



**COTESALUD**

APOYO A LOS PROCESOS DESARROLLADOS EN EL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN TÉCNICA DE SALUD Y SISTEMA  
“COTESALUD” – VALLEDUPAR

MARÍA ROSA CALVO ORTIZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALLEDUPAR, CESAR  
2018

APOYO A LOS PROCESOS DESARROLLADOS EN EL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN TÉCNICA DE SALUD Y SISTEMA  
“COTESALUD” – VALLEDUPAR

MARÍA ROSA CALVO ORTIZ

DOCENTE:

MARIELMA MARTÍNEZ CÓRDOBA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2018

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios por acompañarme y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias. A mi familia por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y un excelente ejemplo de vida a seguir. A mis docentes por ser mis asesores, mi guía y apoyo; agradezco también a la empresa COTESALUD por brindarme la oportunidad y posibilidad de realizar mis prácticas profesionales, aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera y por aprender día a día del mundo competitivo y empresarial.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, principalmente a mi mama Duvis Ortiz, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional; a mi papa Eduardo Reyes Calvo, que partió antes de verme alcanzar este sueño que compartíamos y mis hermanos que siempre han estado conmigo remplazando ese vacío que quedo en nuestros corazones.

**María Rosa Calvo Ortiz**

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. JUSTIFICACIÓN .....	9
3. OBJETIVO .....	11
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....	12
Tabla No. 1 Información General.....	12
4.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	13
4.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORACIÓN TÉCNICA DE SALUD Y SISTEMA “COTESALUD” .....	16
4.1.1.1 MISIÓN .....	16
4.1.1.2 VISIÓN .....	16
4.1.1.3 OBJETIVO GENERAL .....	16
4.1.1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
4.1.1.5 VALORES CORPORATIVOS.....	18
4.1.1.6 POLÍTICAS.....	19
4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	20
4.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	21
4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	21
4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	22
Ilustración No. 1 Estructura Organizacional .....	22
5. MARCO REFERENCIAL .....	23
6. RECONOCIMIENTO DEL ÁREA ASISTIDA .....	26
6.1 Actividades realizadas en desarrollo de las prácticas empresariales. ....	28
Tabla 2 Cronograma de actividades.....	28
6.2 PLAN DE MEJORAMIENTO .....	35
Tabla 3 Plan de mejoramiento por medio de la matriz DOFA.....	36
7. LIMITACIONES .....	38
8. APORTES DE LA EMPRESA A MI FORMACIÓN .....	39
9. RECOMENDACIONES.....	39

<b>10.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>11.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>41</b>

*'La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica'*

*Aristóteles.*

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de prácticas empresariales, tiene como objetivo explicar y desglosar las actividades realizadas y la aplicación de los conocimientos adquiridos en la universidad; aplicando las herramientas aprendidas en el desarrollo de las prácticas como Administradora de Empresas realizadas en la Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD”, ubicados en la calle 18 No. 13 - 59 barrio Gaitán, en la ciudad de Valledupar.

Es importante resaltar que en este informe de prácticas realizadas, se obtendrá un amplio conocimiento no solo de las actividades realizadas por el estudiante; sino también un conocimiento amplio de la empresa en la cual se realizó la practicas empresarial como opción de grado para la obtención del título profesional de administradora de empresas. De igual manera dar al lector la importancia de la realización de las prácticas empresariales, ya que permite que el nuevo profesional tenga un relacion directa con el mundo laboral.

Este informe ha sido estructurado de acuerdo a las asesorías de los docentes asignados y la metodología utilizada por la Fundación Universitaria del Área Andina, en la cual se establece la Presentación de la Empresa, Misión, Visión, Estructura Organizacional de la Empresa, Políticas de Calidad, Principios, Valores Corporativos, Portafolio de Servicios, Informe de la Práctica del Estudiante, Cronograma, Limitaciones, Conclusiones y recomendaciones inherentes a la misma.



## 2. JUSTIFICACIÓN

Como parte del proceso de formación como profesional en Administración de Empresas, la práctica empresarial permite al estudiante aplicar los conocimientos adquiridos y desarrollar habilidades y destrezas necesarias para su desempeño profesional en ambientes aterrizados a la realidad empresarial, convirtiéndose en un puente que le da paso, del ambiente educativo al campo profesional y laboral.

En concordancia con lo anterior, el proceso de práctica profesional, es un elemento vital de las empresas, haciendo parte primordial de estas políticas de responsabilidad social, definidas como la capacidad de dar respuesta que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (Stake holders). (Centro Colombiano de Responsabilidad Social).

Se realiza para aplicar a la opción de grado como profesional en Administrador de Empresas, se escogió esta modalidad porque en mi opinión es la más completa y la que más me convenía ya que me permite adquirir experiencia, aprender nuevas lecciones, conocer el mundo empresarial, aplicar todo el conocimiento adquirido durante los años de carrera, continuar con mi formación académica, integral y personal. De esta manera posibilita mi desarrollo profesional ingresando al mundo laboral, comenzando mi etapa productiva, asesorando y aportando todo lo que se a la Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” en su proyecto de expansión y nuevos portafolios de servicios de bienestar.

Realicé mis prácticas en ésta empresa porque me brindó la oportunidad ya que creyó en mí y no menos importante el convenio con el Departamento de la Prosperidad Social **DPS** y la Organización Internacional para las Migraciones **OIM- Colombia** y Gente Estratégica ante la oportunidad de desarrollar un programa de impacto regional de carácter nacional “*Empleo para la Prosperidad*”, dicho programa busca facilitar la inserción al mercado laboral de la población vulnerable, mediante formación técnica o complementaria, el fortalecimiento de competencias transversales, el acompañamiento psicosocial y el acceso a oportunidades de empleo que ofrezca el mercado laboral; de este modo al final de mis prácticas profesionales voy a ser una persona más preparada, más madura, capaz de enfrentarse a los retos de la vida y el mercado, más consciente de las necesidades del mismo, con una visión de la realidad actual y con la percepción que la investigación y la innovación es el camino para reinventarse cada día y alcanzar cada meta que me proponga en la vida.

### **3. OBJETIVO**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Adquirir destreza en el ámbito laboral a través de la aplicación de todos los conocimientos obtenidos durante mi formación académica, con el fin de desplegar mis prácticas como *Asistente Administrativo* para construir relaciones de bienestar.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Dar a conocer las funciones desempeñadas por la estudiante durante su proceso de práctica profesional, así como las acciones de mejora, logros y propuestas encaminadas a aportar al cumplimiento del Plan de Acción de la Corporación y al Proceso de Fortalecimiento y Planeación Estratégica.
- Contribuir con la planeación, ejecución y seguimiento de estrategias que permitan el mejoramiento continuo de los procesos y subprocesos administrativos de la Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD”.

#### 4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



**Tabla No. 1 Información General.**

INFORMACIÓN GENERAL	
Razón social	Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD”
NIT	824003019-2
Naturaleza jurídica	Privado sociedad limitada
Dirección	Calle 18 No. 13- 59 Barrio Gaitán
Correo electrónico	cotesaludltda@hotmail.com
Teléfonos	5802864 – 3008194994

Fuente: COTESALUD

#### **4.1 RESEÑA HISTÓRICA**

En educación son muchos, pero no suficientes los cambios que se han dado para preparar ciudadanos capaces de actuar, interactuar e influir positivamente en sociedad, siendo indispensable desarrollar nuevos modelos y retos pedagógicos que conduzcan a los (as) alumno (as) a desarrollar plenamente sus competencias para enfrentar problemas, tomar decisiones, desarrollar el hábito de aprendizaje y razonamiento continuo y así mejorar su calidad de vida. Nuestra institución consciente de esta debilidad ha estructurado y comenzado a implementar la siguiente propuesta educativa que se desarrolla actualmente en el municipio de Valledupar.

LA CORPORACION TECNICA DE SALUD Y SISTEMAS COTESALUD, nace en el mes de mayo del año 2000, como una alternativa de brindar formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, en las áreas de Auxiliar de Enfermería y Auxiliar de Droguería con el propósito de dar respuestas a la demanda de Recurso Humano en la región.

En Septiembre de 1.999 a Enero de 2.000 se realizan los diversos estudios y se inicia la elaboración de las estructuras curriculares para los programas en Auxiliar de Enfermería y Auxiliar de Droguería, finalizándose con el trámite y solicitud de la licencia de funcionamiento ante la secretaria de educación del Distrito de Valledupar, la cual es otorgada en Mayo del 2000.

Actualmente la institución tiene cobertura en los Municipios de Río de Oro, Gamarra, Pailitas, Curumaní, Chiriguaná, Astrea, la jagua de Ibirico, Becerril, Codazzi, Pueblo Bello, Chimichagua y cuenta con 19 programas aprobados ante la Secretaría de Educación Municipal y Departamental.

En este momento cuenta con todos sus programas académicos aprobados por entidades de control del sector educativo y de salud más la apertura de diplomados en promoción de la salud y prevención de la Enfermedad y urgencias pediátrica y de adulto.

El personal docente, está altamente calificado, con una buena Administración con una población estudiantil de 400 alumnos en todas las sedes y una planta docente de 20 en todos los programas de la institución, estos vinculados por contrato; se ha implementado la edición de un periódico institucional donde docentes y alumnos, publiquen temas relacionados con el área de salud, administrativa y de sistemas.

La población estudiantil es de extracción popular donde aproximadamente la mitad trabaja para contribuir con la economía de sus respectivos hogares.

COTESALUD hoy por hoy se proyecta para convertirse en institución de educación superior.

La CORPORACION TECNICA DE SALUD Y SISTEMA fue galardonada en la noche de los mejores el evento más importante en la educación, por ser la primera en la ciudad y departamento por calidad en las normas NTC 555, NTC 5663 e ISO 9001.

En el AÑO 2011 la Corporación técnica de Salud y sistemas obtuvo el reconocimiento Sena en los programas de: Auxiliar En Enfermería, Auxiliar En Servicios Farmacéuticos, Auxiliar En Salud Oral, En el 2012 la corporación certifico los Programas Auxiliar En Mecánica Dental, Auxiliar En Cosmetología Y Estética Integral Y Técnico Laboral En Atención Integral A La Primera Infancia. Y así mismo su certificación por calidad por CELAC con la norma NTC 5555 y la ISO 9001 de la institución y la 5663 en los programas

de: Auxiliar En Enfermería, Auxiliar En Servicios Farmacéuticos, Auxiliar En Salud Oral. Y Técnico Laboral Atención Integral A La Primera Infancia en la 5663 DEL 2011. El 12 de diciembre del 2012 la corporación se certificó en las normas NTC 5666 Y NTC 5581, en los programas técnicos laboral en sistemas, técnico laboral en mercadería e impulsador y técnico laborales en asistente administrativo.

El personal docente, está altamente calificado, con una buena Administración con una población estudiantil de 400 alumnos en todas las sedes y una planta docente de 20 en todos los programas de la institución, estos vinculados por contrato; se ha implementado la edición de un periódico institucional donde docentes y alumnos, publiquen temas relacionados con el área de salud, administrativa y de sistemas.

La población estudiantil es de extracción popular donde aproximadamente la mitad trabaja para contribuir con la economía de sus respectivos hogares.

COTESALUD hoy por hoy se proyecta para convertirse en institución de educación superior.

## **4.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORACIÓN TÉCNICA DE SALUD Y SISTEMA “COTESALUD”**

### **4.1.1.1 MISIÓN**

Somos una Corporación Técnica que presta los servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las áreas ocupacionales establecidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones Colombianas para jóvenes y adultos de la región garantizándoles óptimos niveles de competencias, flexibilidad en los pagos, amabilidad en el servicio, cumplimiento de los requisitos legales aplicables y adecuada infraestructura de la institución.

### **4.1.1.2 VISIÓN**

La Corporación Técnica de Salud y Sistemas “COTESALUD” se proyecta como la institución líder en la formación para el trabajo y el desarrollo humano reconocida por la calidad y pertinencia de sus programas a nivel nacional e internacional.

### **4.1.1.3 OBJETIVO GENERAL**

Capacitar seres humanos idóneos en educación para el trabajo y el desarrollo humano, basados en competencias laborales permitiéndoles saber, saber hacer y ser proactivos en los contenidos conceptuales propios de las áreas de la salud, siendo capaces de aportar a la calidad y a la eficiencia de los servicios de salud de la región y del país.



#### 4.1.1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Propiciar el sentido de pertenencia, de armonía y de cordialidad en todos los estamentos de la comunidad educativa de la Escuela.
- Crear una cultura organizacional propia de una gestión académica administrativa.
- Adelantar acciones para el desarrollo del talento humano con el propósito de generar un clima organizacional y democrático, pluralista, tolerante y cultor de la diferencia, con el fin de asegurar la calidad en la prestación del servicio.
- Crear y mantener un sistema de información y métodos para asegurar una eficiente red de comunicación y de desarrollo organizacional.
- Estructurar la administración de la Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” en orden a delimitar la responsabilidad de los funcionarios para evitar la colisión de competencias y la dualidad de funciones.
- Determinar mecanismos apropiados que garanticen la funcionalidad y la celeridad de los trámites administrativos.
- Inculcar en toda la comunidad educativa de “COTESALUD” el sentido de pertenencia.
- Seleccionar y capacitar el talento humano, en razón de las funciones propias de su cargo.
- Optimizar el aprovechamiento del talento humano y de los recursos.

- Configurar espacios que permitan la formación integral de la comunidad educativa.
- Ensanchar los recursos informáticos y telemáticos de la Escuela a través de la adquisición de nuevos equipos.
- Garantizar respeto y confianza en todos los procesos administrativos.

#### **4.1.1.5 VALORES CORPORATIVOS**

La Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” esta cimentada por principios bioéticos, que son el soporte de la educación para el trabajo y el Desarrollo Humano que se imparte, los cuales son:

**UNIVERSALIDAD:** Es reconocer a todos los seres humanos sin distinción, ni discriminación de clase, sexo, raza, color, condición en la prestación de los servicios ocupacionales para los cuales están formados y capacitados por la Escuela de Técnicos en salud.

**INTEGRALIDAD:** Es ver al hombre en todas sus dimensiones, como un ser biopsicosocial, dotado de calidades y cualidades especiales que deben tenerse en cuenta en la prestación de los servicios brindados en la Escuela de Técnicos en Salud.

**EFICIENCIA:** Fomentar en los estudiantes la utilización óptima de las potencialidades humanas, al igual que las sociales y económicas propias de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para ofrecer los beneficios y servicios de la atención en

salud para que sea oportuna y con responsabilidad a todas las personas por parte del auxiliar en salud de la Escuela de técnicos.

**CALIDAD:** Formar personas con altos niveles académicos humanísticos, y culturales, para que Brinden a toda la población los servicios ocupacionales en salud con excelencia, aceptación, reconocimiento y certificación de las comunidades académicas.

**PARTICIPACIÓN:** Es intervenir con criterios y principios basados en el respeto a las diferencias y al pluralismo, en todos los procesos colectivos o sociales en los cuales esté involucrado el auxiliar en salud de la Escuela de Técnicos.

**SOLIDARIDAD:** Es asumir la ayuda mutua como prioridad y compromiso personal partiendo del concepto del más fuerte hacia el más débil, en las prácticas ocupacionales ejercidas por auxiliares en salud de la Escuela.

**UNIDAD:** Es reconocer al ser humano como único, donde se tenga en cuenta que debe proporcionársele la atención oportuna y un ambiente óptimo que le permita sentirse amado.

#### **4.1.1.6      POLÍTICAS**

La organización ha establecido en la caracterización del proceso de planeación estratégica las actividades necesarias para planificar el sistema de gestión de la calidad a partir del entorno y las necesidades y expectativas de los clientes.

Prestar los servicios educativos en los programas de Auxiliar de Enfermería, laboratorio clínico, odontología, administración en salud, droguería, Higiene Oral, y Diplomados en el área de la salud; garantizándoles a nuestros beneficiarios formación integral, programas

acreditados, óptimo nivel de competencia, trato digno y amable, comprometidos con el mejoramiento continuo de los procesos académicos y pedagógicos, la gestión de la infraestructura, mejora de las competencias de los docentes, estabilidad laboral, crecimiento institucional y tecnológico, que nos permitan formar auxiliares idóneos y alcanzar la rentabilidad esperada.

## **4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Asegurar óptimos niveles de competencias en los estudiantes y egresados
- Brindar flexibilidad en los pagos
- Garantizar la amabilidad y calidez en el servicio
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables
- Proporcionar y mantener una adecuada infraestructura de equipo y edificio
- Evaluar y Mejoras las competencias de los docentes
- Realizar la evaluación y reevaluación de proveedores confiables
- Mejorar continuamente los procesos de SGC
- Alcanzar la rentabilidad esperada

### **4.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

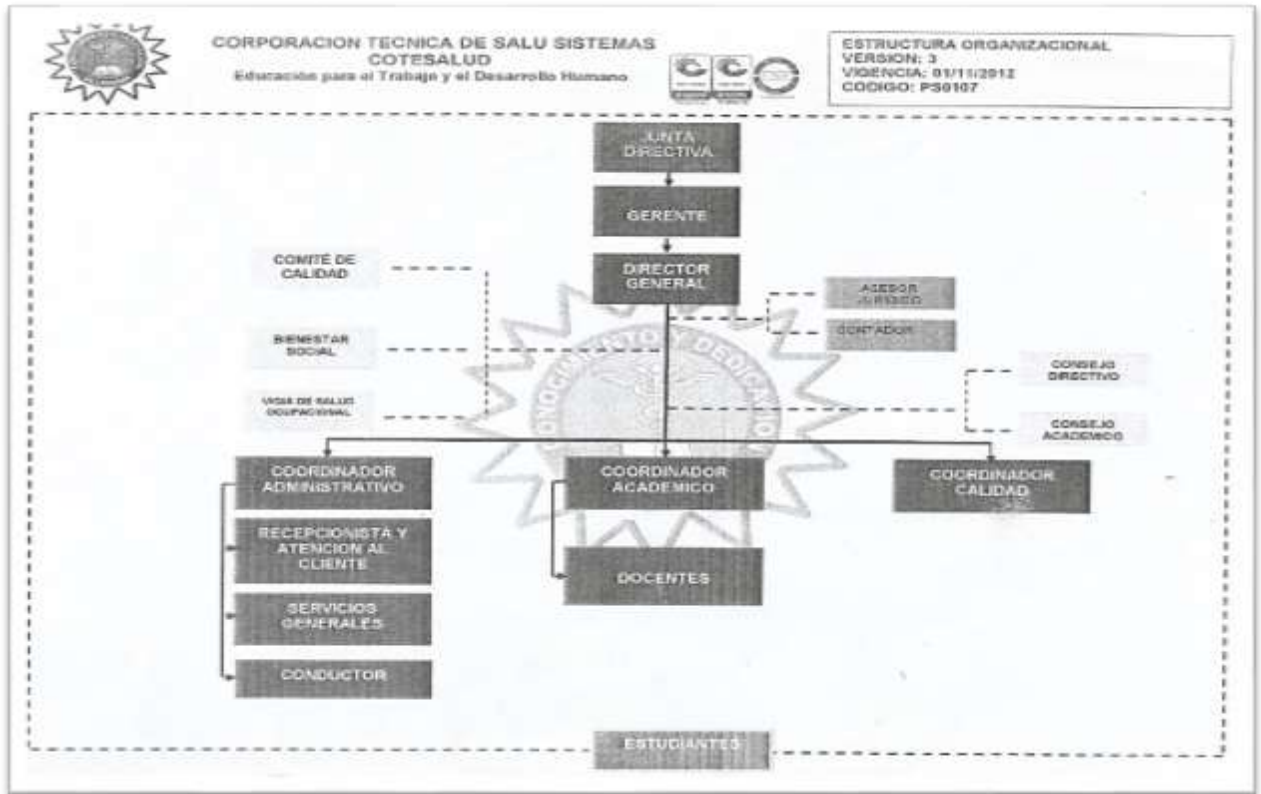
La Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus beneficiarios y partes interesadas, garantizándoles óptimos niveles de competencias a sus estudiantes y egresados, flexibilidad en los pagos, amabilidad en el servicio, cumplimiento de los requisitos legales aplicables; por medio de docentes competentes, administrativos altamente capacitado, infraestructura acorde a vanguardia tecnológica y proveedores confiables que nos permitan mejorar continuamente los procesos de la institución y alcanzar la rentabilidad esperada.

### **4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” presta los servicios educativos para el Trabajo y Desarrollo Humano en las áreas de la salud, sistemas y administrativos en los programas específicos de Auxiliar de Enfermería, salud oral, servicios farmacéuticos, administración en salud, sistemas, asistente administrativo, minas y gestión contable – financiera y diplomados como cuidados intensivos, urgencias, AIPI, RCP, entre otros.

## 4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ilustración No. 1 Estructura Organizacional



Fuente: COTESALUD

## 5. MARCO REFERENCIAL

El Proyecto Educativo Institucional (**PEI**) es el principio ordenador de las instituciones Educativas, en él está plasmado el marco teórico bajo el cual surgen los objetivos pedagógicos; aquí se presenta la "Visión" de la Institución, es decir, la propuesta a futuro, la mirada hacia el horizonte. Es la carta de navegación de las escuelas y colegios, en donde se especifican entre otros aspectos los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes, estudiantes y el sistema de gestión.

Para Nicolás Seisdedos, R. (1996), se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. Su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización.

La norma UNE 66173 (2003, p. 4) entiende por competencia el conjunto de "atributos personales y (la) aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades". Se señala de modo expreso que es sinónimo de la "capacidad de resolver problemas en un determinado

contexto". El análisis de esta normativa nos permite señalar las siguientes dimensiones que integran el concepto de competencia.

Según Wood (2001) registro es la descripción de la propia práctica, trasladando la mayor cantidad de información posible a un texto escrito, que refleja esa práctica.

ARL es la sigla para Administradora de Riesgos Laborales. Corresponde a una aseguradora de vida con autorización de una autoridad competente para la explotación del ramo de seguros de riesgos laborales.

La EPS, son empresas del Sistema de Salud en Colombia, las cuales no prestan servicios médicos, sino que promueven dichos servicios a usuarios en un esquema de aseguramiento. Las personas se afilian a las EPS para luego ser atendidas en clínicas y hospitales, las cuales sí brindan los servicios médicos, pero no cobran por estos a los pacientes.<sup>1</sup>

Según Le Boterf (2000), una persona competente es una persona que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular, combinando y movilizand o un equipamiento doble de recursos personales (conocimiento, saber hacer, cualidades, cultura, recursos emocionales) y recursos de redes (bancos de datos, redes documentales, redes de experiencia especializada).

Según Chiavenato I. (1988) La capacitación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.



Silva y Pelachano (1979, 13) la definen de la manera siguiente: "Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica".

Chiavenato, I. (1993) define la selección de recursos humanos como: "la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal". (Chiavenato, 1993)

Davis Alexandre y Yelon (1997, 11) definen el instructivo como "la especificación cuidadosa de los requisitos y los objetivos, el análisis sistemático de estos objetivos para especificar las formas alternativas de alcanzarlos; el desarrollo de un sistema para lograr los objetivos y la evaluación de su ejecución"

Según Koontz y Weihrich (2004), un programa de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos.

Deming, W (1989) "Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".

Afiliado es aquella persona u organización social, que decide inscribirse en una obra social, en un partido político, en una Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, en una empresa prestataria de salud y o en cualquier organización civil o empresarial, que requiera la afiliación a la institución, para ejercer derechos y obtener beneficios sobre ella.

## **6. RECONOCIMIENTO DEL ÁREA ASISTIDA**

La Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” se encuentra operando en la ciudad de Valledupar, se concentra el área de Coordinación Administrativa con todas sus divisiones entre estas, Asistente Administrativo, eje de intervención.

En la sede se presenta un crecimiento de los servicios educativos y con esto aumento en el número de oficinistas, por lo que se hace necesario tener un apoyo permanente de un departamento tan importante como lo es el área mencionada.

Ante la oportunidad de desarrollar un programa de impacto regional de carácter nacional “*Empleo para la Prosperidad*”, dicho programa busca facilitar la inserción al mercado laboral de la población vulnerable, mediante formación técnica o complementaria, el fortalecimiento de competencias transversales, el acompañamiento psicosocial y el acceso a oportunidades de empleo que ofrezca el mercado laboral. De igual manera, capacita de manera integral a los participantes a través de talleres en habilidades blandas, competencias transversales, preparación para la vida laboral y desarrollo humano; este ofertado por el

Departamento de la Prosperidad Social **DPS**, la Organización Internacional para las Migraciones **OIM – Colombia** y el operador Gente Estratégica.

Generando así la oportunidad de desempeñar las funciones de:

Asistente Administrativo:

- Elaboración de carnet estudiantil
- Manejo del sistema Q10
- Creación de formatos y actas
- Inspección diaria de infraestructura y aseo de la empresa
- Citación de reuniones
- Manejo de archivos
- Documentar registros de matrículas, examen de admisión, quejas y reclamos
- Asistencia a capacitación representando la empresa
- Supervisar documentos y requisitos de estudiantes en prácticas
- Seguimientos y llevar reporte de pagos de recibos
- Inventario de entrega de aulas, computadores y materiales
- Proceso de registro de matrículas en Q10
- Proceso de registro de notas en Q10

## 6.1 Actividades realizadas en desarrollo de las prácticas empresariales.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ITEM	ACTIVIDADES DIARIAS	CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES	COMPETENCIA	NOVIEMBRE									
				Semana 2					Semana 3				
				L	M	W	J	V	L	M	W	J	V
					14	15	16	17	20	21	22	23	24
1	Inducción de cargo a ocupar	Administrativo	Comunicativo		X								
2	Citación de reuniones	Administrativo	Comunicativo			X							
3	Registrar fichas de matrículas, examen de admisión y contrato	Administrativo	Disciplinaria			X	X	X					
4	Llevar agenda de contactos de docentes	Administrativo	Disciplinaria						X				
5	Ejercer como docente	Docencia	Disciplinaria				X		X	X		X	
6	Emprender proyectos con los estudiantes	Docencia	Comunicativo y disciplinario				X		X	X			
7	Planear una feria de emprendimiento con los productos innovadores	Docencia	Comunicativo y disciplinaria				X		X				
8	Realizar guías de aprendizajes, módulos, planeadores de clases asignados de cada competencia y de cada programa	Docencia	Disciplinaria			X	X	X	X				

Tabla 2 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ITEM	ACTIVIDADES DIARIAS	CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES	COMPETENCIA	NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
				Semana 4					Semana 1				
				L	M	W	J	V	V	L	M	W	J
				27	28	29	30	1	4	5	6	7	
1	Asistir a capacitación	Administrativo	Comunicativo	x									
2	Llevar orden y registro de asistencias de estudiantes	Administrativo	Disciplinaria	x	x	x	x		x	x	x	x	
3	Organizar feria de emprendimiento	Docencia	Disciplinaria	x									
4	Llevar proceso de registro y matrícula de estudiantes en el software Q10.	Administrativo	Disciplinaria			x	x						
5	Ejercer como docente	Docencia	Disciplinaria	x	x		x		x	x		x	
6	Escanear fotos para ordenar carnet estudiantil Q10	Administrativo	Disciplinaria				x	x	x				
7	Creación de formatos de entrega de materiales a estudiantes	Administrativo	Disciplinaria		x								
8	Llevar seguimientos y reporte de recibos a pagar de la empresa	Administrativo	Comunicativo						x				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
ITEM	ACTIVIDADES DIARIAS	CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES	COMPETENCIA	ENERO										
				Semana 3					Semana 4 y 5					
				L	M	W	J	V	L	M	W	J	V	
				15	16	17	18	19	22-29	23-30	24-31	25	26	
1	Entrega y recibo de sala de informática a docentes	Administrativo	Disciplinaria	x		x		x	x	x	x	x	x	x
2	Llevar orden, registro de asistencias de estudiantes	Administrativo	Disciplinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Llevar seguimientos y reporte de recibos a pagar de la	Administrativo	Disciplinaria	x							x			
4	Supervisar documento que estén completos	Administrativo	Disciplinaria	x						x				
5	Escanear hojas de vida de estudiante de COTESALUD para prácticas	Administrativo	Disciplinaria				x	x						
6	Registro de notas del software Q10	Administrativo	Disciplinaria						x	x				
7	Asistencia en recepción, atención al cliente	Administrativo	Disciplinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8	Seguimiento de estudiantes de COTESALUD que van para prácticas	Administrativo	Disciplinaria	x						x				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
ITEM	ACTIVIDADES DIARIAS	CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES	COMPETENCIA	DICIEMBRE										
				Semana 2					Semana 3					
				L	M	W	J	V	L	M	W	J	V	
				11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	
1	Entrega y recibo de sala de informática a docentes que la solicitaran	Administrativo	Disciplinaria	x	x				x	x	x			x
2	Ejecutar y controlar la Feria de emprendimiento	Administrativo y docencia	Disciplinaria					x						
3	Llevar seguimientos y reporte de recibos a pagar	Administrativo	Disciplinaria					x						
4	Citar a reunión de docentes	Administrativo	Disciplinaria					x						
5	Creación o diseño de formato Registro de Notas	Administrativo	Disciplinaria							x				
6	Asistencia y ayuda en el Sistema de Gestión de Calidad para auditoria	Administrativo	Disciplinaria								x	x	x	
7	Creación de formatos de entrega de materiales a estudiantes	Administrativo	Disciplinaria						x					
8	Vacaciones no remuneradas asignadas por la empresa.	Administrativo	Disciplinaria											x

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ITEM	ACTIVIDADES DIARIAS	CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES	COMPETENCIA	FEBRERO									
				Semana 1 y 2					Semana 3 y 4				
				L	M	W	J	V	L	M	W	J	V
				del 1 al 16					del 19 al 28				
1	Llevar orden, registro de asistencias de estudiantes	Administrativo	Disciplinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Llevar seguimientos y reporte de recibos a pagar de la empresa	Administrativo	Disciplinaria y comunicativo					x					x
3	Asistencia en recepción, atención al cliente	Administrativo	Disciplinaria y comunicativo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Entrega y recibo de sala de informática a docentes	Administrativo	Disciplinaria	x		x		x		x		x	
5	Ejercer como docente	Docencia	Disciplinaria		x	x	x	x	x	x	x	x	x

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ITEM	ACTIVIDADES DIARIAS	CLASIFICACION DE LAS ACTIVIDADES	COMPETENCIA	MARZO									
				Semana 1					Semana 2				
				L	M	W	J	V	L	M	W	J	V
				5	6	7	1° 8	2° 9	12	13	14	15	16
1	Llevar orden, registro de asistencias de estudiantes	Administrativo	Disciplinaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Llevar seguimientos y reporte de recibos a pagar de la empresa	Administrativo	Disciplinaria y comunicativo				x					x	
3	Asistencia en recepción, atención al cliente	Administrativo	Disciplinaria y comunicativo	x	x	x	x	x					
4	Entrega y recibo de sala de informática a docentes	Administrativo	Disciplinaria	x			x			x			
5	Ejercer como docente	Docencia	Disciplinaria	x	x	x	x	x	x				
6	Diseño y creación de carnet nuevos para estudiantes	Administrativo	Disciplinaria							x	x	x	x

Prácticas empresariales desde el 14 de noviembre de 2017 hasta 15 de marzo de 2018.

- Se inició con una inducción del cargo a ocupar, haciendo entrega de documentos que debo llevar registro y archivo como: fichas de matrículas (el estudiante registra sus datos personales, de formación y el programa de formación al que está interesado cursar). Examen de admisión (el estudiante debe responder una

serie de preguntas cerradas y abiertas para calificar su nivel de conocimiento para después ser evaluado), contratos (el estudiante firma un contrato donde se compromete con la institución cumplir con el reglamento estipulado), listas de asistencias (deben ser firmadas a diario por los estudiantes para tener evidencia de su asistencia a clases), formato de quejas, reclamos y permiso.

- El primer día se recibieron los nuevos aprendices que fueron becados por medio del convenio Gente Estratégica soportado por la Alcaldía para su debida inducción, se recogieron sus firmas de asistencia, se dividieron por programa de formación se les hizo entrega de una merienda y se dirigieron a las aulas de clases para hacerles registro y proceso de matrícula, examen de admisión y contrato de formación.

- Citar a reunión al cuerpo de docentes escogidos para hacerles entrega de horarios, hacer inducción de los documentos que corresponden entregar entregándoles una guía de cada archivo como: planeadores de clases (diligencian un formato presentado los temas de clases con sus correspondientes fechas, la metodología y herramientas que utilizaran en cada clase), guías de aprendizaje ( se presentan la temática que desarrollara en el transcurso del programa) y módulos (realiza los temas desarrollados que serán dados en clase y como ejercer el ser, hacer y saber hacer).

- Llevar agenda de contactos de docentes (teléfono, correos electrónicos) para citarlos a próximas reuniones y entrega de información extraordinaria.
- Ejercer como docente con el convenio Gente Estratégica de los programas de formación Mercaderista Impulsador y Asistente Administrativo, con diferentes competencias divididas de la siguiente manera:

### **MERCADERISTA IMPULSADOR**

- Formular la comunicación interna y externa según políticas de la organización: esta competencia trata de la conformación de equipos de trabajo, comunicación textual, mejoramiento continuo y solución de problemas; mi horario de clases con esta competencia eran los lunes de 6:30 am a 8:45 am.
- Ventas e impulso: esta competencia organiza la exhibición de acuerdo con los planes de exhibición y técnicas de planimetría establecidas para el punto de venta y preparar degustaciones y demostraciones de acuerdo con el plan de degustaciones y estrategias de comunicación comercial; me correspondían los martes de 10:30 am a 12:45 am.
- Manejo de comportamiento con el cliente: esta competencia selecciona los prospectos de clientes de acuerdo con el producto o servicios ofrecidos y los objetivos de mercado, diseña ofertas y propuestas de ventas de productos y servicios de acuerdo con el perfil de clientes y mercado; con un horario de los jueves de 6:30 am a 8:45 am.



## **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

- Facilitar el servicio al cliente: esta competencia ayuda a ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización y atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía; con un horario de lunes de 1:00 pm a 3:15 pm y jueves de 5:00 pm a 7:15 pm.
- Realizar guías de aprendizajes, módulos, planeadores de clases asignados de cada competencia y de cada programa y entregar a la coordinadora académica.
- Empezar proyectos con los aprendices Gente Estratégica de los dos programas Mercaderista Impulsador y Asistente Administrativo: ayudarlos a innovar productos o servicios, con base a eso, planear, organizar, ejecutar y controlar una Feria de emprendimiento llevando a cabo el (lugar, fecha, decoración, anteproyecto, creación de misión y visión y portafolio de servicios) con sus productos o servicios, fue realizada el último día de clase 15 de diciembre 2017 teniendo éxito en la actividad.
- Asistir a capacitación de emergencias en salud pública, desarrollo de capacidades, conocimientos y reducción del riesgo/manejo de desastres organizada por la Alcaldía, Secretaría Local de Salud de Valledupar; como invitada en representación de la empresa.
- Llevar orden, registro de asistencias de estudiantes, evidencias con fotografías en la entrega de meriendas diarias, convenio Gente Estratégica.
- Llevar proceso de registro y matrícula de estudiantes en el software Q10.

- Escanear fotos y anexarlas al software de Q10 para ordenar y mandar hacer carnet estudiantil.
- Creación de formatos de entrega de materiales a estudiantes (copias, materiales de estudio, exámenes).
- Llevar seguimientos y reporte de recibos a pagar de la empresa y los recibos personales de propiedades propias.
- Entrega y recibo de sala de informática a docentes que la solicitaran, llenando un registro de entrega y haciendo conteo de equipos.
- Creación o diseño de formato Registro de Notas en Excel y hacer envío por correo electrónico de este formato a cada docente.
- Asistencia y ayuda en los que se necesitara en el Sistema de Gestión de Calidad para auditoria (transcribir formatos, cartas, cronogramas, registros).
- Supervisar documento que estén completos, que cumpla los requisitos de estudiantes de COTESALUD que van para prácticas.
- Escanear hojas de vida de estudiante de COTESALUD para prácticas, quemarlo en un cd y hacer entrega en el lugar asignado.
- Registro de notas del software Q10 y cambio de contraseña de los estudiantes para que tenga acceso a la plataforma.
- Asistencia en recepción, atender clientes o personal interesados en los programas técnicos de la corporación, brindándoles asesorías o información.
- Refuerzo y plan de mejoramiento en las competencias ventas e impulso, manejo de comportamiento con el cliente y comunicación interna y externa con el

programa de mercadeo y ventas los lunes 6:30 am a 8:45 am, martes 8:45 a 10:30 am, miércoles 6:30 a 12:00 am, Jueves 6:30 a 9:30 am, viernes 8:45 a 10:30 am.

- Refuerzo y plan de mejoramiento en la competencia facilitar el servicio de los clientes en el programa Asistente Administrativo los días Lunes 1:00 a 3:15 pm, Martes 3:15 a 5:00 pm, Miércoles 1:00 a 7:00 pm, Jueves 3:15 a 7:00 pm, Viernes 3:15 a 5 pm, sábados 8:00 am a 12:00 am.

- Diseño y creación de carnet nuevos para estudiantes de convenio Gente Estratégica y COTESALUD, imprimir, laminar, relacionar en un formato los nombres y cédulas de cada estudiante y entregar.

## **6.2 PLAN DE MEJORAMIENTO**

Es de gran importancia establecer el impacto de contar con el soporte permanente de una persona como Asistente Administrativo para la ciudad de Valledupar, al ser la primera experiencia con la figura de estudiante en práctica, se hace necesario determinar si este cargo requiere continuidad y cuál es la figura que debe adoptar.

El área asistida es de gran importancia para los funcionarios, que son los directos beneficiados al contar con un apoyo en esta coordinación.

**Tabla 3 Plan de mejoramiento por medio de la matriz DOFA**

MATRIZ DOFA	
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informalismo a la hora impartir información, tareas.</li><li>• Falta de cumplimiento con las actividades programadas.</li><li>• Realización de acuerdos verbales.</li><li>• Confusiones, malos entendidos, discusiones, de subalternos por falta de claridad en acuerdos y compromisos adquiridos.</li><li>• Ambiente de trabajo muy deficiente e inestable.</li><li>• Demasiados trámites para realizar solicitudes del área de trabajo.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe demoras en las soluciones de problemas.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa “Empleo para la Prosperidad”.</li> </ul>
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia experiencia a nivel nacional.</li> <li>• Reconocimientos y premios por innovación por parte de entidades gubernamentales y/o Registro de Calidad.</li> <li>• Certificaciones con validez internacional.</li> <li>• Servicios que se adaptan a las necesidades de sus clientes.</li> </ul>
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencias manuales de procedimientos.</li> <li>• Rigidez en los procesos y toma decisiones.</li> <li>• Cambios arbitrarios de formas contantes e informales.</li> </ul>

- Todas las actividades y acciones giran en torno a una persona.
- Los subalternos tienen responsabilidades limitadas a falta de manual de funciones.

## 7. LIMITACIONES

- Durante el desarrollo de las actividades se pudo identificar varias dificultades que impidieron las implementaciones efectivas de algunas actividades, descritas en las debilidades de la MATRIZ DOFA.
- Inconsistencia entre el discurso y las acciones por parte de la coordinación académica del instituto.
- Variaciones constantes en los temas y horarios de clases.
- No tener en cuenta opiniones de subalternos con experiencia y conocimiento de temas, es decir no se trabaja en equipo, las acciones y decisiones dependen de una sola persona.
- No se contaba con equipos tecnológicos en óptimas condiciones, tal como impresora, proyectores e internet entre otros, atrasando así, el trabajo que se estableció con anterioridad, lo que había, era de uso exclusivo de la coordinación académica.

- No se mantenía la línea de mando, es decir, recibía órdenes de los familiares de la coordinación académica.

## **8. APORTES DE LA EMPRESA A MI FORMACIÓN**

La Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” aportó tanto en lo personal como profesional puesto que, me recibieron como una familia, generaron un ambiente propicio para mi aprendizaje, desarrollo laboral y particular.

Me permitió demostrar mis capacidades pedagógicas como docente en las competencias de; Facilitar Servicio al Cliente, Ventas e Impulso y Comunicación Textual, entre otros, dirigido a los beneficiarios del proyecto de Departamento de la Prosperidad Social **DPS**, la Organización Internacional para las Migraciones **OIM- Colombia** y Gente Estratégica en los programas de Asistente Administrativo y Mercaderista Impulsador.

## **9. RECOMENDACIONES**

A efectos de la culminación de las prácticas empresariales se mencionan las siguientes recomendaciones generales:

- Diligenciar todos los registros de gestión de calidad de cada proceso en el preciso momento que se requiere para evitar pérdidas de evidencias en auditorias
- Iluminar el espacio de las oficinas con poca luz ya que dificulta el trabajo.
- Habilitar y desarrollar programa de capacitaciones; ya que es de vital importancia que se formen cada vez los empleados de la empresa.
- Se invita a trabajar la comunicación formal - asertiva entre directivos y subalternos.
- Dirigir la organización con menos estilo de empresa familiar.
- Hacer jornadas de retroalimentación, con el fin de mejorar el ambiente laboral y prestación del servicio.

## **10. CONCLUSIONES**

Los 4 meses de prácticas empresariales en la Corporación Técnica de Salud y Sistema “COTESALUD” fueron muy provechosos para mí dado que fue una experiencia enriquecedora en conocimiento, a menudo estuve en contacto con agentes lo que me permitió estar actualizada en temas relacionados a los diferentes cambios que existen en el mundo en esta materia, las nuevas reglamentaciones, además aprendí mucho de mi jefe Evarista Chinchia ha demostrado ser persona preparada en su área y me dejo muchas enseñanzas como



la constancia, el amor a la innovación, el estar en constante formación y dar lo mejor de mí en cada tarea que se emprenda.

El pasar por este proceso, permitió experimentar el ambiente laboral además entender la prioridad que tiene el cliente y el nivel de calidad con el que se le debe dar apoyo en la solución de fallas. El trabajar bajo presión, cumplir con un horario de trabajo, trabajar en equipo trajo consigo un enriquecimiento no solo a nivel profesional si no a nivel personal.

También se debe entender que como futura Administradora el aporte en la mejora de los procesos y procedimientos en la división de trabajo, es de vital importancia para poder ofrecer valor, seguridad, garantía entre muchas otras cosas al producto o servicio que se le da al cliente.

Se concluye que la realización de la práctica empresarial es un complemento ideal para el transcurrir del estudiante, ya que aporta a su vida un bagaje de conocimiento y le permite codearse con personas expertas que apoyan y respaldan su realización como profesional, además que le permite ampliar su visión y metas a futuro.

## **11. BIBLIOGRAFIA**

- *COTESALUD Ltda Q10 software.*
- *Davis Alexandre y Yelon (1997). Educación y Burocracia: La organización Universitaria en México. Editorial Gernika. Segunda Edición. México, D.F.*

- *Chiavenato, I. (1993). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill.*
- *Silva, F. y Pelachano, V. (1979): La entrevista. Valencia: Facultad de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación.*
- *Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.*
- *Wood, A. (2001). Fundamentos de administración. Editorial Cartolan. Lima.*
- *Seisdedos, N. (1996). “El clima laboral y su medida”, Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” (Núm. 2).*
- *Koontz y Weihrich (2004), Formación Profesional y Relaciones Laborales. Organización Internacional del Trabajo.*
- *Deming, W. Edwards; “Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis”; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.*

*Webgrafías.*

- *CCRE. (2016). Qué es la Responsabilidad Social Empresarial. [online] [http://www.ccre.org.co/upload/2art03\\_pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_pdf).*
- *CONCEPTO DE COMPETENCIAS. (2017). Eumed.net. Retrieved 16 November 2017, from [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_competencias.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html)*
- *EPS, IPS, POS... el glosario de la salud. (2017). [www.elcolombiano.com](http://www.elcolombiano.com). Retrieved 16 November 2017, from*

[http://www.elcolombiano.com/historico/eps\\_ips\\_pos\\_el\\_glosario\\_de\\_la\\_salud-JVEC\\_95936](http://www.elcolombiano.com/historico/eps_ips_pos_el_glosario_de_la_salud-JVEC_95936)

- *Qué es una ARL o administradora de riesgos laborales en Colombia. (2017). SafetYA®. Retrieved 16 November 2017, from <https://safetya.co/que-es-una-arl-en-colombia/>*
- *La evaluación por competencias: propuesta de un sistema de medida para el grado en Información y Documentación. (2017). Bid.ub.edu. Retrieved 16 November 2017, from <http://bid.ub.edu/23/delamano2.htm>*
- *Asociación española de la calidad. (2017). Evaluación de desempeño. [online] Available at: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno> [Accessed 16 nov. 2017].*
- *Proyecto educativo institucional - pei: -. Ministerio de Educación Nacional de Colombia: (2017). Mineduccion.gov.co. Retrieved 16 November 2017, from <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-79361.html>*
- *CNE - Consulta de Afiliaciones Partidarias. (2017). Padron.gov.ar. Retrieved 16 November 2017, from [https://www.padron.gov.ar/cne\\_afiliados/](https://www.padron.gov.ar/cne_afiliados/)*