldados por un presupuesto institucional suficiente. Esto permite asegurar una implementación efectiva del plan, minimizando riesgos financieros y fortaleciendo la gestión administrativa y asistencial del centro médico.

## **10. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

El Centro Médico Integrativo El Maná está experimentando deficiencias notables en sus procesos de contratación e inducción, lo que está afectando gravemente tanto la eficacia operativa como el rendimiento del personal. La ausencia de un sistema estructurado y bien definido para estos procesos ha dado lugar a varios problemas, como una alta rotación de empleados, bajos niveles de satisfacción laboral y una integración inadecuada de los nuevos colaboradores en el equipo. Estos problemas no solo afectan el ambiente laboral, sino que también repercuten directamente en la productividad general del centro y en la calidad de atención brindada a los pacientes, lo cual es uno de los aspectos fundamentales en el sector salud.

La falta de una estrategia clara y estructurada para la selección de personal y la inducción de nuevos empleados tiene como consecuencia una integración deficiente, que dificulta que los nuevos colaboradores se adapten rápidamente a los valores, normas y procedimientos de la organización. Esto genera, por un lado, una baja motivación y satisfacción en los empleados, y por otro, una desconexión con la cultura organizacional, lo que puede afectar su desempeño y el trabajo en equipo. La rotación elevada también contribuye a la pérdida de talento valioso, lo cual crea un ciclo constante de reclutamiento y reentrenamiento, lo que aumenta los costos operativos y reduce la eficiencia.

Además, esta ineficiencia en los procesos internos coloca al centro médico en una clara desventaja frente a la competencia. En un sector altamente competitivo como el de la salud, donde la demanda de profesionales calificados es creciente y la retención de talento es crucial para mantener altos estándares de calidad, las deficiencias en la contratación e inducción representan un riesgo para el posicionamiento y la sostenibilidad de la organización. Si el centro no optimiza sus procesos de selección y retención de personal, podría enfrentar dificultades para atraer y mantener a los mejores profesionales en un mercado donde la competencia por talento médico es feroz.

A pesar de estos desafíos, la implementación de un plan de mejora integral para optimizar estos procesos de contratación e inducción representa una valiosa oportunidad para transformar la organización. Al estructurar adecuadamente estos procesos, el Centro Médico Integrativo El Maná podrá mejorar su eficiencia operativa, reducir los tiempos de contratación y, lo que es aún más importante, fortalecer su

cultura organizacional. Un sistema de inducción bien diseñado y una correcta integración de los nuevos empleados contribuirán a un entorno laboral más armónico, a una mayor satisfacción del personal y a una mayor fidelización de los empleados, lo que, en última instancia, resultará en una mayor estabilidad organizacional.

Una de las claves para lograr esta mejora es la capacitación continua del equipo de Recursos Humanos, que debe estar preparado para gestionar los procesos de selección de manera más ágil, objetiva y efectiva. Implementar herramientas tecnológicas avanzadas, como plataformas digitales para la evaluación de candidatos y entrevistas virtuales, puede hacer que el proceso de selección sea más eficiente y transparente. Estas tecnologías no solo facilitarán la toma de decisiones, sino que también reducirán los tiempos de contratación y mejorarán la experiencia tanto de los candidatos como de los responsables de selección. Además, el uso de herramientas de análisis de datos puede proporcionar información valiosa sobre los perfiles más adecuados para los diferentes roles dentro de la organización.

En resumen, aunque el Centro Médico Integrativo El Maná enfrenta serias deficiencias en su sistema de contratación e inducción, estas pueden ser superadas mediante la implementación de un plan de mejora estructurado que optimice estos procesos. La correcta selección y adaptación de los nuevos colaboradores no solo mejorará la productividad y eficiencia del centro, sino que también fortalecerá la cultura organizacional, promoviendo un ambiente de trabajo más satisfactorio y alineado con los valores de la institución. Con la capacitación continua del equipo de Recursos Humanos y la integración de herramientas tecnológicas, el centro puede asegurar una

toma de decisiones más ágil y efectiva, reduciendo los tiempos de contratación y contribuyendo al éxito organizacional a largo plazo.

## **Recomendaciones**

**Rediseñar el Proceso de Contratación e Inducción:** Es fundamental implementar una estructura estandarizada para la selección, contratación e inducción de personal. Se recomienda la creación de manuales de procedimientos detallados que incluyan desde la definición de perfiles de cargo hasta los pasos a seguir durante el proceso de inducción. Esto garantizará que todos los nuevos empleados reciban una formación homogénea y alineada con los valores y principios de la organización.

**Incorporar Tecnología en la Gestión de Recursos Humanos:** La implementación de plataformas tecnológicas para la selección de personal, como software de entrevistas virtuales y herramientas de evaluación psicométrica, ayudará a agilizar los procesos y a garantizar que se seleccione personal altamente calificado. Estas herramientas también permitirán una mayor objetividad en el proceso y reducirán el tiempo dedicado a la revisión manual de solicitudes.

**Establecer un Sistema de Retroalimentación Continuo:** Crear un mecanismo formal para que los nuevos empleados proporcionen retroalimentación sobre su proceso de inducción. Esto permitirá ajustar y mejorar el proceso a medida que se implementa, asegurando que las futuras inducciones sean cada vez más efectivas.

**Fortalecer la Capacitación en Recursos Humanos:** Se recomienda realizar talleres y capacitaciones periódicas para el equipo de Recursos Humanos sobre las mejores prácticas en selección de personal, entrevistas por competencias y normativas laborales vigentes. De esta forma, el equipo de talento humano podrá tomar decisiones más acertadas y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

**Fomentar la Cultura Organizacional:** Implementar un plan de inducción que no solo enfoque en la parte técnica, sino que también haga hincapié en los valores y la misión de la organización. Esto ayudará a los nuevos empleados a entender y adoptar más rápidamente la cultura organizacional, mejorando su integración y su compromiso con la institución.

**Evaluar y Mejorar el Sistema de Seguimiento de Empleados:** Desarrollar un sistema de seguimiento para monitorear la evolución de cada nuevo empleado desde su contratación hasta su integración total al equipo. Este sistema debe incluir evaluaciones periódicas del desempeño y el bienestar de los empleados, lo cual permitirá detectar y corregir problemas a tiempo.

**Desarrollar un Plan de Retención de Talento:** Dado que uno de los problemas identificados es la alta rotación de personal, se recomienda establecer un plan de retención que incluya estrategias de motivación y desarrollo profesional. Esto podría implicar incentivos, oportunidades de crecimiento dentro de la empresa y un ambiente de trabajo que valore la calidad de vida de los empleados.

**Optimizar el Proceso de Selección para el Personal Médico:** Enfocar el proceso de selección del personal médico, especialmente en cuanto a las competencias éticas y técnicas, con el fin de garantizar que todos los profesionales médicos contratados

estén alineados con los estándares de calidad y seguridad requeridos en la atención de los pacientes.

Evaluación Continua del Plan de Mejoramiento: Una vez implementado el plan de mejoramiento, es crucial llevar a cabo evaluaciones periódicas para medir su impacto en la rotación de personal, el desempeño de los empleados y la calidad de atención a los pacientes. Esto permitirá hacer ajustes en tiempo real y asegurar que los objetivos estratégicos de la organización se sigan cumpliendo.

Implementando estas recomendaciones, Mana Centro Médico Integrativo podrá mejorar significativamente sus procesos internos, lo cual no solo optimizará la contratación e inducción de personal, sino que también fortalecerá la competitividad, mejorará la satisfacción del personal y aumentará la calidad de la atención brindada a los pacientes.

### **Bibliografía**

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Directrices para la gestión de recursos humanos en salud. Recuperado de <https://www.who.int>

**Sánchez, A., & Rodríguez, J.** (2019). La importancia de la inducción para la retención del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista de Investigación en Ciencias de la Salud*, 27(2), 45-58.

**Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M.** (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León*(7), 285-311.

**Becerra Gonzales, A. d. R., & Alayo Gómez, R. D.** (2014). Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa Agroindustrias Kaizen.

**Sánchez, A. A., & Rodríguez, L. F.** (2019). La importancia de la inducción en la retención de talento en empresas de servicios. *Revista de Administración y Negocios*, 26(1), 75-89.

**López, M. P.** (2016). La gestión del capital humano en el sector salud: Un estudio sobre el impacto de los procesos de selección e inducción en la calidad del servicio. *Revista de Administración Hospitalaria*, 8(2), 33-47.