

MODELO DE PLANEACIÓN PARA LA FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ DE SANTA ROSA DE CABAL



Universidad
Tecnológica
de Pereira

**ESTFANÍA GRAJALES ROJAS
DAVID ANDRÉS GÓMEZ ARANGO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2013**

**MODELO DE PLANEACIÓN PARA LA FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR
DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ DE SANTA ROSA DE CABAL**

**ESTFANÍA GRAJALES ROJAS
DAVID ANDRÉS GÓMEZ ARANGO**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniero
Industrial

**Directora
PhD. Sandra Estrada Mejía**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2013**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DIRECTOR

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

Pereira, 29 de Mayo de 2013

AGRADECIMIENTOS

Los agradecimientos en los trabajos de grado son espacios en los que los estudiantes no tienen una idea muy clara sobre qué escribir, para nosotros no es la excepción, sin embargo creemos que durante los últimos 8 meses, tiempo que invertimos en la investigación, entrevistas y visitas nos encontramos personas muy valiosas que facilitaron e hicieron de ésta una experiencia para recordar.

Siempre se recuerda a la familia ya que brindan su apoyo incondicional y, en este caso en particular, su tiempo y experiencia, a ellos mil gracias.

A nuestra directora de tesis, por su apoyo incondicional, exigencia y entrega para que este proyecto culminara de la mejor forma.

Finalmente agradecer a la directora del Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez por abrirnos las puertas y facilitarnos los espacios dentro y fuera de las instalaciones, sin su apoyo habríamos encontrado muchas trabas durante el proceso.

RESUMEN

Este proyecto busca desarrollar diferentes estrategias y herramientas que junto con la planeación estratégica de la organización, también desarrollada, le permitan a la fundación Centro de Bienestar del anciano Betsabé Arbeláez convertirse en una entidad sostenible en el largo plazo, que está en mejora continua de sus procesos y que presta un servicio de alta calidad a los adultos mayores que allí residen.

Para llegar a la creación de dicho proyecto, se realizaron una serie de actividades y análisis de todos los aspectos de la fundación tanto económicos, como financieros, legales, organizacionales, administrativos etc., que permitieron abordar y entender más a fondo las diferentes necesidades y retos que tiene la fundación.

SUMMARY

This Project looks forward to develop strategies and tools that among the organizational planning, also developed in the investigation, allows the “Fundacion Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez” to become a long term sustainable organization and also a continuous improvement of its internal processes, everything aligned to offer a high quality service for their clients, the aged people who live in the facilities.

In order to create the project, some series of activities and analysis of the foundation were made, both in economics, financial, administrative and also in operations. These activities permitted to generate a deep understanding and showed the needs of the organization and the challenges that face towards the future.

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado que nos encontramos cada vez se hace más necesario que las organizaciones estén organizadas y estructuradas para así tomar ventaja de las diferentes tendencias y acontecimientos que se presentan.

Es así como las organizaciones sin ánimo de lucro con más razón deben estar alineadas y organizadas en su interior para así poder acceder a todos los beneficios que los gobiernos y empresas brindan, como también estar al día con la reglamentación y normas que deben cumplir.

Por este y otros motivos es donde se hace importante para la Fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez introducir un modelo de planeación estratégica, la cual permitirá tener orden administrativo interno, dar direccionamiento, y lo más importante, generar estrategias que permitan el crecimiento sostenible y mejora de la organización a largo plazo.

En este trabajo se muestra el modelo de planeación estratégica que regirá a la organización en sus siguientes 5 años, en los cuales se tienen en cuenta temas financieros, operativos, administrativos y de crecimiento que gracias a los diferentes planes, acciones y enfoques a ser utilizados año a año, se permitirá que se cumplan las metas organizacionales de la fundación.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 AREAS DE INVESTIGACIÓN	12
1.2 MATERIAS DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3 ALCANCE	12
1.4 DELIMITACION ESPACIAL	13
1.4.1 Delimitación temporal.....	13
1.4.2 Delimitación temática.....	13
1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.7 SISTEMATIZACIÓN DE PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACIÓN.....	15
3. OBJETIVOS.....	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.3 HIPÓTESIS	16
4. MARCOS DE REFERENCIA	17
4.1 MARCO TEÓRICO	17
4.2 MARCO CONCEPTUAL	23
4.3 MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO.....	25
5. DISEÑO METODOLÓGICO	26

5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	26
5.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	26
5.3	FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	27
6.	DESARROLLO METODOLÓGICO.....	28
7.	ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.....	29
7.1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	29
7.2	PRESUPUESTO.....	29
8.	PROPUESTA.....	31
8.1	MISIÓN.....	31
8.2	VISIÓN.....	31
8.3	OBJETIVOS.....	31
8.4	ANÁLISIS DOFA.....	31
8.5	METAS A 5 AÑOS.....	33
8.5.1	Sistema de administración interna de la fundación creada.....	33
8.5.2	Desarrollar herramientas que permitan fortalecer financieramente la fundación.....	34
8.5.3	Incremento en la calidad de los servicios prestados y procesos generados en la fundación.....	34
8.6	PLAN DE ACCIÓN.....	35
8.6.1	Plan de acción 2013.....	35
	Tabla 5. Plan de acción 2013.....	35
8.6.2	Plan de acción 2014.....	36
8.6.3	Plan de acción 2015.....	37
8.6.4	Plan de acción 2016.....	38
	Tabla 8. Plan de acción 2016.....	38
8.6.5	Plan de acción 2017.....	39
	Tabla 9. Plan de acción 2017.....	39
9.	RECOMENDACIONES.....	40
10.	CONCLUSIONES.....	41
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	43

12. ANEXOS45

TABLA DE ANEXOS

ANEXO A: MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	45
ANEXO B: MANUALES DE FUNCIONES	71
ANEXO C: ENTREVISTAS.....	100

LISTADO DE FIGURAS

Tabla 1 Niveles organizacionales.....	19
Tabla 2. Cronograma de actividades proyecto	29
Tabla 3. Presupuesto del proyecto	30
Tabla 4. Análisis DOFA: Centro de bienestar del anciano Betsabé Arbeláez.....	32
Tabla 5. Plan de acción 2013.....	35
Tabla 6. Plan de acción 2014.....	36
Tabla 7. Plan de acción 2015.....	37
Tabla 8. Plan de acción 2016.....	38
Tabla 9. Plan de acción 2017	39

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 AREAS DE INVESTIGACIÓN

- Administración general
- Direccionamiento estratégico
- Talento humano
- Formulación de proyectos.

1.2 MATERIAS DE INVESTIGACIÓN

Los conocimientos requeridos para alcanzar los objetivos del proyecto propuesto han sido obtenidos a través del programa de ingeniería Industrial. Las asignaturas más significativas para lograr el propósito de dicho proyecto son:

- Administración general.
- Seminario de investigación.
- Formulación y evaluación de proyectos.
- Administración de salarios.
- Análisis Financiero.

1.3 ALCANCE

El propósito de este proyecto es evaluar el desempeño financiero, de talento humano y estratégico de la fundación Betsabé Arbeláez en Santa Rosa para crear un nuevo plan de gestión, con el fin de generar una optimización de los recursos, un mejor direccionamiento y una sostenibilidad del centro de atención.

1.4 DELIMITACION ESPACIAL

Área administrativa del albergue de ancianos Betsabé Arbeláez ubicado en el municipio de Santa Rosa de Cabal.

1.4.1 Delimitación temporal

El proyecto se realizará durante el 1 de julio del 2012 y el 1 de Marzo de 2013

1.4.2 Delimitación temática

Dentro del modelo de planeación que se llevará a cabo en el centro de bienestar del anciano se implementará una propuesta de planeación estratégica de la organización durante los próximos 5 años de acuerdo a un análisis de las diferentes capacidades internas y externas de la organización.

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El centro de bienestar del anciano Betsabé Arbeláez nace para atender las necesidades básicas de la comunidad de la tercera edad del municipio de Santa Rosa de Cabal, en el año de 1981. Es una organización en constante búsqueda de iniciativas que mejoren la calidad de vida de los adultos mayores vulnerables, lo cual implica que en un mundo competitivo debe adaptarse a los rápidos cambios no sólo de mercado sino también alinearse a las políticas de gobierno para alcanzar mejores resultados.

Al igual que un gran porcentaje de las organizaciones sin ánimo de lucro en la región, el Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez carece de una

planeación a corto, mediano y largo plazo, lo que hace que el uso de sus recursos no sea óptimo. La inexistencia una visión, misión y valores definidos, hace que su administración sea completamente empírica.

En este sentido, un plan de acción de 5 años permitiría un desarrollo y crecimiento sostenible de la organización.

1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿En qué consiste el desarrollo de un plan estratégico a largo plazo para el centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez?

1.7 SISTEMATIZACIÓN DE PROBLEMA

- ¿Cómo se debe realizar una correcta planeación estratégica a largo plazo para el Centro De Bienestar Betsabé Arbeláez?
- ¿Qué impacto financiero, administrativo, organizacional tendría para la organización un plan estratégico de largo plazo?
- ¿Qué beneficios traería un plan estratégico a largo plazo para la organización?
- ¿Es viable aplicar la metodología de planeación estratégica a una organización sin ánimo de lucro?

2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad es muy importante contar con entidades del tercer sector altamente calificadas, dado que éste sector económico está tomando relevancia y por ende las exigencias, normas y actividades que en este se realizan deben volverse más profesionales a medida que pasa el tiempo.

Muchas instituciones que se dedican al cuidado de poblaciones vulnerables y que se encuentran dentro del sector social no cuentan con los recursos tanto físicos, monetario, humano y de conocimiento suficientes para lograr que dichas instituciones funcionen la forma más adecuada y lo más importante que estén en procesos de mejora constante.

Este es el caso específico de la Fundación Centro de Bienestar del anciano Betsabé Arbeláez de santa Rosa de Cabal, que posee en baja medida los recursos nombrados anteriormente. Actualmente evidencia un vacío de conocimiento organizacional y administrativo que no le permite explotar al máximo los recursos que ya tiene como físico y humano y tampoco permite generar iniciativas que permitan la búsqueda de los otros como el monetario entre otros.

Es allí donde se hace necesario la realización de la planeación estratégica de esta organización, la cual dará un direccionamiento claro para que así la fundación se convierta en una entidad que presta servicios de calidad, acorde a las normas establecidas y que se vuelva a largo plazo sostenible y que cuente con los recursos y direccionamientos necesarios, que les permita contar con las herramientas para prestar sus servicios a la comunidad a la que pertenecen.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la planeación estratégica de la Fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez de Santa Rosa de Cabal para el año 2013 al 2017, teniendo en cuenta la realización de manuales de proceso, procedimientos, y funciones.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis de los elementos de la planeación y administración ya realizados en la fundación.
- Formular la nueva planeación de la Fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez
- Poner en marcha y aplicar la planeación estratégica en la Fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez.

3.3 HIPÓTESIS

1. Debido a la falta de formación, conocimiento y organización, no se tiene una planeación y guía clara de la fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez
2. Se puede diseñar la planeación estratégica de la Fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez de Santa Rosa de Cabal, la cual sea implementada durante los próximos años para direccionar la organización.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

El proceso de gerenciamiento y administración de las organizaciones en general están conformados por diferentes teorías y conceptos básicos que hacen el proceso administrativo del diario vivir más entendible. Para esto es importante nombrarlos y profundizar en dichos conceptos, para así entender y tener un panorama más claro que ayude a aclarar y ordenar ideas que se tienen en el momento de gerencias. Es allí donde se entiende la administración como la manera de utilizar los diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos para alcanzar objetivos y lograr excelente desempeño). En ese sentido la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz.”¹

La planeación define lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo. Por esta razón es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarias para alcanzarlos de manera adecuada. La planeación produce planes basados en objetivos y en los mejores procedimientos para alcanzarlos de manera apropiada, Por tanto, planear incluye la solución de problemas y la toma de decisiones en cuanto alternativas para el futuro.²

En segundo lugar La organización busca los medios y recursos necesarios que periten llevar a cabo la planeación, y refleja la manera como la organización o empresa intenta cumplir los planes. La organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o

¹ CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 3

² CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 9

departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o los departamentos. Por consiguiente, es el proceso de distribuir y asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de una organización, para conseguir los objetivos fijados.

Continuando en la misma línea, la dirección representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las persona a alcanzar los objetivos organizacionales. Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas esenciales.

Como punto final del proceso administrativo el control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos.³

Ya conociendo más a fondo el proceso de administración se hace fundamental entender que es la organización que se va a administrar, donde se entiende a una organización como la “entidad social conformada por personas que trabajan juntas y está estructurada deliberadamente en divisiones de trabajo para alcanzar un objetivo común. Al decir que es una entidad social deliberadamente estructurada, se indica que las tareas se dividen entre áreas o departamentos de la organización. Una organización es una sociedad en miniatura en donde

³ CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 10

coexisten dos tipos de personas: los líderes y los subordinados la cual está orientada hacia objetivos por que busca consecuencias deseadas.

El propósito de toda organización es elaborar un producto o brindar un servicio para satisfacer las necesidades de los clientes, que pueden ser consumidores, usuarios, asociados o contribuyentes. De ahí el fuerte énfasis en la calidad del producto o del servicio al cliente, como fuerzas vitales de una organización y fuentes de su ventaja competitiva”⁴.

Si bien el proceso administrativo es fundamental para toda empresa, se debe entender también que dentro de dichas organizaciones existen diferentes niveles que definen la jerarquía, la actuación y el alcance de las labores realizadas por los diferentes colaboradores, se encuentra entonces el institucional, intermedio u operacional, los cuales, en la siguiente tabla, se observan en los parámetros establecidos para los distintos tipos de administradores.

Tabla 1 Niveles organizacionales

Nivel	Actuación	Alcance	Duración
Institucional	Estratégica	Global, incluye toda la organización.	Largo plazo
Intermedio	Táctica	Parcial, incluye una unidad de la organización.	Mediano plazo
Operacional	Operacional	Específico, incluye determinada operación o tarea.	Corto plazo.

Fuente: Libro Administración de los nuevos tiempos. CHIAVENTAO Idalberto

Por otra parte para sentar bases sólidas que puedan garantizar el éxito de las organizaciones en general, se deben tener en cuenta una serie de elementos

⁴ CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 6

claves como el proceso de planeación estratégica, acompañado de un sólido plan de acción, un manejo financiero óptimo, entre otros elementos, que se combinan para optimizar el uso de los recursos y generar mayor productividad.

En un principio se define la planeación estratégica como “el ejercicio de pensar la entidad social en su totalidad para delimitar sus objetivos esenciales, aquello para lo que fue creada, las estrategias que se usarán para cumplirlos cabalmente y para hacerla crecer en todos sus frentes.”⁵

Este proceso está conformado por una serie de elementos o pasos que permiten que cada vez las organizaciones tengan más claro hacia donde van y cómo van creciendo de forma estructurada y clara. Algunos de estos elementos son: La misión (que hace la organización), la visión (que quiere llegar a ser) y los objetivos (metas que tiene la organización).

El plan de acción es aquel que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto o planeación.⁶

Como tercer elemento Las finanzas se definen como la ciencia de administrar el dinero. Se relacionan con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos que participan en la transferencia de dinero.⁷

Dentro de ésta existen elementos fundamentales como lo son la liquidez, contabilidad, estados financieros, balances, patrimonio etc., que cada

⁵ LA CASA ENCANTADA, Gestión Estratégica 1 Personal e Institucional, 2008. PG 4

⁶ En línea, <http://definicion.de/plan-de-accion/>, citado 17 de agosto de 2012

⁷ LA CASA ENCANTADA, Gestión Financiera 3, 2008. PG 1

organización posee y utiliza para tener una mejor administración financiera de su entidad.

Por otro lado el análisis de un mercado y sus necesidades, la determinación del Producto adecuado, sus Características y Precio, la Selección de un Segmento dentro del mismo, y como comunicar nuestro Mensaje y la logística de la Distribución del producto, son parte del arte conocido como Comercialización, Mercadeo o Marketing.⁸

El proceso de mercadeo es clave para toda organización, ya que es uno de los medios que permite dar a conocer los diferentes productos o servicios que ésta ofrece y hablando en campo social, es fundamental, ya que es un punto que se debe fortalecer cada vez más en las entidades del tercer sector para poder dar a conocer la gestión que están realizando y así poder llegar cada vez más a un mayor público.

Así entonces se entiende la sostenibilidad financiera como un componente clave de la sostenibilidad organizativa. Una organización es financieramente sostenible cuando puede:

- Pagar sus facturas
- Recibir los ingresos que necesita para trabajar hacia sus metas organizativas de fuentes confiables y diversas
- Mantener ingresos y gastos en Balance

Algunos aspectos importantes para llegar a ser financieramente sostenible:

⁸En línea <http://mercadeo.wetpaint.com/page/%C2%BFQu%C3%A9+es+Mercadeo%3F>, citado 17 de agosto de 2012

- Realizar con regularidad planificaciones estratégicas, financieras y de riesgos
- Tener sistemas financieros suficientes
- Diversificar sus ingresos
- Tener programas de buena calidad
- Mantener buenas relaciones con importantes partes interesadas
- Tener fondos no restringidos
- Generar reservas financieras
- Gestionar gastos fijos⁹

En búsqueda de dicha sostenibilidad y en pensar que una organización como una fundación puede llegar a generar dinero extra vendiendo un producto o prestando un servicio podemos hablar de un nuevo concepto conocido como negocios sociales. Los negocios sociales “son negocios que venden productos u ofrecen servicios que mejoran la calidad de vida de personas de bajos ingresos. Estos productos o servicios pueden reducir costos, mejorar los ingresos, aumentar la eficiencia y tiempo de disponibilidad libre. Los sectores clave para el logro de importantes beneficios sociales incluyen la salud, educación, vivienda, servicios financieros y la tecnología.¹⁰

Se debe tener en cuenta que para organizaciones sin ánimo de lucro se hace indispensable contar con la ayuda de personas voluntarias; lo cual se volverá una estrategia que contribuirá a la sostenibilidad financiera nombrada anteriormente. Es allí donde organizar el plan de voluntariado que se entiende como el “conjunto

⁹En línea, <http://www.ongsostenible.org/sostenibilidad/sostenibilidad-financiera>, citado 17 de agosto de 2012

¹⁰En línea, http://www.edgetalents.net/index.php?p=about_impactful&sub=impactful, citado el 10 de agosto

de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicios a la comunidad, en virtud de una relación de carácter civil y voluntario¹¹ se hace indispensable tenerlo.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se hace referencia a algunos términos que facilitan la comprensión del proceso administrativo y algunas de las actividades relacionadas con el mismo, partiendo del hecho que la investigación pretende generar un sistema de planeación más estructurado se hace necesario contar con algunos conceptos básicos, no sólo de las ciencias afines a la administración sino también referentes al tipo de organización que para la cual se realiza la investigación.

Adulto Mayor: Es un término que sirve para referirse a aquellas personas ancianas o que son mayores de 65 años de edad

Anciano: Hombre o mujer de edad avanzada.¹²

Centros de Bienestar de Ancianos: Es la nueva terminología utilizada para nombrar a aquellas instituciones que se dedican al cuidado y atención de personas adultas mayores ya sea de forma gratuita o cobrando algún monto de dinero por prestar dicho servicio.

Fundación: “Las fundaciones son personas jurídicas creadas por iniciativa particular para atender, sin ánimo de lucro, servicios de interés social, conforme a la voluntad de los fundadores. (Artículo 5° del Decreto 3130 de 1968)”¹³

¹¹ LA CASA ENCANTADA, Gestión del voluntariado 5, 2008. PG 3

¹² En línea, <http://es.thefreedictionary.com/anciano>, citado 10 de agosto de 2012

Gerontología:“Es el estudio científico de los problemas del envejecimiento en todos sus aspectos: Clínicos, biológicos, históricos, y sociológicos. (*Diccionario de Medicina Dorland 26ª edición, 1992, pág. 682 de 1711 Interamericana MacGraw-Hill*).”¹⁴

Persona Institucionalizada: Se define como la persona que se encuentra viviendo en las instalaciones de algún centro de bienestar los 7 días de la semana y en el cual recibe todas las atenciones básicas tales como alimentación, estadía, servicio de salud básica.

Tercera Edad: Personas mayores de 65 años de edad.

Tercer Sector: “El Tercer Sector está formado por organizaciones sin ánimo de lucro, es decir, asociaciones, fundaciones, ONG, empresas sociales que trabajan en el ámbito de la economía social, principalmente. Por tanto Tercer Sector convive con la actividad del Sector Público (administraciones públicas, partidos políticos) y el Sector Privado (sociedades mercantiles).”¹⁵

Voluntario: “Es toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento, para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas.”¹⁶

¹³En línea http://www.camamed.org.co/Documentos/volantes/Constitucion_fundacion.htm, citado 10 de agosto de 2012

¹⁴ En línea <http://www.funmeda.com/gerontologianew.html>, citado 10 de agosto de 2012

¹⁵ En línea, <http://www.eumed.net/libros/2007a/226/9.6.htm>, citado 10 de agosto de 2012

¹⁶ LA CASA ENCANTADA, Gestión del voluntariado 5, 2008. PG 3

4.3 MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO

Las organizaciones dedicadas al cuidado y atención del adulto mayor en Colombia, están vigiladas bajo las siguientes leyes:

- **Ley 1315 DE 2009:** Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.
En la aplicación de esa ley tendrán en cuenta la calidad de vida de los adultos mayores en los centros de protección para los ancianos, centros de día e instituciones de atención.¹⁷
- **Ley 1215 de Noviembre 27 de 2008:** La presente ley tiene como finalidad de lograr que los adultos mayores sean partícipes en el desarrollo de la sociedad, teniendo en cuenta sus experiencias de vida, mediante la promoción respeto, restablecimiento, asistencia y ejercicio de sus derechos.¹⁸
- **Ley 1276 de Enero 5 de 2009:** La ley tiene por objeto la protección a las personas de la tercera edad a través de los Centros Vida en todo el territorio nacional para dar atención integral a sus necesidades y mejorar la calidad de vida.¹⁹

¹⁷En línea, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1315_2009.html, citado 10 de agosto.

¹⁸En línea, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley_1251_2008.html, citado el 10 de agosto

¹⁹ En línea, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1276_2009.html, citado 10 de agosto

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

A nivel general el proyecto será de tipo cualitativo debido a que la planeación estratégica aborda temáticas en las que se involucran conceptos como la misión visión, valores, entre otros, elementos inexistentes en la organización que será objeto de este estudio

Durante la realización del proyecto se usarán dos tipos de investigación: Documental y Descriptiva. La primera tendrá un soporte en diferentes fuentes relacionadas a planeación estratégica de organizaciones con y sin ánimo de lucro, de igual forma se tendrán datos históricos, en la medida de su existencia en la organización, para realizar un diagnóstico de la actualidad del centro de bienestar y algunas proyecciones a futuro. En la segunda se realizarán una serie de entrevistas para indagar de forma cualitativa los procesos llevados a cabo en el centro de bienestar, así como para la obtención de los manuales de funciones, si existen, entre otros.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

Deductivo: Para obtener la información se parte de datos generales que se relacionen con la estructura del proyecto como formulación de proyectos, análisis financiero, entre otros, posteriormente se aplicará al caso particular del centro de bienestar del aciano Betsabé Arbeláez para generar una propuesta para dicha organización.

5.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN.

El desarrollo de esta propuesta investigativa tiene como base el uso de fuentes de información primaria y secundaria, con ambas se da un enfoque claro al diseño de la propuesta y sobre todo a la identificación de los factores claves a la hora del avance de la misma.

La información primaria se obtendrá de datos históricos de desempeño de la organización, indicadores financieros y observaciones en las diferentes áreas de la organización.

La información secundaria se obtendrá a través de textos y material de apoyo que han sido realizados por autores que han estudiado en profundidad la metodología por competencias y la evaluación de desempeño a nivel organizacional; entre ellos se encuentran Idalberto Chiavenato, Martha Alicia Alles y Mariela Díaz Pinilla.

6. DESARROLLO METODOLÓGICO

El proyecto se realiza en 5 etapas:

Etapa 1: Recolección de información como:

- Información presente en la fundación sobre su planeación y actividades que se estén desarrollando actualmente.
- Información de tipos de herramientas y planeación utilizadas en centros de cuidado del adulto mayor en la región.

Etapa 2: Análisis de información y substracción de elementos que puedan servir de referencia para la elaboración de la planeación de la fundación

Etapa 3: Realización de actividades a los diferentes grupos de interés, cómo entrevistas, encuestas, charlas que permitan recolectar información útil para realizar la planeación

Etapa 4: Elaboración y redacción de la planeación de la fundación hasta el año 2017, de acuerdo a la información y elementos previamente estudiados

Etapa 5: Presentación y difusión del proyecto entre los integrantes de la organización.

7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

7.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	Julio				Agosto				Septiembre				
Realización del Anteproyecto de Grado													
Presentación del Anteproyecto de Grado													
Compilación de teorías soportes marcos													
Realización de encuestas de diagnóstico													
Análisis de los resultados obtenidos													
Primera entrega													
Realización correcciones													
Propuesta final													
Presentación de proyecto final													

Tabla 2. Cronograma de actividades del proyecto

7.2 PRESUPUESTO

DESCRIPCION	DESCRIPCION	UNIDADES	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
Papel Carta	Resmas	1	\$ 12.000	\$ 12.000
Tinta para impresora	Cartuchos	2	\$ 45.000	\$ 90.000
Fotocopias	Copias individuales	100	\$ 50	\$ 5.000
Grapadora	Unidad individual	1	\$ 5.500	\$ 5.500
Ganchos	Paquetes	1	\$ 2.500	\$ 2.500
Resaltadores	Unidad individual	2	\$ 1.000	\$ 2.000
Borradores	Unidad individual	5	\$ 500	\$ 2.500
Lápices	Unidad individual	5	\$ 7.000	\$ 35.000
Carpetas	Unidad individual	10	\$ 500	\$ 5.000
Lapiceros corrientes	Unidad individual	10	\$ 700	\$ 7.000
Argollado		1	\$	\$ 5.000

			5.000	
TRANSPORTE				
Transporte	Transporte terrestre bus para dos personas.	30	\$ 1.700	\$ 51.000
TOTAL				\$ 222.500

Tabla 3. Presupuesto del proyecto

8. PROPUESTA

MODELO DE PLANEACIÓN PARA LA FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ DE SANTA ROSA DE CABAL

8.1 MISIÓN

Brindar calidad de vida al adulto mayor

8.2 VISIÓN

Ser reconocida como el mejor centro de bienestar para adultos mayores de Santa Rosa de Cabal

8.3 OBJETIVOS

- Consolidar y fortalecer el proceso administrativo de la fundación
- Fortalecer el sistema financiero de la fundación
- Generar calidad en cada uno de los procesos y servicios de la fundación

8.4 ANÁLISIS DOFA

A continuación se muestra el análisis de Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Matriz DOFA) de la fundación Centro de Bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez.

<p>FORTALEZAS</p> <p>DIRECTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Experiencia y experticia por parte de la directiva en el manejo de la organización <p>TALENTO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gente trabajando por vocación. -Gente comprometida y responsable. -Nivel de rotación de los trabajadores es bajo <p>COMPETITIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fortaleza y reconocimiento de marca a nivel local -Buenas instalaciones para prestar servicio, con posibilidad de ampliación. <p>FINANCIERO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización en el manejo contable, financiero y legal. - Buena optimización de los recursos existentes <p>TECNOLOGICA O TECNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Optimo uso de la tecnología existente 	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>FACTORES SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tendencia de las empresas a invertir en responsabilidad social corporativa <p>FACTORES TECNOLÓGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nuevas tecnologías que facilitan procesos administrativos y operativos en las organizaciones. <p>FACTORES POLÍTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contactos de los directivos con los cargos administrativos en el gobierno local -El plan de gobierno local tiene como uno de sus ejes generar desarrollo social y bienestar en comunidades vulnerables en las cuales están los adultos mayores. <p>FACTORES GEOGRÁFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gran potencial de expansión de mercados en las ciudades aledañas. <p>FACTORES COMPETITIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -No existen en Santa Rosa de Cabal centros que posean las instalaciones adecuadas para prestar el servicio. <p>FACTORES ECONÓMICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Existencia de leyes en las cuales las empresas donan dinero a fundaciones para disminuir impuestos
<p>DEBILIDADES</p> <p>DIRECTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dependencia de la administración hacia la junta directiva -Falta de formación académica en administración y dirección -Falta de control interno en inventarios (insumos) <p>TALENTO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Baja capacidad operativa en la fundación -Falta de formación académica de algunos de los trabajadores de la fundación <p>COMPETITIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> -No existen herramientas tecnológicas y técnicas suficientes para prestar un servicio de mayor calidad <p>FINANCIERO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los ingresos de la fundación son insuficientes para cubrir todos los gastos de ésta -Falta establecer un sistema de donaciones para la fundación -Falta estandarización del proceso financiero utilizado <p>TECNOLOGICA O TÉCNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tecnología insuficiente para cubrir las necesidades del albergue -Falta de aplicación de conocimientos técnicos en varias áreas de la fundación. 	<p>AMENAZAS</p> <p>FACTORES SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asalto a las instalaciones de la fundación -No encontrar personal idóneo para trabajar en la fundación. <p>FACTORES TECNOLÓGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falla en los aparatos tecnológicos médicos que prestan servicios a los adultos mayores. <p>FACTORES POLÍTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planes de gobierno que cada vez apoyan menos este tipo de organizaciones. <p>FACTORES COMPETITIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presencia de nuevos centros de bienestar de ancianos que cuenten con mejores condiciones en la entrega de sus servicios. <p>FACTORES ECONÓMICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demanda laboral por falta de elementos de seguridad

Tabla 4. Análisis DOFA: Centro de bienestar del anciano Betsabé Arbeláez

Gracias a la realización del DOFA de la fundación, se realizó el proceso de realización de la planeación estratégica de la fundación. En dicho proceso se busca tener 3 enfoques, los cuales tendrán unas metas claras que buscan apuntar a tomar provecho de los beneficios y oportunidades para así atacar las amenazas y debilidades, de modo que la fundación sea cada vez más una entidad más estructurada y fortalecida a nivel financiero, con más proyección de crecimiento y mejoramiento de sus procesos y procedimientos.

A su vez esta planeación va acompañada del uso de los manuales de funciones de los colaboradores de la fundación, como también de la estructuración de los manuales de procesos y procedimientos de la fundación que previamente se han realizado.

8.5 METAS A 5 AÑOS

8.5.1 Sistema de administración interna de la fundación creada.

La fundación poco a poco irá desarrollando herramientas que consoliden el sistema de administración de la fundación y que permitirán:

- Tomar decisiones basados en información verídica
- Mejorar los sistemas de comunicación de la fundación
- Tener sistemas de medición y desempeño
- Mejorar los sistemas de selección y desarrollo de los trabajadores dentro de la fundación
- Tener procesos de planeación y medición de metas definidos
- Profesionalizar la administración de la fundación.

8.5.2 Desarrollar herramientas que permitan fortalecer financieramente la fundación

Por medio de éste enfoque la fundación buscará a un futuro generar una estabilidad financiera de la organización, la cual logrará a través de:

- Diversificar ingresos
- Disminuir costos
- Expansión de mercados
- Estructuración del modelo financiero de la fundación
- Generación de proyectos especiales con sector gobierno y sector privado.

8.5.3 Incremento en la calidad de los servicios prestados y procesos generados en la fundación.

Éste enfoque tiene como objetivo generar un mejor servicio para todos los grupos de interés de la fundación por medio de:

- Inversión en infraestructura (planta física, equipos, etc.)
- Inversión en capacitación
- Aumento de la capacidad operativa (más trabajadores)
- Aumento de beneficios y servicios a los adultos mayores

Dichas prioridades tendrán unas estrategias y actividades específicas año tras año. Para este caso, se mostrarán dichas estrategias y actividades para el año 2013. Para los años 2014, 2015, 2016 y 2017 solo se propondrán hechos que se consideran deben realizar. Las estrategias puntuales y actividades específicas las definirán las directivas de la fundación de acuerdo a la realidad que esté viviendo la misma.

8.6.2 Plan de acción 2014

Meta	Prioridades	Explicación
Sistema de administración interna de la fundación creado	Revisión de procesos previamente creados	Evaluación y re planeación de procesos ya realizados
	Actualización de herramientas de control interno	se realizará un análisis y mejora herramientas de medición utilizadas
	Revisión y planteamiento de estructura administrativa de la fundación.	Analizar la posibilidad de aumentar el número de trabajadores, específicamente en el área de enfermería
Desarrollar herramientas que permitan fortalecer financieramente la fundación	Implementación del modelo financiero de la fundación.	La fundación debe tener funcionando un modelo financiero que le permita generar una estabilidad y sostenibilidad de la organización
	Continuación y creación de nuevas formas de generar entradas a la fundación.	Búsqueda de diferentes fuentes de ingresos
Generar Calidad en cada uno de los procesos de la fundación.	Inversión en capacitación a los trabajadores	Comenzar un proceso más estructurado de capacitación de los trabajadores según necesidades presentes en él
	Inversión en planta física	Continuar con el mejoramiento y ampliación de las instalaciones de la fundación
	Inversión en equipos para la administración	Dado al crecimiento y fortalecimiento del área administrativa, se invierte en equipos que respondan a dicho crecimiento

Tabla 6. Plan de acción 2014

8.6.3 Plan de acción 2015

	Prioridades	Explicación
Sistema de administración interna de la fundación creado	Nuevo integrante en la parte administrativa de la fundación.	Para este año dado el crecimiento de la organización es necesario tener una nueva persona soportando el proceso administrativo de la fundación.
	Revisión de los lineamientos de la junta directiva	Hacer una revisión y ajustes necesarios a los estatutos y lineamientos de la junta directiva de la fundación con el fin de mejorar y agilizar procesos de toma de decisiones dentro de la organización.
Desarrollar herramientas que permitan fortalecer financieramente la fundación	Sistema de donaciones consolidado	Tener un sistema de donación consolidado, para que las diferentes empresas y personas de Santa Rosa de Cabal, puedan dar donaciones a la fundación.
	Alianzas con organizaciones para reducir costos de la fundación	Tener un conjunto de alianzas con organizaciones que a través de su sistema de responsabilidad social empresarial, ayuden a la organización periódicamente, lo cual ayudará a reducir costos de la fundación
Generar Calidad en cada uno de los procesos de la fundación.	Inversión en equipos para prestar servicio al adulto mayor	Continuar un proceso de mejora y estructuración del servicio prestado al adulto mayor por medio del uso de nuevos equipos y herramientas en la prestación de servicio a ellos
	Estructuración de servicios al adulto mayor (fisioterapia, esparcimiento, recreación)	Tener estructurado el servicio prestado al adulto mayor, con un mínimo de servicios y beneficios que se presten con el fin de mantener unos estándares de servicios

Tabla 7. Plan de acción 2015

8.6.4 Plan de acción 2016

Meta	Prioridades	Explicación
Sistema de administración interna de la fundación creado	Restructuración jerárquica de las áreas	Por el nivel de crecimiento, tanto operativo como administrativos y de ingresos de la fundación, se debe dar una reestructuración en los cargos que se encuentran dentro de las áreas
	Sistematización del proceso administrativo de la fundación	Tanto procesos como resultados deben estar unidos en un sistema de seguimiento que articule la administración con el área operativa
Desarrollar herramientas que permitan fortalecer financieramente la fundación	Acercamientos con proyectos al gobierno	Con unas bases administrativas sólidas, así como también la implementación de un sistema de seguimiento para el servicio a los adultos mayores, la fundación Betsabé Arbeláez estará en la facultad para implementar proyectos que aumenten su relevancia en la región. En ese sentido el apalancamiento con fondos del gobierno debe ser uno de los principales enfoques en las iniciativas para generar nuevas fuentes de ingresos.
Generar Calidad en cada uno de los procesos de la fundación.	Mejora continua de servicios al adulto mayor (fisioterapia, esparcimiento, recreación)	En búsqueda de brindar experiencias de calidad para los clientes y posterior a un proceso de solución de necesidades básicas en las diferentes áreas, se hace necesario prestar un servicio al adulto mayor que diferencie al centro de bienestar del Anciano Betsabé Arbeláez en su mercado como una institución con altos estándares de calidad y centrada en el adulto mayor.

Tabla 8. Plan de acción 2016

8.6.5 Plan de acción 2017

Meta	Prioridades	Explicación
Sistema de administración interna de la fundación creado	Estandarización de procesos administrativos	Se deben estandarizar los procesos administrativos para dar control efectivo y generar nuevas herramientas, de igual forma la documentación de los procesos se hace necesaria para dar continuidad a los mismos.
Desarrollar herramientas que permitan fortalecer financieramente la fundación	Búsqueda de organización madrina para apalancar financieramente las operaciones	Se deber iniciar la búsqueda de una organización que pueda apadrinar la fundación para soportarla en términos financieros para así apalancar las operaciones realizadas en la fundación
	Continuidad de proyectos.	Dependiendo de los diferentes proyectos que se generen durante los años anteriores, se debe realizar un análisis para determinar cuáles generan beneficios para la organización y dar continuidad a los mismos.
Generar Calidad en cada uno de los procesos de la fundación.	Iniciar proceso de certificación en calidad de procesos (ISO 9001), etc.	Con procesos estandarizados y definidos se puede dar inicio a la búsqueda de certificación de calidad para la fundación
	Estandarización de procesos operativos de la organización	Se deben estandarizar los procesos operativos para dar control efectivo y generar nuevas herramientas, de igual forma una documentación de los procesos se hace necesario para dar continuidad a los mismos.
	Estandarización de sistemas de inducción y selección de personal	Se deben estandarizar los procesos de inducción y selección de personal para dar control efectivo y generar nuevas herramientas, de igual forma una documentación de los procesos se hace necesaria para dar continuidad a los mismos.

Tabla 9. Plan de acción 2017

9. RECOMENDACIONES

- Una de las principales necesidades de la fundación en la actualidad es contar con un flujo de caja mucho más alto para tener un excelente nivel operativo y prestar servicios de calidad al adulto mayor, de igual forma se debe tener más dinero disponible para la realización de inversiones en planta física y para la capacitación de personal, así como la adquisición de insumos para las diferentes labores que se realizan allí, es por ello que se recomienda iniciar inmediatamente con actividades que permitan un aumento en el capital que se destina a los rubros de operaciones e inversiones, lo que generará como resultado un avance en materia de eficiencia y posicionamiento de la organización.
- Se recomienda empezar a generar proyectos que traigan dinero a corto plazo, entre ellos está las postales de amor al adulto mayor, que permitirá dar mayor flujo de caja a la fundación para cubrir gastos básicos.
- Para agilizar los procesos administrativos de la fundación se recomienda que en la toma de decisiones relevantes se dé mayor libertad al director por parte de la junta directiva ya que para algunos procesos de inversiones significativas que conllevan a la eficiencia en los servicios el procesos para la liberación de recursos se hace extensa al existir la necesidad de aprobación de las directivas.
- Se debe estructurar lo antes posible el sistema de voluntariado y servicio social con las escuelas del municipio, para así tener más fuerza de trabajo en la fundación que permita agilizar proceso y liberar cargas en los trabajadores, que en ocasiones se ven cortos de tiempo para realizar las labores diarias.

10. CONCLUSIONES

- Actualmente la fundación cuenta con unas amplias instalaciones que le dan una capacidad considerable para prestar servicio a un número suficiente de adultos mayores que haría auto sostenible la gestión administrativa y operativa si se realizara un cobro basado en los costos reales de la operación, sin embargo el hecho de no tener un alto conocimiento en estrategias para ventas y la falta de exploración del mercado hace que tenga falencias financieras y debilidades en el mismo nivel.
- En términos generales, la administración de la organización es empírica, el uso de los recursos es limitado debido a la falta de planeación a corto mediano y largo plazo.
- La organización no cuenta con recurso humano que cubran completamente los requerimientos para una operación eficiente en el área de servicios y su área administrativa, la dirección general se encarga de tareas operativas que impiden la creación y seguimiento de planes estratégicos.
- La visión es extensa y no muestra un horizonte claro a alcanzar por la organización, la misión no representa totalmente los servicios prestados por la organización y no se conecta totalmente con la visión por tanto se proponen cambios en la propuesta presentada.
- La propuesta realizada es adaptable a cambios durante el tiempo y presenta guías para el direccionamiento estratégico y operativo de la fundación, por tanto durante el corto plazo muestra estrategias y

actividades concretas mientras en el largo plazo presenta lineamientos que se adaptan a necesidades futuras que se presentarán.

- La fundación posee un baja capacidad de sostenimiento financiero y no hay un estructuración clara en los procesos para el manejo de los ingresos y egresos de la organización, cabe resaltar el hecho de no poseer una planeación a corto y largo plazo para la misma cuestión por tanto se hace necesario buscar fuentes de financiamiento a corto plazo para así poder aumentar la capacidad de servicio y continuar con las mejoras a las instalaciones de la fundación.
- La puesta en marcha de la propuesta se inicia con la generación de manuales de funciones y procedimientos que permitirán que la organización estandarice y regule sus actividades administrativas y operativas.
- La fundación cuenta con una importante relación con la fundación Nelly Ramírez, la cual previamente ha apoyado el proceso de remodelación de la fundación y que a corto plazo, será su principal aliado en el proceso de mejora de las instalaciones. Por tal motivo la fundación debe volcar muchos de sus esfuerzos a seguir realizando proyectos con ésta organización y buscar nuevos aliados de este tipo.

11. BIBLIOGRAFÍA

- ¿Qué es Gerontología?, En línea, <http://www.funmeda.com/gerontologianew.html>, citado 10 de agosto de 2012
- ¿Qué es mercadeo?, En línea, <http://mercadeo.wetpaint.com/page/%C2%BFQu%C3%A9+es+Mercadeo%3F>, citado 17 de agosto de 2012
- Constitución de una fundación, En línea, http://www.camaramed.org.co/Documentos/volantes/Constitucion_fundacion.htm, citado 10 de agosto de 2012
- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 3
- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 9
- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 10
- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 6
- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de los nuevos tiempos, Mc Graw Hill. 2002. PG. 6
- Definición de Plan de Acción, En línea, <http://definicion.de/plan-de-accion/>, citado 17 de agosto de 2012
- LA CASA ENCANTADA, Gestión del voluntariado 5, 2008. PG 3
- LA CASA ENCANTADA, Gestión del voluntariado 5, 2008. PG 3
- LA CASA ENCANTADA, Gestión Estratégica 1 Personal e Institucional, 2008. PG 4
- LA CASA ENCANTADA, Gestión Estratégica 1 Personal e Institucional, 2008. PG 4
- LA CASA ENCANTADA, Gestión Financiera 3, 2008. PG 1
- Ley 1251 del 2008, En línea, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley_1251_2008.html, citado el 10 de agosto
- Ley 1276 del 2009, En línea, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1276_2009.html, citado 10 de agosto
- Ley 1315 del 2009, En línea, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1315_2009.html, citado 10 de agosto.
- PROCESOS DESARROLLADOS POR GERENTES SOCIALES DE ONG´S EXITOSAS EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DEL TERCER SECTOR EN CARTAGENA, En línea, <http://www.eumed.net/libros/2007a/226/9.6.htm>, citado 10 de agosto de 2012
- Sostenibilidad Financiera, En línea, <http://www.ongsostenible.org/sostenibilidad/sostenibilidad-financiera>, citado 17 de agosto de 2012

- TheFreeDictionary, En línea, <http://es.thefreedictionary.com/anciano>, citado 10 de agosto de 2012
- What do we mean by 'impactful businesses? En línea, http://www.edgetalents.net/index.php?p=about_impactful&sub=impactful, citado el 10 de agosto

12. ANEXOS

ANEXO A. MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATEGICOS: ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN				Código: A-00	
No.	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo estimado	Usuarios
1	Realizar planeación.	Administración	Director	30 días	Director
2	Administración del Talento Humano.	Administración	Director	3 días	Director-Trabajadores
3	Manejo de insumos.	Administración	Director	2 días	Secretaria-Proveedores
4	Supervisión de procesos y actividades.	Administración	Director	30 días	Administrador-Trabajadores
5	Supervisión del manejo financiero.	Administración	Director-Secretaria	7 días	Administrador-Secretaria
6	Administración de Proyectos	Administración	Director	15 días	Administrador
7	Atención a Clientes.	Administración	Director	30 días	Director-Trabajadores
8	Realización de actividades y eventos especiales.	Administración	Director	2 días	Director-Trabajadores
9	Relaciones públicas.	Administración	Director	5 días	Director
10	Reporte de Gestión.	Administración	Director		Director-Secretaria

PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
Planeación

PLANEACIÓN			Código: A-01					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Determinar los valores.	Administrador	Administración	6 h				X
2	Determinar los principios.	Administrador	Administración	6 h				X
3	Establecer la misión.	Administrador	Administración	12 h				X
4	Establecer la visión.	Administrador	Administración	12 h				X
5	Determinar los objetivos institucionales.	Administrador	Administración	12 h				X
6	Realizar el análisis interno.	Administrador	Administración	48 h				X
7	Realizar el análisis externo.	Administrador	Administración	48 h				X
8	Generar las estrategias FO.	Administrador	Administración	48 h				X
9	Generar las estrategias FA.	Administrador	Administración	48 h				X
10	Generar las estrategias DO.	Administrador	Administración	48 h				X
11	Generar las estrategias DA.	Administrador	Administración	48 h				X
12	Formular el plan de acción.	Administrador	Administración	192 h				X

Administración del Talento Humano

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO			Código: A-02					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisión de Manual de funciones con los trabajadores.	Director	Administración	1 h			X	
2	Realizar inducción a los trabajadores.	Director Secretaria	Administración	6 h				X
3	Dar herramientas de trabajo a los trabajadores.	Secretaria	Administración	1 h				X
4	Realizar reuniones de seguimiento de todos los trabajadores.	Director	Administración	30 min		X		
5	Realizar reuniones de seguimiento con cada trabajador.	Director	Administración	12 h			X	
6	Realizar actividades de integración para los trabajadores.	Director	Administración	4 h				X
7	Gestionar capacitaciones a los trabajadores.	Director	Administración				X	

Manejo de insumos

MANEJO DE INSUMOS Y PRODUCTOS			Código: A-03					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Determinar necesidades para realizar solicitud.	Director	Administración	1h	X			
2	Solicitud de producto, bien o servicio.	Director	Administración	1h			X	
3	Recepción de orden.	Director	Administración	2h			X	
4	Verificación del estado del producto y cantidad.	Director	Administración	2h			X	
5	Pago del producto	Director	Administración	1h			X	
4	Organizar medicamentos en enfermería.	Enfermera	Enfermería	30 min			X	
5	Organizar alimentos y elementos de aseo en la despensa.	Director	Administración	1 h			X	
6	Dotación de insumos para servicios generales y lavandería.	Director	Administración	20 min		X		
7	Entrega de alimentos a la zona de preparación de alimentos.	Director	Administración	20 min	X			

Supervisión de procesos y actividades

SUPERVISIÓN DE PROCESOS Y ACTIVIDADES			Código: A-04					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisar las actividades y procesos del día.	Director	Administración	30 min	X			
2	Realizar ronda de supervisión general a las instalaciones de la fundación.	Director	Administración	1 h	X			
3	Realizar reunión con la secretaria para tareas administrativas.	Director	Administración	15 min	X			
4	Determinar las prioridades de la semana.	Director	Administración	30 min		X		
5	Realizar inspección con cada una de las áreas de la fundación para verificar cumplimiento.	Director	Administración	1 h		X		

Supervisión del manejo financiero

SUPERVISIÓN DEL MANEJO FINANCIERO			Código: A-05					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisar las actividades y procesos del día.	Director	Administración	30 min	X			
2	Realizar ronda de supervisión general a las instalaciones de la fundación.	Director	Administración	1 h	X			
3	Realizar reunión con la secretaria para tareas administrativas.	Director	Administración	15 min	X			
4	Determinar las prioridades de la semana.	Director	Administración	30 min		X		
5	Realizar inspección con cada una de las áreas de la fundación para verificar cumplimiento.	Director	Administración	1 h		X		

Administración de proyectos

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS			Código: A-05					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realizar búsqueda de convocatorias y proyectos especiales	Director	Administración	3 horas			X	
2	Realizar análisis y estudio de la fundación para aplicar a proyectos	Director	Administración	8 días				X
3	Realizar el proyecto para presentar a entidades públicas y privadas	Director	Administración	15 días				X
4	Averiguar constantemente sobre el proceso del proyecto	Director	Administración	30 minutos				X
5	Realizar selección de personas que estarán involucradas en el proyecto	Director-Secretaria	Administración	7 días				X
6	Realizar reunión con los trabajadores para el conocimiento e implementación del nuevo proyecto	Director	Administración	1 Hora			X	
7	Realizar reunión de seguimiento y	Director	Administración	5 horas		X		

	supervisión de la ejecución del proyecto							
8	Presentar reporte sobre avances del proyecto a la junta Directiva	Director	Administración	1 hora			X	
9	Presentación de reporte final y clausura de proyecto	Director	Administración	1 hora				X

Atención a Clientes

ATENCIÓN A CLIENTES			Código: A-06					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recibir las consultas y atender a las inquietudes de adultos mayores.	Director-Secretaria	Administración	30 min	X			
2	Recibir las consultas y atender a los familiares de los adultos mayores.	Director-Secretaria	Administración	1 h	X			
3	Atender inquietudes de familiares de adultos mayores.	Enfermera	Enfermería	30 min		X		
4	Recibir llamadas de familiares de adultos mayores.	Director-Secretaria	Administración	30 min	X			
5	Recibir peticiones de estado de salud adultos mayores.	Enfermera	Administración	1 h		X		

Realización de actividades y eventos especiales

REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVENTOS ESPECIALES			Código: A-07					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Definir las actividades y eventos especiales que se realizarán.	Director	Administración	2 días				X
2	Realizar la planeación del evento o actividad especial.	Director-Secretaria	Administración	2 días				X
3	Mandar a realizar la papelería necesaria para la actividad o evento.	Secretaria	Administración	1 días				X
4	Realizar la promoción y venta de los artículos o boletas de participación en la actividad o evento.	Director-Secretaria	Administración	5 h		X		
5	Realizar toda la planeación logística del evento o actividad.	Director	Administración	6 h				X
6	Realización del evento o actividad en la fundación.	Secretaria-Trabajadores	Administración	1 días				X

Relaciones públicas

RELACIONES PÚBLICAS			Código: A-08					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Asistir a los eventos públicos del municipio.	Director	Administración	3 días			X	
2	Asistir a los eventos públicos del departamento.	Director	Administración	2 días			X	
3	Realizar invitaciones a las actividades de la fundación a empresarios y personajes públicos.	Director	Administración	1 día				X
4	Enviar tarjetas de agradecimiento (navidad, eventos especiales) a colaboradores de la fundación.	Secretaria-Trabajadores	Administración	2 horas				X
5	Visitar a empresarios y entidades públicas para obtener recaudación de fondos y donaciones.	Director	Administración	2 días			X	

Reportes de gestión

REPORTE DE GESTIÓN			Código: A-09					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realizar revisión de las actividades y logros alcanzados durante el mes	Director	Administración	1 día			x	
2	Realizar informe financiero de la fundación	Secretaria	Administración	3 h			x	
3	Realizar del compilado del reporte de Gestión mensual escrito y virtual para presentar a la junta directiva	Director-Secretaria	Administración	3 h			x	
4	Realizar presentación del compilado del reporte de Gestión mensual a la junta Directiva	Director-Secretaria	Administración	1 h				x
5	Realizar presentación del reporte de Gestión del año a la junta Directiva	Director-Secretaria	Administración	2 h				x

**PROCESO: MISIONAL
SERVICIO AL ADULTO MAYOR**

SERVICIO AL ADULTO MAYOR					Código: SA-00
No. orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Higiene Rutinaria	Administración	Director	30 días	Director
2	Alimentación	Administración	Director	3 días	Director- Trabajadores
3	Servicio de Enfermería	Administración	Director	2 días	Secretaria- Proveedores
4	Recreación y vida Espiritual	Administración	Director	30 días	Adultos mayores
5	Control de Visitantes a los adultos mayores	Administración	Director- Secretaria	7 días	Director- Secretaria

**PROCEDIMIENTOS: SERVICIO AL ADULTO MAYOR
Alimentación**

ALIMENTACIÓN					Código: SA-01			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recibir los ingredientes para preparar la comida del día.	cocinera	Servicios	30 min	X			
2	Preparar el desayuno de los adultos mayores.	cocinera	servicios	1 h	X			
3	Repartir el desayuno a cada uno de los adultos mayores.	cocinera	Servicios	1 h	X			
4	Darle de comer a adultos mayores con incapacidad para hacerlo.	enfermera	servicios	1 h	X			
5	Preparar el algo de la mañana para los adultos mayores.	cocinera	Servicios	30 min	X			

6	Repartir el algo de la mañana los adultos mayores.	cocinera	Servicios	30 min	X			
7	Darle de comer el algo de la mañana a los adultos mayores con incapacidad de hacerlo por sí mismos.	enfermera	servicios	30 min	X			
8	Preparar el almuerzo para los adultos mayores.	cocinera	Servicios	1h 30 min	X			
9	Repartir el almuerzo a los adultos mayores.	cocinera	Servicios	1 h	X			
10	Darle de comer el almuerzo a los adultos mayores con incapacidad de hacerlo.	enfermera	servicios	1 h	X			
11	Preparar el algo de la tarde para los adultos mayores.	cocinera	Servicios	30 min	X			
12	Repartir el algo de la tarde a los adultos mayores.	cocinera	Servicios	30 min	X			
13	Darle de comer el algo de la tarde a los adultos mayores con incapacidad de hacerlo.	enfermera	servicios	30 min	X			
14	Preparar la comida para los adultos mayores.	cocinera	Servicios	1h 30 min	X			
15	Repartir la comida a los adultos mayores	cocinera	Servicios	1 h	X			
16	Darle alimentación para adultos mayores con incapacidad de hacerlo por sí mismos.	enfermera	servicios	1 h	X			
17	Alistar alimentos para el día siguiente.	cocinera	Servicios	30 min	X			

Servicio De Enfermería

SERVICIOS DE ENFERMERÍA			Código: SA-02					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Atención general en salud a los adultos mayores.	Enfermera	Enfermería	1h				X
2	Distribución y control de los medicamentos en los horarios establecidos.	Enfermera	Enfermería	1h	X			
3	Atención especial de pacientes siquiátricos.	Enfermera	Enfermería	1h	X			
4	Atención y primeros auxilios en caso de emergencia.	Enfermera	Enfermería	1h				X
5	Apoyo en traslado al centro médico en caso de ser necesario.	Enfermera	Enfermería	1h				X

Higiene Rutinaria

PLANEACIÓN			Código: SA-03					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Asistencia en el horario de despertada.	Enfermera	Enfermería	1h	X			
2	Asistencia a adultos imposibilitados para baño diario.	Enfermera	Enfermería	2h	X			
3	Asistencia en baño para adultos mayores postrados en cama.	Enfermera	Enfermería	1h				X
4	Asistencia en vestido.	Enfermera	Enfermería	1h	X			
5	Selección de vestuario sucio para lavado.	Enfermera	Enfermería	1h	X			
6	Higiene ocasional en caso de ser necesario.	Enfermera	Enfermería	10 min				X

Recreación / Vida Espiritual

RECREACIÓN Y VIDA ESPIRITUAL			Código: SA-04					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Organización de cronograma de actividades de recreación para los adultos mayores.	Director	Administración	1 h			X	
2	Supervisión de actividades recreativas realizadas por personas de servicio social.	Director-Secretaria	Administración	1 h		X		
3	Supervisión de realización de Eucaristía en la fundación.	Director	Administración	1 h			X	
4	Supervisión de realización de Fisioterapia a los adultos mayores.	Director-Secretaria	Administración	3 h		X		
5	Soporte a realizadores externos de actividades recreativas a los adultos mayores.	Director-Secretaria	Administración	3 h				X

PROCESO: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA				Código: AF-00	
No.	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Manejo de insumos	Administración	Director	2 días	Director
2	Manejo de nómina	Administración	Directora-Secretaria	2 días	Trabajadores
3	Realización de estados financieros	Administración	Secretaria	10 días	Secretaria-Proveedores
4	Reporte financiero	Administración	Director	1 día	Administrador-Trabajadores
5	Recepción de donaciones y pagos	Administración	Director-Secretaria	1 día	Clientes

PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
Manejo de insumos

MANEJO DE INSUMOS Y PRODUCTOS			Código: AF-01					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Determinar necesidades para realizar solicitud	Director	Administración	1h	X			
2	Solicitud de producto, bien o servicio	Director	Administración	1h			X	
3	Recepción de orden	Director	Administración	2h			X	
4	Verificación del estado del producto y cantidad	Director	Administración	2h			X	

5	Pago del producto	Director	Administración	1h			X	
4	Organizar medicamentos en enfermería	Enfermera	Enfermería	30 min			X	
5	Organizar alimentos y elementos de aseo en la despensa	Director	Administración	1 h			X	
6	Dotación de insumos para servicios generales y lavandería	Director	Administración	20 min		X		
7	Entrega de alimentos a la zona de preparación de alimentos	Director	Administración	20 min	X			

Manejo de nómina

MANEJO DE NÓMINA			Código: AF-02					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Registro de empleados en base de datos.	Secretaria	Administración	2h			X	
2	Vinculación de empleados a sistema de salud y seguridad social.	Secretaria	Administración	2h			X	
3	Pago de nómina.	Secretaria-Administrador	Administración	3h			X	
4	Desvinculación de empleados a sistema de salud y seguridad	Secretaria	Administración	2h			X	

	social.								
5	Pago de prestaciones sociales a entidades respectivas.	Secretaria	Administración	3h				X	
6	Registro de planilla de seguridad social.	Secretaria	Servicios generales	2h				X	

Realización de estados financieros

REALIZACIÓN ESTADOS FINANCIEROS			Código: AF-03						
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia				
					D	S	M	O	
1	Registro de actividades contables en libros y contabilidad electrónica.	Secretaria	Administración	2h	X				
3	Preparación de estados financieros.	Secretaria	Administración	2h			X		
4	Realización de reporte financiero.	Secretaria	Administración	3h			X		
5	Revisión de informes financieros.	Contador, Revisor fiscal, Secretaria	Administración	4h			X		
6	Presentación Reporte financiero a junta directiva.	Administrador	Administración	1h			X		
7	Análisis de informes financieros.	Secretaria	Administración	2h			X		

Reporte financiero

REPORTE DE GESTIÓN			Código: AF-04					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realización de revisión de las actividades y logros alcanzados durante el mes.	Director	Administración	1 día			X	
2	Realización de informe financiero de la fundación.	Secretaria	Administración	3 h			X	
3	Realización de compilado del reporte de Gestión mensual escrito y virtual para presentar a la junta directiva.	Director-Secretaria	Administración	3 h			X	
4	Realización de presentación del compilado del reporte de Gestión mensual a la junta Directiva.	Director-Secretaria	Administración	1 h				X
5	Realizar presentación del reporte de Gestión del año a la junta Directiva.	Director-Secretaria	Administración	2 h				X

PROCESOS MISIONALES: DE SERVICIOS GENERALES

SERVICIOS GENERALES				Código: SG-00	
No.	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
6	Aseo de instalaciones	Servicios Generales	Auxiliar de servicio Aseo	1 día	Clientes
7	Mensajería	Servicios Generales	Auxiliar de servicios generales	30 días	Auxiliar de servicios generales
8	Reparaciones y mantenimiento	Servicios Generales	Auxiliar de servicios generales	2 días	Director-Trabajadores
9	Vigilancia	Servicios Generales	Auxiliar de servicios Vigilancia	30 días	Director
11	Cultivo huerta	Servicios Generales	Auxiliar de servicios generales	1 día	Clientes

Aseo de las instalaciones

ASEO DE LAS INSTALACIONES			Código: SG-01					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Distribución de áreas para realización de labores de limpieza	Secretaria	Administración	2h				X
2	Definición de encargado por área de limpieza	Secretaria	Administración	20 min		X		
3	Preparación de materiales para limpieza	Aseo general	Servicios generales	10 min	X			
4	Selección de insumos para aseo	Aseo general	Servicios generales	15 min	X			
5	Ejecución ronda de aseo	Aseo general	Servicios generales	4h	X			
6	Registro planilla de aseo	Aseo general	Servicios generales	5 min	X			

Mensajería

MENSAJERÍA			Código: SG-02					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Programación de actividades diarias, semanales, y mensuales.	Secretaria	Administración	2h	X			
2	Pago de recibos servicios públicos.	Oficios varios	Administración	3h			X	
3	Pago facturas de proveedores.	Oficios varios	Administración	2h			X	
4	Envío de paquetes y documentos del albergue.	Oficios varios	Administración	2h				X

Reparaciones

REPARACIONES Y MANTENIMIENTO			Código: SG-03					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Programación de actividades diarias, semanales, y mensuales.	Secretaria	Administración	2h	X			
2	Reparaciones de daños menores de plomería.	Oficios varios	Administración	3h				X
3	Reparaciones a daños menores estructurales.	Oficios varios	Administración	2h				X
4	Acondicionamiento y reparaciones menores de redes eléctricas del albergue.	Oficios varios	Administración	2h				X

Vigilancia

VIGILANCIA			Código: SG-04					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción de visitantes al albergue en horario 8am-6pm.	Adulto mayor encargado	Administración	2h	X			
2	Ronda de vigilancia nocturna.	Vigilante	Administración	3h				X
3	Responder ante eventualidades de salud con los adultos mayores.	Vigilante	Administración	30 min				X
4	Aviso a autoridades competentes en caso de eventualidades.	Vigilante	Administración	2h				X
5	Recepción de paquetes y entregas nocturnas.	Vigilante	Administración	2h				X


Cultivo Huerta

CULTIVO HUERTA			Código: SG-05					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Preparación de terreno para siembra	Oficios Varios y adultos mayores responsables	Administración	2h	X			
3	Definición de semillas para sembrar	Administrador	Administración	2h			X	
4	Compra de elementos necesarios para cultivo	Oficios Varios y adultos mayores responsables	Administración	3h			X	
5	Siembra de semillas	Oficios Varios y adultos mayores responsables	Administración	4h			X	
6	Realización mantenimiento de huerta	Oficios Varios y adultos mayores responsables	Administración	1h			X	
7	Uso de elementos químicos para el cuidado de la huerta	Oficios Varios y adultos mayores responsables	Administración	1h		X		
8	Recolección de frutos o granos de la huerta	Oficios Varios y adultos mayores responsables	Administración	2h			X	

Lavandería

LAVANDERÍA				Código: SG-06				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Poner ropa a lavar en la lavadora	Lavandera	Servicios Generales	1 hora	X			
2	Lavar ropa a mano	Lavandera	Servicios Generales	2 horas	X			
3	Extender ropa limpia	Lavandera	Servicios Generales	1 hora	X			
4	Separar y doblar ropa limpia	Lavandera	Servicios Generales	2 horas	X			
5	Entregar y poner en armarios la ropa de los adultos mayores	Lavandera	Servicios Generales	1 hora	X			

ANEXO B: Manuales de Funciones

 <p style="font-size: small;">Fundación Betsabé Arbeláez</p>	FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. DENOMINACIÓN DEL CARGO: Auxiliar de Servicios Generales - Aseo General 2. ÁREA: Servicios generales 3. CARGO AL CUAL REPORTA: Director general 4. CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN: Ninguna 5. NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA: 2 		
II. OBJETIVO		
Realizar el aseo general según la zona asignada, asegurar la higiene de todas las zonas de la fundación.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
Actividades	Resultado	Procedimientos que involucra
Preparación de materiales para la realización del aseo.	Uso en cantidades establecidas de materiales de aseo	
Selección de insumos para el aseo.	Uso en medida racional de insumos para la realización de actividades de aseo en la organización	
Ejecución de rondas de aseo diarias	Aseo realizado en toda la institución	
Registro planilla de aseo	Registro en planillas de aseo	
IV. REQUISITOS DEL CARGO		

1. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

EDUCACIÓN	Básica primaria
EXPERIENCIA	Ninguna

2. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal			X
Fluidez escrita			X
Capacidad analítica			X
Liderazgo y dirección del personal			X
Elaboración de informes			X
Toma de decisiones			X
Razonamiento numérico			X
Manejo de equipos y programas de computación			X

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación			X
Compromiso y motivación hacia resultados		X	
Adaptación a cambios del entorno y la organización			X
Orden en el desarrollo de las actividades		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Puntualidad	X		
Trabajo en equipo			X
Interés por la calidad		X	
Actitud de servicio al cliente			X
Deseo de superación	X		

ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO
MENTAL	Bajo, dado que su trabajo no lo requiere
VISUAL	Medio para la realización de las tareas cotidianas
FÍSICO	Alto para desempeñar sus actividades laborales diarias

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Bajo, solo en sus informes
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	Ninguna
POR BIENES	Baja, por los implementos de trabajo que se le dan
POR DINERO	Ninguna

VI. ENTORNO DEL CARGO

1. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Clientes	Para generar satisfacción en el servicio prestado	semanal
	Proveedores	-	-
	Instituciones financieras	-	-


2. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Director	Para recibir instrucciones y dar reporte de su trabajo realizado.	Diario
	Compañeros de Trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Para prestarles servicio de limpieza	Diario

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores
RUIDO	Bajo
ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores
TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación del municipio

	RIESGOS	Ergonómicos por el desempeño de sus labores

	FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
6. DENOMINACIÓN DEL CARGO: Auxiliar de Servicios Varios - Portería 7. ÁREA: Administración 8. CARGO AL CUAL REPORTA: Director general 9. CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN: Ninguna, 10. NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA: 1		
II. OBJETIVO		
Recepción de los visitantes de la Fundación.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
Actividades	Resultado	Procedimientos que involucra
Recepción y autorización de entrada de visitantes y externos al albergue	Número de personas que ingresan a la institución y son registradas.	
Ronda de vigilancia nocturna	Rondas de vigilancia realizadas durante las horas de la noche en todas las instalaciones	
Aviso a autoridades competentes en caso de eventualidades	En caso d eventualidad situación controlada por los entes externos	
Responder ante eventualidades de salud con los adultos mayores solicitando asistencia del centro médico	En caso d eventualidad situación controlada por los entes externos	
Recepción de paquetes y entregas nocturnas.	Paquetes recibidos en óptimas condiciones y su respectiva revisión.	

IV. REQUISITOS DEL CARGO**3. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS**

EDUCACIÓN	Bachiller
EXPERIENCIA	Ninguna

4. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal			X
Fluidez escrita			X
Capacidad analítica		X	
Liderazgo y dirección del personal			X
Elaboración de informes			X
Toma de decisiones		X	
Razonamiento numérico			X
Manejo de equipos y programas de computación			X

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación			X
Compromiso y motivación hacia resultados		X	
Adaptación a cambios del entorno y la organización		X	
Orden en el desarrollo de las actividades		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Puntualidad	X		
Trabajo en equipo			X
Interés por la calidad	X		
Actitud de servicio al cliente	X		
Deseo de superación	X		

ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO
MENTAL	Bajo, dado que su trabajo no lo requiere
VISUAL	Medio para la realización de las tareas cotidianas
FÍSICO	Medio para desempeñar sus actividades laborales diarias

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Información que reciba por externos para ser entregada a administración
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	Los documentos que reciba que lleguen a la fundación.
POR BIENES	Alta, debido a que se encarga de velar por la seguridad de bienes materiales
POR DINERO	Alta, ya que se encarga de cuidar el dinero que se encuentra en las instalaciones

VI. ENTORNO DEL CARGO

3. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA


	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Clientes	Para recibirlos cuando lleguen a las instalaciones de la fundación	Diario
	Proveedores	Para recibirlos cuando lleguen a las instalaciones de la fundación	Semanal
	Visitantes externos	Para recibirlos cuando lleguen a las instalaciones de la fundación	Ocasional

4. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Director	Para recibir instrucciones y dar informe de su trabajo	Diario
	Compañeros de Trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Para atenderlos en caso de que necesiten ausentarse de la fundación	Diario

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores
RUIDO	Bajo
ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores
TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación del municipio
RIESGOS	Psicosociales, debido al tipo de actividad que realiza

 <p>Fundación Betsabé Arbeláez</p>	<p>FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ</p>	<p>Página</p>
	<p>MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS</p>	

<p>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p>		
<p>11. DENOMINACIÓN DEL CARGO: Auxiliar de Servicios Generales - Lavandería</p> <p>12. ÁREA: Servicios Generales</p> <p>13. CARGO AL CUAL REPORTA: Director general</p> <p>14. CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN: Ninguna,</p> <p>15. NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA: 1</p>		
<p>II. OBJETIVO</p>		
<p>Lavar la ropa de los adultos mayores de la Fundación.</p>		
<p>III. FUNCIONES DEL CARGO</p>		
<p>Actividades</p>	<p>Resultado</p>	<p>Procedimientos que involucra</p>
<p>Uso de máquina lavadora para el lavado de prendas de vestir de adultos mayores.</p>	<p>Ropa de adultos mayores limpia.</p>	
<p>Lavado a mano de prendas, en caso de ser necesario.</p>	<p>Ropa de adultos mayores limpia.</p>	
<p>Secado de ropa.</p>	<p>Ropa Adultos mayores seca.</p>	
<p>Separado y doblado de ropa limpia.</p>	<p>Ropa de adultos mayores separada por persona.</p>	
<p>Entrega y posicionamiento en armario de ropa de adultos mayores.</p>	<p>Entrega de ropa a la persona correspondiente.</p>	
<p>Uso de elementos de protección.</p>	<p>Evitar accidentes laborales.</p>	
<p>IV. REQUISITOS DEL CARGO</p>		
<p>5. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS</p>		
<p> </p>		

EDUCACIÓN	Básica primaria
EXPERIENCIA	Ninguna

6. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal			X
Fluidez escrita			X
Capacidad analítica			X
Liderazgo y dirección del personal			X
Elaboración de informes			X
Toma de decisiones		X	
Razonamiento numérico			X
Manejo de equipos y programas de computación			X

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación		X	
Compromiso y motivación hacia resultados	X		
Adaptación a cambios del entorno y la organización	X		
Orden en el desarrollo de las actividades	X		
Buenas relaciones interpersonales		X	
Puntualidad	X		
Trabajo en equipo		X	
Interés por la calidad	X		
Actitud de servicio al cliente			X
Deseo de superación	X		


ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO
MENTAL	Bajo, dado que su trabajo no lo requiere
VISUAL	Medio, para la realización de las tareas cotidianas
FÍSICO	Alto, para desempeñar sus actividades laborales diarias

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Ninguna
------------------------	---------

	POR ARCHIVOS Y REGISTROS	Ninguna	
	POR BIENES	Media, por los implementos de trabajo que se le dan	
	POR DINERO	Ninguna	
VI. ENTORNO DEL CARGO			
5. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA			
	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Clientes	Prestar servicio de calidad para fidelización del cliente.	Diario
	Proveedores	-	-
	Instituciones financieras	-	-
6. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA			
	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Director	Para recibir instrucciones y dar reporte de su trabajo realizado	Diario
	Compañeros de Trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Para prestarles servicio de limpieza	Diario
VII. CONDICIONES DE TRABAJO			
ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores		
RUIDO	Bajo		
ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores		
TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación del municipio		
RIESGOS	Ergonómicos y químicos por el desempeño de sus		

	labores	

	FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETSABÉ ARBELÁEZ	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 16. **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** Auxiliar de Servicios Generales - Servicios Varios
- 17. **ÁREA:** Servicios generales
- 18. **CARGO AL CUAL REPORTA:** Director general
- 19. **CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:** Ninguna
- 20. **NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:** 1

II. OBJETIVO

Velar por el bienestar de las instalaciones físicas del albergue y su mantenimiento preventivo y correctivo menor, así como también realizar labores de mensajería.

III. FUNCIONES DEL CARGO

Actividades	Resultado	Procedimientos que involucra
Reparaciones de daños menores de plomería.	Daños menores en plomería reparados	
Reparaciones a daños menores estructurales.	Daños menores estructurales reparados.	
Acondicionamiento y reparaciones menores de redes eléctricas del albergue.	Daños menores en redes eléctricas reparados.	
Mantenimiento preventivo a instalaciones del albergue.	Mantenimiento preventivo realizado.	
Pago de recibos servicios públicos.	Recibos de servicios públicos canceladas a la institución respectiva.	
Pago facturas de proveedores.	Facturas de proveedores canceladas.	
Envío de paquetes y documentos del albergue.	Paquetes enviados y en su correcto destino.	

Compra de elementos necesarios para cultivo.	Elementos para el cultivo adquiridos en las mejores condiciones.	
Siembra de semillas.	Semillas de la huerta correctamente sembradas	
Realización mantenimiento de huerta.	Productos de la huerta creciendo en condiciones óptimas.	
Recolección de frutos o granos de la huerta.	Frutos o granos de la huerta recolectados en condiciones aptas para el consumo interno y posible venta.	
Uso de elementos de protección.	Evitar accidentes laborales.	

IV. REQUISITOS DEL CARGO

7. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

EDUCACIÓN	Básica primaria
EXPERIENCIA	Ninguna

8. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal		X	
Fluidez escrita			X
Capacidad analítica		X	
Liderazgo y dirección del personal	X		
Elaboración de informes			X
Toma de decisiones			X
Razonamiento numérico			X
Manejo de equipos y programas de computación			X

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación			X
Compromiso y motivación hacia resultados		X	
Adaptación a cambios del entorno y la			X

organización			
Orden en el desarrollo de las actividades		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Puntualidad	X		
Trabajo en equipo	X		
Interés por la calidad		X	
Actitud de servicio al cliente			X
Deseo de superación	X		

ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO
MENTAL	Bajo, dado que su trabajo no lo requiere
VISUAL	Medio para la realización de las tareas cotidianas
FÍSICO	Alto para desempeñar sus actividades laborales diarias

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Bajo, solo en sus informes
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	Ninguna
POR BIENES	Baja, por los implementos de trabajo que se le dan
POR DINERO	Ninguna

VI. ENTORNO DEL CARGO

7. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Clientes	Para generar satisfacción en el servicio prestado	semanal
	Proveedores	-	-
	Instituciones financieras		-


8. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
--	------------------	-----------------	-------------------

	Director	Para recibir instrucciones y dar reporte de su trabajo realizado.	Diario
	Compañeros de Trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Para prestarles acompañamiento en la albores de siembra	Diario

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores
RUIDO	Bajo
ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores
TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación del municipio
RIESGOS	Químicos, por su trabajo en la huerta Ergonómicos por el desempeño de sus labores Físicos, por la naturaleza de su trabajo. Mecánicos

	FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETASÉ ARBELÁEZ	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

21. **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** Asistente de dirección
22. **ÁREA:** Administración
23. **CARGO AL CUAL REPORTA:** Director
24. **CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:**, enfermeras, celador, manipuladora de alimentos,
25. **NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:** 1

II. OBJETIVO

Soportar la labor del (la) director(a) en términos administrativos y operativos del albergue.

III. FUNCIONES DEL CARGO

Actividades	Resultado	Procedimientos que involucra
Registro de actividades contables en libros y contabilidad electrónica	Actividades contables registradas en libros diarios y programa electrónico de contabilidad de la organización.	
Preparación de estados financieros	Estados financieros con información necesaria	
Realización de reporte financiero	Reporte financiero realizado	
Revisión de informes financieros	Datos de informes financieros revisados y corroborados junto con revisor fiscal y contador	
Registro de empleados en base de datos	Todos los empleados registrados en base interna de datos	

Vinculación de empleados a sistema de salud y seguridad social	Todos los empleados legalmente contratados con el albergue vinculados al sistema de seguridad social	
Pago de nómina	Nómina pagada a tiempo y en correcto orden.	
Desvinculación de empleados de sistema de salud y seguridad social	Empleados desvinculados del sistema de salud y seguridad social en caso de retiro de la institución.	
Pago de prestaciones sociales a entidades respectivas	Prestaciones sociales pagadas a las respectivas correctamente	
Registro de planilla de seguridad social	Empleados registrados correctamente en la planilla de seguridad social	
Programación de actividades diarias, semanales, y mensuales para mantenimiento general	Actividades programadas para el cargo de forma correcta y eficiente.	
Programación de actividades diarias, semanales, y mensuales para el mensajero.	Actividades programadas para el cargo de forma correcta y eficiente.	
Distribución de áreas para realización de labores de limpieza	Áreas distribuidas para limpieza de forma correcta y eficiente.	
Definición de encargado por área de limpieza		
IV. REQUISITOS DEL CARGO		
9. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS		

EDUCACIÓN	Bachiller.
EXPERIENCIA	Mínimo tres años en cargos similares

10. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal	X		
Fluidez escrita	X		
Capacidad analítica	X		
Liderazgo y dirección del personal	X		
Elaboración de informes	X		
Toma de decisiones	X		
Razonamiento numérico	X		
Manejo de equipos y programas de computación	X		

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación	X		
Compromiso y motivación hacia resultados	X		
Adaptación a cambios del entorno y la organización	X		
Orden en el desarrollo de las actividades		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Puntualidad		X	
Trabajo en equipo	X		
Interés por la calidad	X		
Actitud de servicio al cliente	X		
Deseo de superación	X		

ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO
MENTAL	Alta para la generación de análisis y toma de decisiones en la organización
VISUAL	Medio para la realización de las tareas cotidianas
FÍSICO	Medio para su quehacer laboral

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Al tener acceso a la información de clientes, proveedores e instituciones financieras relacionadas
------------------------	--

	con la organización
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	-
POR BIENES	Al tener acceso a los equipos de la empresa
POR DINERO	-

VI. ENTORNO DEL CARGO

9. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA


	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Director	Para recibir instrucciones y dar reporte de su trabajo realizado.	Diario
	Compañeros de Trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Para prestarles servicio de limpieza	Diario
	Clientes	Para generar fidelidad de ellos con los productos de la organización.	Mensual

10. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Director	Para recibir instrucciones y dar reporte de su trabajo realizado	Mensual
	Compañeros de trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Atender sus necesidades y brindar bienestar a los mismos.	Diario

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores
RUIDO	Bajo
ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores
TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación de la fundación.
RIESGOS	Biológicos por el contacto con las aves Ergonómicos por el desempeño de sus labores

	FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETASÉ ARBELÁEZ	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
26. DENOMINACIÓN DEL CARGO: Director 27. ÁREA: Administración 28. CARGO AL CUAL REPORTA: Junta Directiva 29. CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN: Secretaria, enfermeras, celador, manipuladora de alimentos, 30. NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA: 1		
II. OBJETIVO		
Administrar y direccionar todas las actividades y procesos realizados en la fundación Centro de Bienestar del anciano Betsabé Arbeláez.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
Actividades	Resultado	Procedimientos que involucra
Determinar valores y principios de la Fundación	Valores y principios determinados y definidos	
Establecer la misión y visión de la Fundación	Misión y visión establecidas y socializadas	
Determinar los objetivos institucionales	Objetivos institucionales determinados	
Realizar análisis interno y externo de la organización	Análisis interno y externo con capacidades y factores realizados	

Generar las estrategias que le permitan a la organización alcanzar el futuro deseado	Estrategias generadas	
Formular los planes de acción, tácticos y operativos necesarios para la organización	Planes de acción, tácticos y operativos formulados	

IV. REQUISITOS DEL CARGO

11. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

EDUCACIÓN	Técnico en Administración Agroindustrial
EXPERIENCIA	Mínimo tres años en cargos similares

12. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal	X		
Fluidez escrita	X		
Capacidad analítica	X		
Liderazgo y dirección del personal	X		
Elaboración de informes	X		
Toma de decisiones	X		
Razonamiento numérico	X		
Manejo de equipos y programas de computación	X		

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación	X		
Compromiso y motivación hacia resultados	X		
Adaptación a cambios del entorno y la organización	X		
Orden en el desarrollo de las actividades		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Puntualidad		X	
Trabajo en equipo	X		
Interés por la calidad	X		
Actitud de servicio al cliente	X		

Deseo de superación	X		
ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO		
MENTAL	Alta para la generación de análisis y toma de decisiones en la fundación.		
VISUAL	Medio para la realización de las tareas cotidianas		
FÍSICO	Medio para su quehacer laboral		

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Al tener acceso a la información de clientes, proveedores e instituciones financieras relacionadas con la organización
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	-
POR BIENES	Al tener acceso a los equipos de la empresa
POR DINERO	-

VI. ENTORNO DEL CARGO

11. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Clientes	Para generar fidelidad de ellos con los productos de la organización.	Mensual
	Proveedores	Para establecer relaciones gana-gana	Mensual
	Instituciones financieras	Para afianzar las relaciones bancarias que permitan, de ser necesario, obtener flujo de efectivo	Mensual


12. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Junta directiva	Dirigir estratégicamente la organización	Mensual
	Contador	Determinar el estado	Mensual

		financiero de la empresa	
	Revisor Fiscal	Revisión de estados financieros y legalidad de la organización	Mensual
	Adultos mayores	Para prestarles servicio de limpieza	Diario
	Clientes	Para generar fidelidad de ellos con los productos de la fundación.	Mensual

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores
RUIDO	Bajo
ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores
TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación de la organización
RIESGOS	Ergonómicos por el desempeño de sus labores Psicosociales

	FUNDACIÓN CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO BETASÉ ARBELÁEZ	Página
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS AREA	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 31. **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** Enfermera
- 32. **ÁREA:** Enfermería
- 33. **CARGO AL CUAL REPORTA:** Director General
- 34. **CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:** ninguna.
- 35. **NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:** 2

II. OBJETIVO

Velar por la integridad física del adulto mayor.

III. FUNCIONES DEL CARGO

Actividades	Resultado	Procedimientos que involucra
Higiene Rutinaria del adulto mayor.	Adultos mayores aseados.	
Realizar Primeros auxilios a adultos mayores.	Atención de emergencias con la máxima eficiencia.	
Acompañamiento a los adultos mayores a servicios médicos.	Adultos mayores acompañados al servicio médico, cuando el caso lo amerite.	
Atención general en salud a los adultos mayores.	Adultos mayores con en buen estado de salud.	
Distribución y control de medicamentos en horarios establecidos.	Medicamentos entregados al usuario correcto en el horario establecido.	
Realización de asistencia alimentaria.	Adultos mayores alimentados correctamente.	

Manejo de ropas sucias adultos mayores.	Ropas sucias de adultos entregadas a lavandería.	
Atención especial a pacientes psiquiátricos.	Adultos mayores con necesidades especiales psiquiátricos atendidos correctamente.	

IV. REQUISITOS DEL CARGO

13. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

EDUCACIÓN	Título enfermera.
EXPERIENCIA	Mínimo un año

14. COMPETENCIAS

HABILIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Fluidez verbal	X		
Fluidez escrita	X		
Capacidad analítica	X		
Liderazgo y dirección del personal		X	
Elaboración de informes		X	
Toma de decisiones	X		
Razonamiento numérico			X
Manejo de equipos y programas de computación			X

RASGOS DE PERSONALIDAD	NIVEL REQUERIDO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Creatividad e innovación		X	
Compromiso y motivación hacia resultados	X		
Adaptación a cambios del entorno y la organización	X		
Orden en el desarrollo de las actividades		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Puntualidad	X		
Trabajo en equipo	X		
Interés por la calidad	X		
Actitud de servicio al cliente	X		
Deseo de superación	X		

ESFUERZO	NIVEL REQUERIDO
MENTAL	Alta para la generación de análisis y toma de decisiones en la organización
VISUAL	Medio para la realización de las tareas cotidianas
FÍSICO	Medio para su quehacer laboral

V. RESPONSABILIDADES

POR INFORMACIÓN	Media, información sobre los pacientes.
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	-
POR BIENES	Al tener acceso a los equipos de la empresa
POR DINERO	-

VI. ENTORNO DEL CARGO

13. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Clientes	Para generar fidelidad de ellos con el servicio que se presta.	Mensual
	Proveedores	-	Mensual
	Instituciones financieras	-	Mensual

14. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

	CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
	Director	Para recibir instrucciones y dar reporte de su trabajo realizado	Mensual
	Compañeros de trabajo	Para realizar el trabajo de la fundación en sinergia con ellos	Diario
	Adultos mayores	Atender sus necesidades y brindar bienestar a los	Diario

		mismos.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO			
	ILUMINACIÓN	Adecuada para el desempeño de sus labores	
	RUIDO	Bajo	
	ESPACIO	Adecuado para el desempeño de sus labores	
	TEMPERATURA	Normal en relación con la ubicación de la fundación.	
	RIESGOS	Químicos por el contacto con los fármacos y medicamentos Ergonómicos por la actividad que realiza Biológicos	

ANEXO C: ENTREVISTAS

El formato usado para realizar las entrevistas consta de 4 preguntas específicas, que podían ser usadas o no según criterio del entrevistador, dichas preguntas son los datos del entrevistado, su cargo, el horario en el que desempeña su labor y finalmente un descripción detallada de las actividades que realiza. Al final de cada una se tenía un espacio para adicionar comentarios y datos relevantes encontrados durante el desarrollo de la misma.

1.

Nombre del Trabajador: Alba Nelly Rendón.

Nombre Cargo: oficios Varios.

Horario: Lunes a Domingo 7am- 1pm.

Trapear, lavar los baños, barrer, sacudir.

Elementos necesarios para el aseo.

Hacen falta algunos elementos para realizar el aseo del albergue.

La primera labor es barrer, luego trapear.

El trabajo se realiza desde la portería en la sala A del Albergue

Comentarios Adicionales

Antes trabajaba en la cocina

2.

Nombre del trabajador: Martha Lucia Zuluaga Noreña.

Cargo: Auxiliar de enfermería.

Horarios: 7:00 am a 3:00 pm. 3:00 pm- 6:00 pm.

Horario rotativo.

Semanalmente se realiza cambio de horario del empleado.

Días Laborales:

Lunes a sábado una semana

Martes a Domingo. Siguiete semana

El día de descanso cambia dependiendo de la semana.

Labores específicas:

Bañado de los ancianos

Baño de los ancianos y vestuario de los ancianos.

Baño en Cama (se realiza todos los días, Higiene general del adulto mayor) y

baño en ducha asistido (en el baño asistido se realiza solo vigilancia), si la

persona sufre incontinencia urinaria se realiza diario.

El baño se realiza en la mañana.

Asistencia alimentaria.

Entrega de medicamento.

Descanso. (Desayuno de las enfermeras)

Se terminan de bañar a las personas que faltan.

Se realiza la higiene de las camas (cambio de sábanas, limpieza de forros, cambio del plástico)

Manejo del pañal desechable: Los pañales van en una bolsa. Dependiendo del residuo que tenga se separa la ropa para que se tenga información de cómo se debe lavar.

Los pacientes que dependen de las enfermeras tienen un cuidado especial.

Se realiza solo porque los conoce.

Los pacientes ambulatorios, si se observa un comportamiento diferente se tiene una atención especial para ellos.

Las personas que tienen un cuidado especial en cuarto de sala general están en una sola habitación que se cierra cuando están en el proceso de higiene.

Los que están en pensión se atienden en el cuarto.

Todo se realiza por observación, todos deben tener un nivel de higiene igual para no incomodar las demás personas.

Entrega de medicamentos.

Tarjetas de medicamento que dicen que medicamento que necesitan, la regla de hora contiene el nombre, los gramos del medicamento, la hora exacta del medicamento. Se entrega en frasco con la regla de oro. Y el nombre en la tapa Solo lo entregan las enfermeras.

Se realiza en tres sesiones 8:00am 12:00 m y 18:00

Los medicamentos se entregan por orden médica, porque los ancianos asisten a controles, por una asistencia al médico por una urgencia.

Llega el medicamento cada mes.

Se envía a la farmacia al abuelo con mayores capacidades motrices.

Los medicamentos que son donaciones.

Existe una farmacia en el ancianato, solo tienen acceso las enfermeras.

No se realiza control sobre los medicamentos que se entregan.

Solo se realiza control con los medicamentos formulados.

Si alguien llega de la calle con formula, se dona a una persona.

Asistencia Alimentaria.

Se brinda ayuda a las personas que no pueden alimentarse por sí misma.

Durante la asistencia alimentaria una enfermera entrega medicamento y la otra colabora con la asistencia alimentaria.

Observar que los abuelos lleguen al comedor, algunas veces están llenos y no van.

Curaciones.

Cierre:

Tratar de que todos los abuelos queden en cama, cambio de pañal si lo requieren.

Que todos los abuelos terminen en sus habitaciones.

Estar pendientes de la alimentación de los mismos.

Elementos de trabajo:

Baldes, vestuario para cada tipo de actividad. Vestuario de Baño con gorro desechable, tapabocas, Guantes no quirúrgicos, Botas, delantal.

Vestuario de enfermería: Vestuario de enfermería.

En asistencia alimentaria, se tiene tapabocas, gorro, etc.

Para realizar curaciones no se debe tener el mismo vestuario.

Comentarios adicionales

Se necesita otra persona porque son muchos ancianos para tan pocas personas.

Asisten a los ancianos a las citas médicas.

Todos los empleados saben de primeros auxilios.

No existen los elementos de primeros auxilios necesarios, no tienen acceso a la camilla, los elementos no hay elementos necesarios para los cuidados médicos. Cuidados médicos.

Hacen falta algunos elementos, medicamentos y elementos para realizar las curaciones, mejorar los botiquines.

Medicamentos, es lo más importante. Todos deben recibir los medicamentos, cuidar la salud de los abuelos, y el estado de ánimo de los mismos.

Se realiza el cuidado de los pacientes siquiátricos. Estas personas tienen cuidado especial.

3.

Nombre del trabajador: Elías Hernando Alzate

Cargo: Oficios Generales.

Horario Laboral: 8:00am 6:00pm

Descanso 1:00pm 1:30pm

Días Laborales:

Lunes a Sábado.

Labores: Brindar una buena calidad de trabajo a los abuelos. Reparaciones generales, organizar los cuartos cuando necesitan reparación, en términos de pintura.

Asegurar que los cuartos estén en óptimas condiciones

Cerrajería

Construcción

Plomería

Cableado.

Se realiza en todo el albergue.

Elementos de seguridad: ninguno, no existen cascos, arnés, etc.

No hay elementos de protección.

Servicios que resulten dependiendo de las emergencias.

No existen elementos de seguridad ni uniformes para realizar las tareas.

Tapabocas y gorros.

Se realizan diligencias varias, recoger bultos y alimentos, y pago de servicios del albergue.

Dependiendo del oficio que esté desempeñando se realiza la labor. Es Decir.

Sugerencia. Camiseta con el logotipo de la organización. Identificación para los trabajadores.

4.

Nombre del Trabajador: Lina Marcela Rojas

Nombre Cargo: Secretaria

Horario: 8am-12m y 2:00pm-6:00pm, Lunes a viernes

Sábados 8:00am-1:00pm

Labores específicas:

Apertura de la oficina en la mañana.

Contabilidad:

Recibos de caja, envío de información para consignaciones responsabilidad de las consignaciones, manejo del software contable SAGI, libro diario que se imprime

cada 6 meses, copias virtuales de los libros diarios, las retención en la fuente, entrega de registros, contadora y revisora fiscal.

Oficina:

Recepción de llamadas, documentos, archivar los documentos, control de la base de datos de los adultos mayores, en caso de que la directora no se encuentra se realiza la verificación de la remesa y el mercado para los adultos mayores.

Supervisión general del albergue y comunicación constante con la directora en caso de situaciones.

Nomina:

Pago de nómina, se entrega el dinero en efectivo, y el registro se realiza en un archivo de Excel. Se entrega recibo de caja por el valor del salario percibido por la persona, afiliación de los empleados al sistema de seguridad.

PILA, planilla mensual para los pagos de seguridad social

Comentarios Adicionales

5.

Cargo: Servicios Generales

Encargada

Actividades

Aseo en habitaciones, corredores y colabora en la cocina en las horas de la tarde.

Entra a las 7 am.

Barrer y trapear habitaciones (salas generales)

Aseo a los baños, en esto se puede gastar toda la mañana.

Lavar las canastas de la basura de los baños.

Cuando los salones están listos sigue con corredores y comedor.

En la tarde después de almuerzo arregla el comedor.

Durante el almuerzo vuelve y le realiza aseo al comedor.

En las horas de la tarde realiza aseo a la modistería, al teatro a la capilla, a las rampas.

A la capilla se hace aseo general a la capilla.

Comentarios adicionales

En vacaciones de la que persona que lava la ropa, ella presta soporte.

A las 3:30 o 4 pasa a hacer ayudante de cocina hasta las 6 de la tarde.

En este espacio de ser ayudante de cocina. Lavar la losa del almuerzo, algo y comida.

Implementos de aseo:

Trapeador, baldes, escoba, cepillo, jabón, límpido, guantes, ambientador, uniforme, botas.

El descanso lo toma después del almuerzo cuando se puede.

Trabaja 6 de la semana y descansa 1 día.

El día de descanso se va rotando semana a semana.

6.

Nombre del cargo: Lavandera

Horario Laboral Entra a las 7 de la mañana y sale a las 4pm. Trabaja 6 días a la semana

Actividades: En la hora del desayuno 9:00 am se toma 15 minutos de descanso. En el almuerzo 30 minutos.

Implementos de trabajo: Detergentes para lavadora, límpido, jabón rey.

Guantes, tapabocas, delantal, uniforme, botas.

Llego lo primero que hace es cambiarse y ponerse la ropa de trabajo.

Hecha ropa a la lavadora, mientras se lava, entra la ropa seca que hay. Cuando llegan los carros con la ropa sucia empieza a lavar ropa y el proceso se repite hasta hora de almuerzo.

Después de almuerzo, Clasifica la ropa para saber cual se lava en la lavadora y cual se lava a mano.

Y repite el proceso toda la mañana.

A las 11:30 am termina de lavar. A esta hora se dispone a entrar la ropa seca que hay de la lavada de la mañana y empieza a doblar.

Después de almuerzo clasificar la ropa de cada uno de los adultos mayores para ser entregada. (Éste proceso se demora 2 horas).

A las 3 de la tarde la ropa que está clasificada la hecha en los carros y comienza a clasificarla y entregarla a cada uno de los cuartos. La acomoda en cada uno de los armarios o se las entrega personalmente.

14. FECHA DE PRESENTACIÓN Y FIRMA DE LOS RESPONSABLES

- **Fecha de entrega:**

3 de Abril de 2013.

- **Responsables:**

David Andrés Gómez
Estudiante Ingeniería Industrial
COD: 1088270539

Estefanía Grajales Rojas
Estudiante Ingeniería Industrial
COD: 1093217

