



# UNIVERSIDAD **DE ATACAMA**

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**DIAGNÓSTICO Y APLICACIÓN DE MEJORAS A LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAS DE LA  
EMPRESA KUNZA SALUD INTEGRAL**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de  
Ingeniería de ejecución en administración de empresas.

Profesora Guía: Mg. Vannesa Arrieta Verasay

Karen Fernanda Barraza Álvarez  
Rocio del Pilar Becerra Vargas

Copiapó, Chile 2023

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>V</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VI</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>7</b>
INTRODUCCIÓN: .....	7
OBJETIVO GENERAL: .....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	8
HIPOTESIS GENERAL .....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
JUSTIFICACIÓN .....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>11</b>
ANTECEDENTES DE KUNZA SALUD INTEGRAL.....	22
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>33</b>
MARCO METODOLÓGICO .....	33
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>42</b>
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	42
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>57</b>
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>64</b>
<b>PLAN DE MEJORA</b> .....	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>104</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	106
ANEXOS .....	109

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA KUNZA .....	23
ILUSTRACIÓN 2 IMAGEN PUBLICITARIA DE KUNZA SALUD INTEGRAL.....	24
ILUSTRACIÓN 3 INTERIOR OFICINA KUNZA SALUD INTEGRAL.....	24
ILUSTRACIÓN 4 IMAGEN PUBLICITARIA KUNZA SALUD INTEGRAL.....	25
ILUSTRACIÓN 5 IMAGEN PUBLICITARIA KUNZA SALUD INTEGRAL.....	25
ILUSTRACIÓN 6 IMAGEN PUBLICITARIA KUNZA SALUD INTEGRAL.....	25
ILUSTRACIÓN 7 IMAGEN PUBLICITARIA KUNZA SALUD INTEGRAL.....	25
ILUSTRACIÓN 8 MAPA UBICACIÓN KUNZA SALUD INTEGRAL.....	27
ILUSTRACIÓN 9 PÁGINA WEB KUNZA SALUD INTEGRAL.....	27
ILUSTRACIÓN 10 GRÁFICO PREGUNTA 1.1 .....	42
ILUSTRACIÓN 11 GRÁFICO PREGUNTA 1.2 .....	43
ILUSTRACIÓN 12 GRÁFICO PREGUNTA 1.3 .....	44
ILUSTRACIÓN 13 GRÁFICO PREGUNTA 1.4 .....	44
ILUSTRACIÓN 14 GRÁFICO PREGUNTA 1.5 .....	45
ILUSTRACIÓN 15 GRÁFICO PREGUNTA 2.1 .....	45
ILUSTRACIÓN 16 GRÁFICO PREGUNTA 2.2 .....	46
ILUSTRACIÓN 17 GRÁFICO PREGUNTA 2.3 .....	47
ILUSTRACIÓN 18 GRÁFICO PREGUNTA 2.4 .....	47
ILUSTRACIÓN 19 GRÁFICO PREGUNTA 2.5 .....	48
ILUSTRACIÓN 20 GRÁFICO PREGUNTA 3.1 .....	49
ILUSTRACIÓN 21 GRÁFICO PREGUNTA 3.2 .....	49
ILUSTRACIÓN 22 GRÁFICO PREGUNTA 3.3 .....	50
ILUSTRACIÓN 23 GRÁFICO PREGUNTA 3.4 .....	50
ILUSTRACIÓN 24 GRÁFICO PREGUNTA 3.5 .....	51
ILUSTRACIÓN 25 GRÁFICO PREGUNTA 4.1 .....	51
ILUSTRACIÓN 26 GRÁFICO PREGUNTA 4.2 .....	52
ILUSTRACIÓN 27 GRÁFICO PREGUNTA 4.3 .....	52
ILUSTRACIÓN 28 GRÁFICO PREGUNTA 4.4 .....	53
ILUSTRACIÓN 29 GRÁFICO PREGUNTA 4.5 .....	53
ILUSTRACIÓN 30 GRÁFICO PREGUNTA 5.1 .....	54
ILUSTRACIÓN 31 GRÁFICO PREGUNTA 5.2 .....	55
ILUSTRACIÓN 32 GRÁFICO PREGUNTA 5.3 .....	55
ILUSTRACIÓN 33 GRÁFICO PREGUNTA 5.4 .....	56
ILUSTRACIÓN 34 GRÁFICO PREGUNTA 5.5 .....	56
ILUSTRACIÓN 35 ACTA DE ACUERDOS (CREACIÓN PROPIA).....	58
ILUSTRACIÓN 36 ACTA DE ACUERDOS (CREACIÓN PROPIA).....	59
ILUSTRACIÓN 37 DISEÑO FORMATO SALVO RESGUARDO (CREACIÓN PROPIA) .....	102
ILUSTRACIÓN 38 FORMATO DE VACACIONES (CREACIÓN PROPIA).....	103

TABLA 1 FODA .....	31
TABLA 2 PREGUNTAS DIMENSIÓN 1 .....	36
TABLA 3 PREGUNTAS DIMENSIÓN 2 .....	37
TABLA 4 PREGUNTAS DIMENSIÓN 3 .....	38
TABLA 5 PREGUNTAS DIMENSIÓN 4 .....	39
TABLA 6 PREGUNTAS DIMENSIÓN 5 .....	40

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestros sinceros agradecimientos a nuestra Profesora guía Mg. Vanessa Arrieta Verasay, por su orientación y apoyo constante, guiándonos en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Al personal de Kunza Salud Integral, sucursal Copiapó, por su colaboración, apoyo, y por la valiosa información proporcionada para este trabajo.

A los docentes del Departamento de Tecnologías de la Administración y Gestión, Facultad Tecnológica, por compartir sus enseñanzas y permitir aprender y actualizar nuestros conocimientos en lo que fue toda la etapa de la continuidad de estudios para obtener el título de Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas. Con especial atención al Profesor Leonardo Carvajal, con quien iniciamos este proyecto de investigación, estamos muy agradecidas.

## **RESUMEN**

La presente investigación, tiene como objetivo realizar un diagnóstico en el proceso administrativo del área de gestión de personas para la empresa Kunza Salud Integral. La administración de recursos humanos nace como una actividad mediadora entre personas y organizaciones para moderar o disminuir el conflicto empresarial entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, considerados hasta entonces incompatibles y totalmente irreconocibles. La administración o recursos humanos son los primeros términos que visualizamos a lo largo del área de la administración, es de conocimiento general que el área de recurso humano es primordial en el desempeño de una organización, es un elemento clave.

Kunza Salud Integral es una empresa dedicada a la toma de exámenes necesarios que se requieren para el ingreso de un nuevo trabajador o para renovación de un nuevo ciclo del ejercicio laboral, como los exámenes pre y ocupacionales, cuenta con una sucursal en la ciudad de Copiapó y Vallenar; el universo de colaboradores es de 11 personas y fue fundada el año 2019. En el presente trabajo de investigación busca proporcionar mejoras en el proceso administrativo del área de recursos humanos que permitirá dar una posible solución a deficiencias y problemáticas de la organización.

**RECURSOS HUMANOS – PROCESO ADMINISTRATIVO.**

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN:

La administración de recursos humanos es un área interdisciplinaria: incluye conceptos de psicología industrial, organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de sistemas, etc. En general abarca gran cantidad de campo de conocimiento, se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y entrevistas, tecnología del aprendizaje individual, cambio organizacional, diseño de cargos, diseño organizacional, salarios, obligaciones y un sin número de temas diversificados.

Este trabajo toma como campo de investigación una empresa dedicada a la toma de exámenes necesarios que se requieren para el ingreso de un nuevo trabajador o los que requiere para renovación de un nuevo ciclo del ejercicio laboral, como los exámenes pre y ocupacionales. El documento presentará el desarrollo de una mejora en el proceso administrativo del área de recursos humanos para Kunza Salud Integral, se espera que este plan de mejora permita al personal de la empresa investigada seleccionar e implementar las mejoras que estime pertinentes, plasmando en el plan un enfoque de trabajo que entregue a la organización aplicar mejoras que permitan alcanzar los objetivos y verificar su desempeño.

Es de gran importancia, reconocer el papel que desempeña el recurso humano en las diferentes instituciones, para su desarrollo, lógicamente dependiendo de una adecuada interacción y aprovechamiento de los recursos, ya que es un factor clave, con capacidad de impulsar el desarrollo de ideas y trabajo en equipo, para el adelanto de la institución.

## **OBJETIVO GENERAL:**

Realizar un diagnóstico al área de gestión de personas con el fin de mejorar procesos administrativos para para la empresa Kunza Salud Laboral Integral.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- A. Identificar los procesos los procesos administrativos en el área de gestión de personas.
- B. Detectar las falencias que se producen en el área de gestión de personas y el impacto que tiene en la organización.
- C. Estandarizar procesos que no se ejecutan actualmente en la organización.

## **HIPOTESIS GENERAL**

El propósito de la gestión de personas es propiciar un desarrollo coherente de la empresa, lo que permitirá coordinar todas las áreas que impulsan el logro de objetivos. Por lo tanto, la ausencia de estos factores tiene relación directa en la gestión administrativa del área de gestión de personas de Kunza Salud Integral.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cualquier Departamento de Recursos Humanos de una empresa debe ser consciente de la importancia de la gestión de personas. Este concepto está muy relacionado con el bienestar, con la motivación y con la productividad de los trabajadores. Está claro que el capital humano es una parte fundamental de cualquier organización y, por lo tanto, los directivos de las empresas, juntamente con los equipos de Recursos Humanos, deben ser conscientes de la importancia de la gestión de las personas y comprender qué tareas implica y qué competencias y hábitos son necesarios para llevar a cabo este tipo de procesos de forma eficaz.

Esta investigación buscará resolver la siguiente interrogante que engloba la problemática estudiada:

¿Mediante qué acciones un diagnóstico en el área de gestión de personas beneficiará el proceso administrativo de la empresa Kunza Salud Integral?

El objetivo primordial de una empresa es contar con un manejo adecuado del personal, por tal motivo la empresa tiene la necesidad de contar con un área de gestión de personas fortalecida ya que por este medio se vincula dos grandes propósitos: mejorar la productividad y mantener la congruencia entre los objetivos organizacionales y empresariales, es decir, tener a los empleados satisfechos. Un empleado satisfecho es un empleado productivo.

Los procesos administrativos involucrados en el área de gestión de personas tienen como objetivo lograr que el personal incorporado adopte la cultura de la empresa y se acople a sus requerimientos sin dejar de acoplarse está a las necesidades de los trabajadores. Por lo tanto, con el fin de lograr una estructura organizacional solida es fundamental estandarizar y formalizar los procesos, en este punto se puede incluir además la tecnología que ayuda a optimizar estos procesos.

## **JUSTIFICACIÓN**

La fuerte competitividad de las instituciones resiste a buscar el mejoramiento y su supervivencia dentro del mercado, es por ello que en la actualidad la creación de un departamento de Recursos Humanos o área de gestión de personas es un punto muy importante para el éxito de la misma. La organización debe identificar las opciones para llegar al mejor resultado, hay que considerar que una mala planificación y un bajo nivel de conocimientos en el proceso administrativo en cualquier empresa repercuten de manera externa, como también afecta a los colaboradores en el desempeño de sus funciones.

La carencia del área de gestión de personas evidencia un desfase en la organización y desaprovechamiento de Recursos Humanos; por lo que su creación es de vital importancia, el mismo que permitirá mejorar las condiciones actuales de servicio a sus clientes y satisfacción laboral a su personal beneficiando directamente a la empresa.

Es por ello que la finalidad de la presente investigación es dar a conocer la importancia de tener un área de gestión de personas y un buen proceso administrativo, que contribuya a una mejor productividad organizacional, que pueda mejorar la percepción que los trabajadores y directivos tienen de la empresa y que va a incidir directamente en el desempeño de sus funciones, así como también, para incrementar su competitividad y calidad en el servicio, logrando proyectar una mejor imagen a sus clientes y público objetivo.

Por lo tanto, la ausencia de un diagnóstico en los procesos administrativos del área de gestión de personas y la no estandarización de los procesos involucrados, genera un descontrol en temas relevantes como son, remuneraciones, contratación e ingresos, capacitaciones, cultura organizacional y gestión que provocan falta de organización del personal entre otras deficiencias que tiene hoy la empresa investigada, son las que justifican la realización de este plan de acción.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **RECURSOS HUMANOS**

##### **1) HISTORIA**

Sí bien se conoce esta definición al tenerla presente a lo largo de la carrera académica, no deja de ser importante conocer y comprender cuales fueron los inicios de Recursos Humanos y cómo ha evolucionado a través del tiempo hasta la actualidad. El área de Recursos Humanos es una especialidad que surgió debido al crecimiento y la complejidad de las tareas organizacionales. Sus orígenes se remontan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución industrial; surgió con el nombre de Relaciones Industriales. Chiavenato (2011) lo explica desde la historia:

Desde la década de 1950 se le llamó Administración de Personal. Poco después, en la década de 1960, el concepto sufrió una nueva transformación. La legislación laboral poco a poco se volvió obsoleta, mientras que los desafíos de las organizaciones crecían fuera de toda proporción. Se consideró a las personas como los recursos fundamentales para el éxito organizacional, y como el único capital vivo e inteligente de que disponen las organizaciones para enfrentar los retos. Así, a partir de la década de 1970 surgió el concepto de Recursos Humanos (RH), aunque todavía sufría de la vieja miopía que ve a las personas como recursos productivos o simples agentes pasivos cuyas actividades debían planearse y controlarse a partir de las necesidades de la organización (p. 2)

Durante estos años, de manera rápida se han producido cambios de enfoques y modelos que han transitado desde la Administración de Personal hacia la Gestión y Desarrollo de los Recursos Humanos, llegando a la Gestión del Capital Humano y la Gestión del Conocimiento o Gestión del Talento Humano.

La tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) caracteriza la actual sociedad globalizada, que también alcanza al ámbito económico mundial, donde el conocimiento es tan importante como el capital financiero, no basta con tener poder económico, también es necesario el conocimiento sobre dónde, cómo y en qué momento invertirlo de manera rentable (Espinoza, 2018).

En la actualidad existe la tendencia a evaluar la gestión de los recursos humanos teniendo en cuenta la eficiencia dada por el uso de los recursos y el control de los gastos, la efectividad del empleo de los recursos en el cumplimiento de las metas y objetivos, y la eficacia medida por el impacto en la empresa y los empleados (rentabilidad de la inversión); así como también, por el impacto social.

Actualmente los recursos humanos son vistos como los activos más importantes ypreciados con que cuentan las organizaciones, ocupan un lugar cimero, están por encima de los otros recursos financieros, materiales, tecnológicos, etc. Son los factores clave para garantizar los objetivos y metas trazadas para así logara el éxito empresarial.

Resulta interesante, entonces, referirnos conceptualmente a la administración de los recursos humanos desde una perspectiva contemporánea.

## **1) RECURSOS HUMANOS**

Al analizar la conformación general de las organizaciones laborales en Chile, es posible vislumbrar que predominan estructuras verticales por sobre las horizontales o de baja verticalización, lo cual implica una alta jerarquización y hasta burocratización. También se evidencia la rigidez cultural que no favorece la creatividad y la innovación, con una alta predilección por el control estricto de las jornadas de trabajo por sobre la flexibilización de los horarios y de los lugares donde se ejecutan las funciones, a lo cual se suma el elevado machismo que caracteriza nuestra sociedad y que se traspasa a las organizaciones laborales y se refleja en cómo se componen los altos mandos y la toma de decisiones donde predominan los hombres por sobre las mujeres (Perez, 2010). Asimismo, los elementos enunciados actúan como retardantes para que Chile se

incorpore en la órbita de los países de vanguardia en términos de la sociedad del conocimiento, por lo cual es un desafío urgente que se active la gestión y transformación de los elementos retardatarios y reticentes al desarrollo laboral e intelectual de las personas, más aún si consideramos que la misión clave de cualquier tipo de organización en las sociedades del conocimiento es el desarrollo del talento humano. (McGregor, et al., 2004)

Siguiendo el enfoque sobre los desafíos que afronta recursos humanos, es necesario también considerar que, no todos los Capitales Humanos poseen un grado avanzado de desarrollo en los términos que sugiere la teoría. Más aún, en una sociedad que presenta brechas significativas como lo es la chilena, las cuales se evidencian en el nivel restringido de acceso a la educacional de calidad (García, 2013), así también como en la distribución de la riqueza, donde se evidencian grandes inequidades (López, et al., 2013), dichas diferencias se traducen en brechas significativas también a nivel de los grupos sociales y de las personas que los componen. Esto implica que los individuos no necesariamente se entiendan a sí mismos y se posicionen frente al empleador como Capitales Humano, principalmente porque no todos pueden alcanzar un desarrollo elevado de sus habilidades a través de la educación y del entrenamiento.

Debido a las condiciones estructurales y las inequidades existentes, un grupo importante de personas en Chile interactúan frente al empleador en términos de una relación laboral tradicional, considerándose a sí mismos como fuerza de trabajo, por lo cual buscan empleos con funciones claras, contratos de trabajo indefinidos, remuneración conocida, desarrollo de carrera al interior de la empresa, entre otros elementos propios de este tipo de relación laboral.

El enfoque de administración de recursos humanos se ha actualizado debido a la dinámica cambiante de las organizaciones, producto del fenómeno económico a nivel mundial. Debido a esto, las empresas han revalorizado el viejo concepto de recurso humano como algo estático y homogéneo y reconocen la versatilidad y las cualidades únicas de sus colaboradores (Morales, 2016).

Del mismo modo, estos cambios han sido impulsados por nuevas formas de relación laboral y la aparición de nuevas formas de ocupación o empleo: teletrabajo, trabajo contratado o prestación de servicios, consultores independientes, autónomos y microempresarios. Todas estas nuevas corrientes de reestructuración empresarial deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar programas de mejora de la productividad basados en recursos humanos (González et al, 2016).

Chiavenato (2000), plantea que los recursos humanos son el “planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (p.165)

Por otro lado, Mondy R.Wayne (2010), nos indica que la administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. (p. 4) Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.

El área de recursos humanos si bien es una definición conocida globalmente por relacionarse con el área administrativa, también se puede visualizar como un medio que permite a través de las mismas personas alcanzar alta eficiencia y eficacia en las organizaciones, esto debido al talento del capital humano lo que permite que las condiciones sean favorables para logros colectivos o individuales.

Administración de recursos humanos no debe quedar solo en un concepto o en definiciones, sino, que genera un efecto en las personas y en las organizaciones. Todo inicia con reclutar a individuos del mercado, seleccionar en base a sus competencias, orientar e integrar, lo que simplifica una persona altamente competente que es parte de una organización. Chiavenato (2011), categoriza en 5 procesos básicos el ciclo de gestión de personas:

Integración, organización, retención, desarrollo y control de personas. Integrar, organizar, retener, desarrollar y controlar a las personas son cinco procesos íntimamente interrelacionados e interdependientes. Por su interacción, todo cambio en uno de ellos ejerce influencia en los demás, la cual realimentará nuevas influencias y así sucesivamente, con lo que genera ajustes en todo el sistema. (p. 100)

Por lo cual, se debe entender, que las personas forman parte del único recurso vivo y en constante movimiento de una organización, estas ingresan, permanecen y participan en la empresa, sin importar su nivel jerárquico (administrativos, mandos medios o superiores). Por otro lado, el capital humano aporta a la empresa con sus habilidades, conocimientos, actitudes y son los que deciden como operar los recursos que son inertes y estáticos. Que las personas sean diferentes entre sí aporta que el recurso sea diversificado, lo anterior debido a las diferencias individuales de personalidad que tienen las personas, como su experiencia, motivaciones, etc. Las personas y las organizaciones se encuentran en una interacción continua y compleja; las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones de las que dependen para vivir, y las organizaciones se componen de personas sin las que no existirían.

Sin las personas y sin las organizaciones no existiría el área de Recursos Humanos (RH), por lo que, “una organización existe sólo cuando se unen dos o más personas que pretenden cooperar entre sí para lograr objetivos comunes, que las iniciativas individuales no podrían lograr en forma independiente” (Chiavenato, 2011, p. 33).

## **FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

Quienes participan en la administración de los recursos humanos desarrollan y trabajan través de un sistema integrado de ARH. Hay cinco áreas funcionales que se asocian con una administración eficaz de recursos humanos: dotación de personal, desarrollo de los recursos humanos, remuneración, seguridad y salud, y relaciones laborales y con los empleados. Mondy,R.Wayne, (2010) analiza de la siguiente manera las cinco áreas funcionales:

### **Dotación de personal**

Es el proceso a través del cual una organización se asegura de que siempre tendrá el número adecuado de empleados con las habilidades apropiadas en los trabajos correctos y en el momento indicado, para lograr los objetivos organizacionales.

### **El desarrollo de recursos humanos (DRH)**

Consiste en la capacitación, desarrollo, planeación y en las actividades de desarrollo en la organización, así como también, en la administración y evaluación del desempeño.

### **Remuneración**

Un sistema de remuneración bien pensado brinda a los empleados recompensas adecuadas y equitativas por sus contribuciones hacia el logro de las metas organizacionales.

### **Seguridad y Salud**

Empleados que desarrollan su trabajo en un ambiente seguro y que disfrutan de buena salud tienen más probabilidades de ser productivos y de lograr beneficios a largo plazo para la organización.

## **Relaciones con los empleados y relaciones laborales**

Las empresas están obligadas por ley a reconocer a un sindicato y a negociar con él con buena fe si los empleados de la empresa quieren que ese sindicato los represente. Cuando un sindicato laboral representa a los empleados de una empresa, la actividad de los recursos humanos se denomina con frecuencia como relaciones industriales. (p. 22)

### **2) Gestión de personas**

Pensar en el equipo humano como un componente fundamental de la organización y no como una herramienta al servicio de esta, ha pasado de ser un tópico a convertirse en un razonamiento más sustantivo dentro de la formulación y puesta en práctica de la gestión de personas. Pues, los resultados de cualquier gestión dependerán en buena parte de la manera en que se visualicen las competencias de las personas que la desarrollen.

Dentro de la gestión de personas está el reclutamiento como principal punto para barajar a cada postulante y requisitos previos para una acertada selección. El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea, en otras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante haya tomado la decisión correspondiente (Martha Alles, 2015, p.184).

Por otro lado, la selección de personal consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. La selección de personal ha tenido una evolución muy rápida, forzada por la dificultad de acceder a recursos humanos cualificados escasos y a la utilización de modelos muy variados, buscando habilidades actuales más que potencial futuro, poniendo un mayor énfasis al perfil psicográfico, es decir cómo piensa, siente y vive (Casado, 2003).

En el proceso de selección de personal existe una tendencia a valorar principalmente los conocimientos específicos del área expuesta en el currículum que los candidatos hacen llegar a las organizaciones. Así, igualmente de importante como menciona Lillo (2005) será valorar en cada postulante; mediante pruebas psicotécnicas, médicas, físicas, información contenida en su currículum vitae o durante una entrevista personal; los siguientes aspectos, los cuales serán de mayor o menor importancia en la selección, dependiendo del puesto a ocupar.

Desde este punto de vista, Koontz et. al (2016) explica, que “la selección pretende solucionar dos problemas básicos: 1. Adecuación de la persona al trabajo. 2. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto”. Sin embargo, hay organizaciones que abandonan sus características burocráticas en favor de nuevos formatos de organización del trabajo. Así, no siempre es el puesto el elemento básico de partida para elegir a los candidatos. Muchas empresas se basan en las habilidades y competencias individuales para elegir a los aspirantes. Si todas las personas fueran iguales y tuvieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, podríamos olvidarnos de la selección de personal. Chiavenato (2011) define puesto “como una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás puestos. Estas obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporcionan los medios con los cuales los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización” (pag. 190), donde se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama. En esta concepción, un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, su subordinación, sus subordinados y el departamento o división al que pertenece. Para ello, debe estar en constante capacitación desde el primer día, siendo este factor importante, para la eficiencia y desarrollo tanto personal como grupal del trabajador.

La capacitación para Chiavenato (2001) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Según Dessler G. (2006), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Por otro lado, Dolan, et al. (2007), menciona que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

### **3) Estandarización de procesos**

Un sistema de gestión de procesos documental ha de tener la capacidad para capturar documentos y mantenerlos durante el tiempo necesario, lo que implica tener cuenta las fases por las que transcurre un documento desde el momento de su creación hasta su disposición final siempre situado en un contexto organizativo determinado. Por lo que su aplicación requiere establecer un marco de gestión adecuado que incluya definir políticas y responsabilidades, establecer métodos de control y evaluación y asegurar la capacitación y formación de las personas.

Las políticas delimitan el camino que debe seguir una organización en el ámbito de la gestión y sirven como guía para dirigir su actividad. Por ello, debe ser acorde así propósito de la organización y apoyar sus estrategias, así como proporcionar un marco de referencia para establecer objetivos de avance para las distintas áreas de recursos humanos. Martínez (2019, p. 9), explica que esta para ser adecuada, debería:

- Definir de manera clara su alcance, concretando que aspectos de la gestión documental abarca y las actividades de la organización a las que se aplica.
- Delimitar en qué medida el marco legal y reglamentario, los requisitos internos y de las partes interesadas y las buenas prácticas afectan a la creación y mantenimiento de los documentos.
- Ser aprobada por la dirección de la empresa, a un nivel de toma de decisiones apropiado, ser comunicada y entendida dentro de la organización y estar disponible para las partes interesadas si corresponde.
- Revisar con regularidad para asegurar que da respuesta a las necesidades de la organización.
- Desarrollarse mediante manuales de gestión o procedimientos que proporcionen instrucciones específicas sobre la creación, captura y gestión de los documentos.

Por otra parte, la responsabilidad de la gestión documental asegura de manera sistemática la creación, organización, gestión, conservación y eliminación de documentos. El objetivo es asegurar la eficacia, la responsabilidad y la transparencia en la ejecución y el apoyo a las actividades del programa de la Organización, proteger los intereses operacionales, legales y financieros. (UNESCO, 2008, p. 11)

Esto conlleva a la valoración documental, que es el proceso de análisis que consiste en identificar los valores inherentes a los documentos, identificando los valores primarios y secundarios de los documentos (funcionales, históricos, legales, etc.). Este proceso es básico para la implementación de un sistema de gestión documental, por lo cual debe ser responsabilidad de la institución en su conjunto el establecer un acuerdo acerca de los criterios a considerar y la valoración de cada serie documental identificada anteriormente, basándose en aspectos administrativos (División de Gobierno Digital, 2019, p.32)

## **ANTECEDENTES DE KUNZA SALUD INTEGRAL**

### **MISIÓN**

Nos enfocamos en entregar soluciones integrales de forma eficiente a empresas que requieran servicios de exámenes pre/ocupacionales, reclutamiento y selección de personal. Contamos con profesionales competentes para entregar los resultados a tiempo.

### **VISIÓN**

Ser una empresa reconocida a nivel nacional por la calidad y rapidez en la entrega de servicios.

### **KUNZA**

- ❖ Ponemos nuestra vasta experiencia en salud laboral a su servicio para entregarle los resultados de forma rápida y eficaz.
- ❖ Resultados Puntuales: Entendemos la rapidez que exigen nuestros clientes, por lo mismo la entrega de nuestros exámenes son el mismo día que son realizados.
- ❖ Equipo Profesional: Somos un equipo multidisciplinario que cuenta con la experiencia requerida para entregar un servicio de calidad.
- ❖ Tecnología Avanzada: Contamos con equipo de última generación para entregar un servicio con más exactitud y rapidez.
- ❖ Exámenes en Terreno: Ponemos a disposición nuestro equipo profesional para realizar exámenes en terreno.

# ORGANIGRAMA

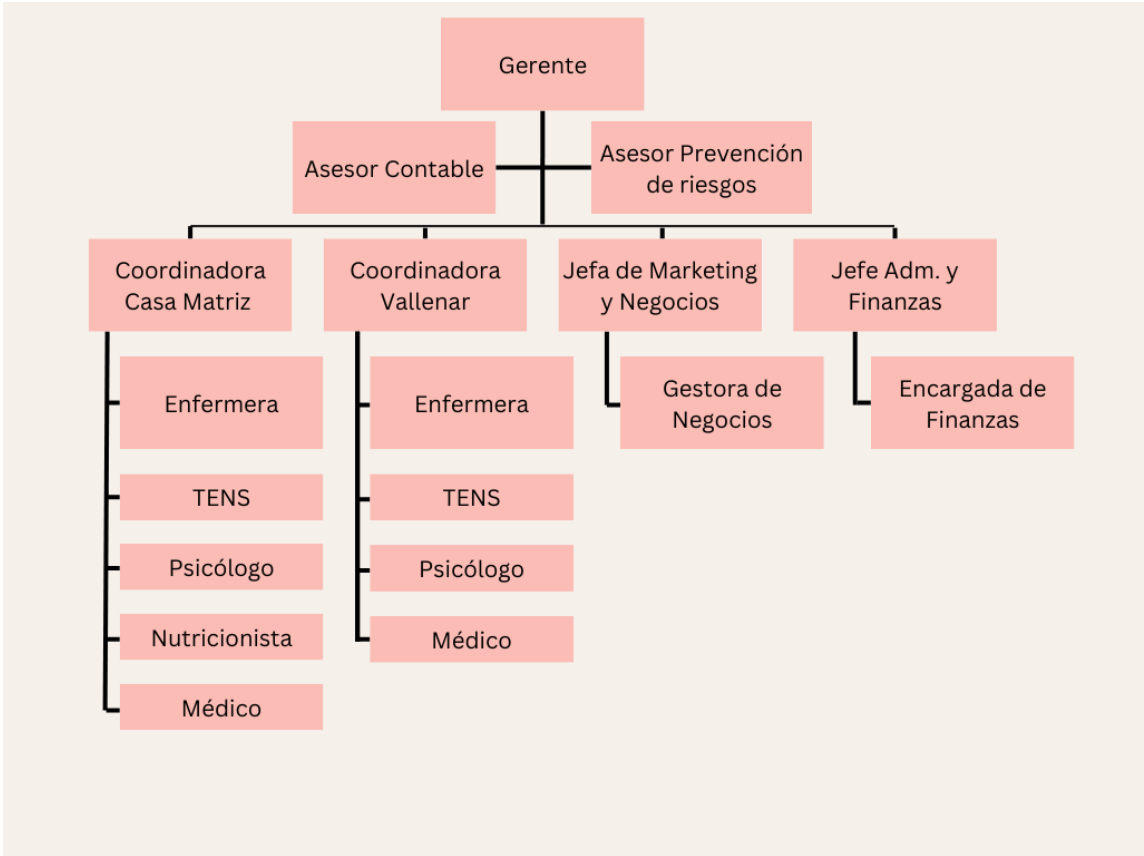


Ilustración 1 Organigrama Kunza

## KUNZA SALUD INTEGRAL

**¿POR QUÉ ELEGIRNOS?**

-  OBTENDRÁS RAPIDEZ EN LA ENTREGA DE RESULTADOS
-  RESULTADOS CON CÓDIGO QR, SIN POSIBILIDAD DE MODIFICACIÓN
-  ATENCIÓN DE LUNES A SÁBADO EN SUCURSAL COPIAPÓ
-  ESTAMOS ACREDITADOS EN TODAS LAS FAENAS DE LA REGIÓN
-  NUESTRO PERSONAL CUENTA CON BASTA EXPERIENCIA EN EL RUBRO



**Para agendar o realizar consultas :**

 +56946208457 - Copiapó  
+56981581561 - Vallenar

 [recepcion@kunzasaludlaboral.cl](mailto:recepcion@kunzasaludlaboral.cl)  
[agencia.vallenar@kunzasaludlaboral.cl](mailto:agencia.vallenar@kunzasaludlaboral.cl)

 **Diego Portales 679, Copiapó**  
**Arturo Prat 1251, Vallenar**



**KUNZA SALUD INTEGRAL**  
CENTRO MÉDICO Y SALUD OCUPACIONAL

**CONTAMOS CON SUCURSALES EN:**

-  **COPIAPÓ**
-  **VALLENAR**

-  **ALIANZA EN SANTIAGO**
-  **ALIANZA EN LA SERENA**
-  **ALIANZA EN IQUIQUE**

- RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
- EXÁMENES PRE/OCUPACIONALES
- PSICOSENSOTÉCNICO RIGUROSO
- ESPACIOS CONFINADOS
- AVERSIÓN AL RIESGO
- CONSULTA MÉDICA
- CAPACITACIONES
- NUTRICIONISTA
- ECOGRAFÍAS

**COTIZA CON KUNZA**

**¡Te estamos esperando!**














Ilustración 2 imagen publicitaria de Kunza Salud Integral



Ilustración 3 Interior oficina Kunza Salud Integral

**SERVICIOS DE KUNZA:**

**KUNZA SALUD INTEGRAL**  
CENTRO MÉDICO Y SALUD OCUPACIONAL

**¡AGENDA TU ECO!**

**Convenio FONASA**

**+56931147119**

Ilustración 5 Imagen publicitaria Kunza Salud Integral

**KUNZA SALUD INTEGRAL**  
CENTRO MÉDICO Y SALUD OCUPACIONAL

- Alcohol y drogas
- Psicosensotécnico
- Aversión al riesgo

*¡Elige calidad, elige Kunza!*

**EXÁMENES ¡EN TERRENO!**

**CONTACTANOS**

**+56946208457**

[www.kunzasaludlaboral.cl](http://www.kunzasaludlaboral.cl)

Ilustración 4 Imagen publicitaria Kunza Salud Integral

**¡NUESTRA NUTRI TE ESPERA!**

**KUNZA SALUD INTEGRAL**  
CENTRO MÉDICO Y SALUD OCUPACIONAL

¿Quieres mejorar tu estilo de vida a través de una alimentación saludable?

**¡AGENDA YA!**

*Fernanda Contreras*  
**NUTRICIONISTA**

Ilustración 6 Imagen Publicitaria Kunza Salud Integral

**KUNZA CAPACITACIONES**

- Trabajos en Altura Física
- Primeros Auxilios Básicos
- Montaje de rodamientos industriales
- Armado y desarme de andamios
- Trabajo en equipo
- Uso y manejo de extintores
- Técnicas para manejo de sustancias peligrosas
- y más

**¡CONTAMOS CON RELADORES PARA ADAPTARNOS A TUS NECESIDADES!**

**CONTACTANOS +56934038828**

**CONTAMOS CON CURSOS CON CÓDIGO SENCE**

Ilustración 7 Imagen Publicitaria Kunza Salud Integral

<b>LISTADO DE CURSOS</b>
Trabajos en altura física
Primeros auxilios
Manejo a la defensiva
Dirección y control de maniobras de izaje
Manipulación de sustancias peligrosas
Aislación, bloqueo y permisos de trabajo
Control de incendios; uso y manejo de extintores
Introducción a la investigación de accidentes e incidentes
Técnicas de efectividad personal y/o resolución de problemas
Normativa básica de seguridad y salud en el trabajo
Montaje y desmontaje de rodamientos
Introducción a los trabajos de alto riesgo
Trabajo en equipo
Metrología
Psicotécnico riguroso
Aversión al riesgo
Selección de personal
<b>BATERIAS</b>
Espacios confinados
Manipulador de alimentos
Altura física
Alcohol y drogas
Guardia de seguridad

<b>SALUD LABORAL</b>
Centro de salud ocupacional con verificación de exámenes en línea.

## CAPACITACIONES

Organismo técnico de capacitación, acreditado por la NCh2728 y reconocido por SENCE

## PÁGINA WEB Y UBICACIÓN

[KUNZASALUDLABORAL.CL](http://KUNZASALUDLABORAL.CL)



Ilustración 9Página web Kunza Salud Integral

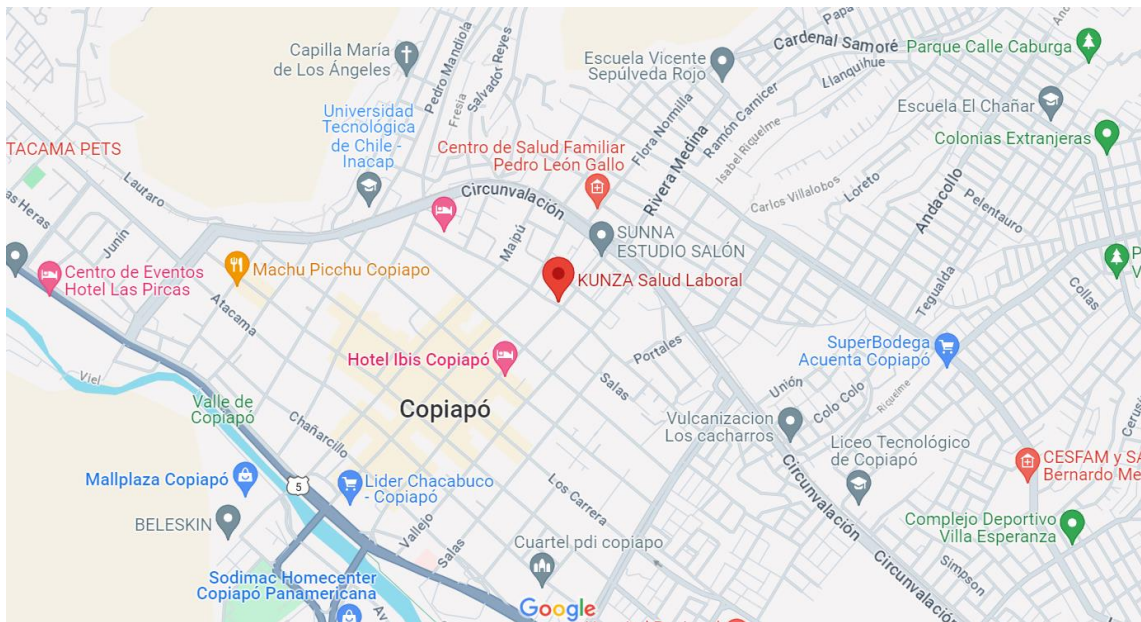


Ilustración 8Mapa ubicación Kunza Salud Integral

## ANALISIS PEST KUNZA SALUD LABORAL LTDA.

P

Acreditado por norma Chilena 2728 (NCh), sistema de gestión de calidad, diseñado para mejorar continuamente eficacia de la OTEC

Acreditado por SENCE, El Gobierno, a través del SENCE, orienta sus políticas para que los trabajadores obtengan empleos dignos, que les permitan aumentar sus ingresos, adquieran nuevas competencias y habilidades, y con ello evitar la cesantía.

Dentro de los procesos y entidades regulatorias está directamente relacionado el SENCE, el cual también fiscaliza que se cumplan las políticas gubernamentales vigentes en relación a los Organismos Técnicos de Capacitación.

Ambiente político nacional

E

Demanda interna estable y un incentivo al emprendimiento, desarrollar y ejecutar programas de capacitaciones destinadas a incrementar el progreso regional.

Inserción al mercado de nuevas empresas y proyectos, además de viabilidad para conseguir capitales semillas de entidades como CORFO y SERCOTEC.

Variación constante de precios en las materias primas.

Situación económica del país.

S

Consenso en la sociedad de que la formación continua agrega valor al desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Desconfianza en la calidad de las OTEC existentes en el mercado.

Desinterés por parte de las empresas por capacitar a sus empleados.

Crecimiento poblacional

T

Información y comunicación es canalizada principalmente vía internet con el diseño de una página web donde está disponible toda la información.

Redes sociales actuales, Instagram y Facebook.

Aumento en la accesibilidad tecnológica por parte de la población general.

## **ANALISIS CINCO FUERZAS DE PORTER KUNZA SALUD INTEGRAL**

### **Amenaza de nuevos competidores:**

- ❖ Los costos de cambio dependen de la valorización que las empresas den a este servicio, dependiendo de cada perfil de cliente.
- ❖ Difícil acceso a base de datos de empresas y a alianzas estratégicas de comercialización de estos servicios.
- ❖ Existe la necesidad de invertir en recursos para entrar a este mercado según la naturaleza de los exámenes que requieren las empresas.
- ❖ La fuerza es media-alta ya que las OTEC deben contar con acreditación bajo NCh 2728, cuya acreditación puede ser apoyada por empresas particulares, por lo que su cumplimiento no es difícil. Hay una baja barrera de entrada al negocio.
- ❖ Fortalecer la imagen de la organización mediante convenios comerciales.

### **Poder de negociación de proveedores:**

- ❖ Lealtad en sus productos.
- ❖ Altos descuentos por volumen de insumos.
- ❖ Presencia de costos de cambios significativos por la adquisición de equipamiento médico especializado.
- ❖ Exigencia de nivel de ventas (caso de laboratorios y proveedores de equipos médicos).
- ❖ Esta fuerza es media-alta, pues los relatores que dictan los cursos deben tener especialización en las materias por las cuales son contratados, por lo tanto, para cursos más especializados, el poder de negociación que tienen es mayor.

### **Poder de negociación de los clientes:**

- ❖ Generar confianza y cumplimiento en las fechas acordadas.
- ❖ Ofrecer diversas alternativas en función de sus requerimientos.
- ❖ Realizar descuentos especiales para atraer a las empresas

### **Rivalidad entre competidores existentes:**

- ❖ Mercado competitivo.
- ❖ La fuerza es media, el mercado se encuentra segmentado, es diverso y heterogéneo. La participación de mercado se encuentra distribuida entre los distintas OTEC. Existe una escasa competencia por precios, ya que el precio se encuentra determinado por lo cubierto mediante la franquicia tributaria, la forma de competir radica en la calidad de servicio y en el canal de ventas utilizado, pudiendo ser a través de la página del SENCE, mediante Chilecompra o por contacto directo.
- ❖ Empresas con experiencia en la realización de exámenes ocupacionales y de mucha rivalidad (Mutualidades).
- ❖ Servicios de exámenes de similares características, y donde la capacidad instalada permanentemente está creciendo por el aumento de la demanda.
- ❖ Los planes de exámenes que se ofrecen presentan una fuerte similitud.

### **Amenaza de productos sustitutos.**

- ❖ Esta fuerza es de nivel bajo, las capacitaciones son fundamentales en la industria minera, existe una baja probabilidad de que surjan sustitutos a ellas, además, la mayor amenaza, las clases online, pueden ser tomadas como un complemento de las capacitaciones de tipo presencial, u otra línea de negocios, por lo que no son de mayor amenaza.
- ❖ No se deslumbran un servicio sustituto.

## FODA KUNZA SALUD INTEGRAL

Tabla 1 FODA

<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Servicios flexibles a las necesidades de exámenes laborales de los distintos tipos de clientes.</li><li>❖ Equipamiento clínico de alta tecnología.</li><li>❖ Entrega de nuestros exámenes el mismo día que son realizados.</li><li>❖ Equipo multidisciplinario con experiencia requerida para entregar un servicio de calidad.</li><li>❖ Equipo de última generación para entregar un servicio con más exactitud y rapidez.</li><li>❖ Satisfacemos la necesidad de no afectar la productividad de nuestros clientes por la realización de este tipo de exámenes en terreno.</li><li>❖ Al ser un negocio inducido por la actividad de la matriz, se cuenta con un cliente cautivo que requiere, tanto por indicaciones legales como internas, capacitar permanentemente a su personal en materias de prevención de riesgos laborales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Poco conocimiento de nuestra empresa en el mercado de exámenes laborales</li><li>❖ Bajo número de clientes en relación con la competencia</li><li>❖ Posibilidad de imitación de la estrategia y competencia directa en el nicho estratégico</li><li>❖ Falta de conocimiento y confianza de nuestros socios estratégicos</li><li>❖ Alta rotación del personal de salud por mejores ofertas laborales.</li><li>❖ Inexperiencia en el negocio de capacitaciones.</li><li>❖ Inexperiencia en el manejo del sistema de gestión de calidad.</li><li>❖ Inexperiencia en el manejo de un sistema de gestión de calidad como soporte del negocio.</li><li>❖ Falta de alineamiento de líderes de proyecto con la necesidad de capacitar al personal para mejorar la productividad y cumplir requerimientos legales e internos.</li></ul>

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Oportunidad de ampliar la cartera de clientes.</li> <li>❖ Nuevos servicios permite el desarrollo de nuevos mercados.</li> <li>❖ Fortalecer la estrategia de diferenciación en tiempo de cambio – crear una cultura de uso de la tecnología.</li> <li>❖ Lograr entrar en demandas no satisfechas de exámenes laborales (ocupacionales).</li> <li>❖ Ser socio estratégico de otro tipo de clientes como son: Compañías de seguros, cajas de compensación, mutualidades e Isapres.</li> <li>❖ El Gobierno incentiva el capacitar a los trabajadores a través de la franquicia tributaria.</li> <li>❖ El tener relatores de calidad es un factor clave en el negocio.</li> <li>❖ Franquicia tributaria Sence.</li> <li>❖ Requisitos legales en materias de prevención de riesgos laborales que hacen de los cursos de capacitación su principal vía de cumplimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cambios en exigencias legales y sanitarias que no permita desarrollar este tipo de modelo de negocios.</li> <li>❖ Desarrollo de este modelo de negocio por parte de nuestros principales competidores.</li> <li>❖ Desaceleración del mercado empresarial.</li> <li>❖ Amenaza constante de entrada de nuevos competidores.</li> <li>❖ Alto poder de negociación de relatores a medida que los cursos se vuelven más especializados.</li> <li>❖ Cambios en la regulación que rigidicen más el mercado de la capacitación. Entrada de competidores que logren el mismo servicio a igual precio.</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Dentro de la búsqueda de metodologías, para dimensionar la Aplicación de mejoras en el proceso administrativo de Gestión de personas para la empresa Kunza Salud Integral, como primer paso para este diagnóstico se realizó una entrevista semiestructurada a la coordinadora y a la encargada de finanzas, con el fin de obtener una visión global de la gestión documental, para determinar cuántos procedimientos, manuales, formatos y anexos existían en ese momento y cuantos hacían falta, además se recopiló en base a su perspectiva en cuanto a los puntos más débiles de las áreas de la organización. Posteriormente optamos por un análisis cuantitativo, con el fin de poder obtener la percepción que tienen los colaboradores de la organización con respecto a los procesos administrativos del área de Gestión de Personas y así ver el abanico de posibilidades para entregar mejoras en lo que podamos analizar.

Este instrumento fue aplicado a once colaboradores de la Kunza Salud Integral, pertenecientes a la sucursal de Copiapó. A cada uno de los colaboradores se les envió por correo electrónico la aplicación de encuesta que fue creada con la plataforma google form, posterior a ello, se realiza un análisis de cada una de las respuestas obtenidas según cada pregunta realizada. Este análisis es cuantitativo.

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de naturaleza cuantitativa. Este análisis trata de identificar patrones de datos, tendencias y vínculos para fundamentar decisiones y predicciones. El objetivo del análisis cuantitativo es tomar decisiones mejor informadas y más lógicas utilizando datos y análisis objetivos en lugar de basarse en juicios subjetivos o en la intuición.

### **Diseño de la Investigación.**

El diseño de la investigación para la Aplicación de mejoras en el proceso administrativo de Gestión de personas para la empresa Kunza Salud Integral, se lleva a cabo, con la definición del objetivo de la investigación y planteamiento de hipótesis, selección de la muestra, desarrollo de la encuesta, aplicación de la encuesta para el personal de Kunza Salud Integral, recopilación de datos, análisis de datos, interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **Población del estudio.**

La población del estudio será la muestra en la cual se basará la investigación, la que corresponde a la cantidad total de los colaboradores de Kunza Salud Integral, sucursal Copiapó, lo que toma una población de 11 personas, cuyos cálculos fueron obtenidos tomando la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{N(p)(q)(z^2)}{(N - 1)(E^2) + (p)(q)(z^2)}$$

N= Tamaño de población

p = Variabilidad positiva

E = Margen de error deseado

Z = Nivel de confianza

n = x

### **Tamaño de la selección de la muestra.**

Para la realización de este estudio se tomó en cuenta la percepción de los procesos administrativos de Gestión de Personas de Kunza Salud Integral, a todos los colaboradores de la sucursal de Copiapó.

La muestra está constituida por once personas.

### **Recolección de datos.**

Para la recolección de datos se utiliza la modalidad de encuestas, realizada a través de la plataforma de Google Form, donde además se menciona la forma en que debe contestar, explicando el objetivo del cuestionario aplicar, de manera que el usuario no tenga dudas en entregar su respuesta. Una vez que se aplica el cuestionario, con toda la información relacionada con la percepción de los procesos administrativos del área de Gestión de Personas, se utiliza la escala de Likert.

La escala de likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema. Para nuestra encuesta se seleccionaron las siguientes opciones según los modelos de escala de Likert:

4: SIEMPRE

3: FRECUENTEMENTE

2: OCASIONALMENTE

1: NUNCA

## Instrumento de medición

La encuesta está conformada por un total de cinco dimensiones y cada una de estas contiene cinco preguntas. Las dimensiones y sus preguntas se detallan a continuación:

Tabla 2 Preguntas dimensión 1

<b>Dimensión:1 Remuneraciones</b>	<b>Escala de likert</b>			
	<b>4 Siempre</b>	<b>3 Frecuentemente</b>	<b>2 Ocasionalmente</b>	<b>1 Nunca</b>
1.1 ¿Recibe usted su liquidación de sueldo dentro de los primeros 5 días hábiles del mes?				
1.2 ¿Se refleja en su liquidación el pago de horas extras?				
1.3 ¿Su liquidación contempla algún tipo de bono?				
1.4 En caso de tener licencias, ¿Usted las visualiza en su liquidación?				
1.5 En caso de tener inasistencias, estas ¿se ven reflejadas en su liquidación?				

Tabla 3 Preguntas dimensión 2

<b>Dimensión:2 Contratación e ingreso</b>	<b>Escala de Likert</b>			
	<b>4 Siempre</b>	<b>3 Frecuentemente</b>	<b>2 Ocasionalmente</b>	<b>1 Nunca</b>
2.1 ¿Sabe usted cuáles son sus funciones en la organización?				
2.2 Al ingresar a trabajar, ¿le proporcionaron descriptor de cargo?				
2.3 Al momento de incorporarse a trabajar, ¿le realizaron algún tipo de inducción?				
2.4 ¿A cuántos días de haber ingresado a la empresa usted firmó su contrato?				
2.5 ¿Le explicaron las cláusulas contempladas en su contrato?				

Tabla 4 Preguntas dimensión 3

<b>Dimensión:3 Capacitaciones</b>	<b>Escala de likert</b>			
	<b>4 Siempre</b>	<b>3 Frecuentemente</b>	<b>2 Ocasionalmente</b>	<b>1 Nunca</b>
3.1 Al ingresar a la organización, ¿se le realiza algún tipo de capacitación?				
3.2 ¿Se cuenta con un programa (anual o trimestral) de capacitaciones para el personal?				
3.3 ¿Cuenta la empresa con un comité encargado de la capacitación del personal?				
3.4 ¿Le han impartido alguna capacitación relevante para su área de trabajo?				
3.5 ¿Tiene la organización indicadores que permitan evaluar la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal?				

Tabla 5 Preguntas dimensión 4

<b>Dimensión:4 Cultura organizacional</b>	<b>Escala de likert</b>			
	<b>4 Siempre</b>	<b>3 Frecuentemente</b>	<b>2 Ocasionalmente</b>	<b>1 Nunca</b>
4.1 ¿Conoce las políticas de la empresa?				
4.2 ¿Tiene claridad de la misión de la organización?				
4.3 ¿Conoce la visión de la organización?				
4.4 ¿Usted conoce el organigrama de la organización?				
4.5 ¿Conoce los valores declarados por la organización?				

Tabla 6 Preguntas dimensión 5

<b>Dimensión:5 Gestión</b>	<b>Escala de likert</b>			
	<b>4 Siempre</b>	<b>3 Frecuentemente</b>	<b>2 Ocasionalmente</b>	<b>1 Nunca</b>
5.1 Cuando tiene que solicitar un permiso administrativo, ¿existe un documento para respaldar la solicitud?				
5.2 Cuando tiene que realizar salidas a terreno (si corresponde su cargo), ¿existe un documento de resguardo de salida?				
5.3 Al solicitar sus vacaciones, ¿usted completa un formulario de solicitud?				
5.4 ¿Tiene claridad de los procedimientos administrativos que se realizan en la organización?				
5.5 Al momento de tener un accidente, ¿conoce que mutualidad respalda a la organización?				

## **Procesamiento de los datos**

El procesamiento de los datos se realizó a través de la presentación de tablas resúmenes con cantidades y porcentajes de los factores investigados (dimensiones); obtenidos de la encuesta aplicada.

En la investigación luego de tabulada y procesada la información, se procedió a analizar e interpretar las tablas y figuras en función de las dimensiones e indicadores de cada variable del estudio, que sirvió para hacer las conclusiones y recomendaciones correspondientes de acuerdo con los objetivos de la investigación.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta realizada al total de once colaboradores de la empresa Kunza Salud Laboral, y lleva por nombre “Diagnóstico y aplicación de mejoras a los procesos administrativos del área de gestión de personas de la empresa Kunza Salud Integral”, contemplaba un total de 20 preguntas divididas por 5 preguntas para 5 dimensiones seleccionadas las cuales fueron: Remuneraciones, Contratación e ingreso, Capacitaciones, Cultura Organizacional y Gestión.

Los encuestados tenían que marcar su preferencia en base a una escala de Likert, con las opciones: 1(nunca) – 2(ocasionalmente) – 3(frecuentemente) – 4(siempre).

A continuación, se indican las tablas en donde se analiza la preferencia de cada una de las opciones indicadas por los colaboradores de Kunza Salud Integral, se muestran acompañadas de cada gráfico según corresponda:

1.1 ¿Recibe usted su liquidación de sueldo dentro de los primeros 5 días hábiles del mes?



11 respuestas

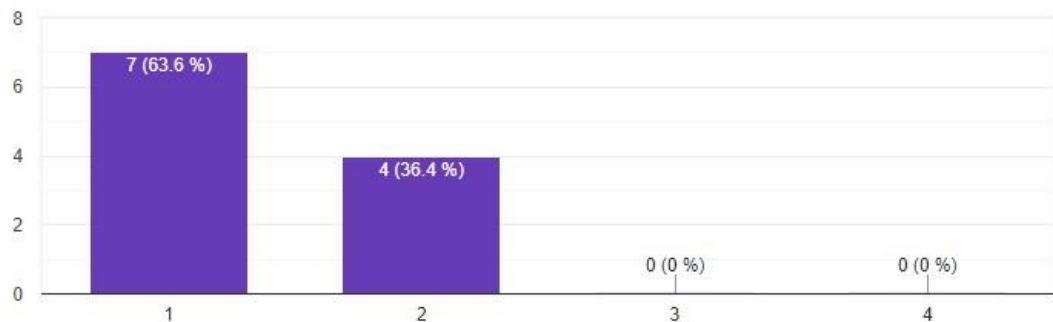


Ilustración 10 gráfico pregunta 1.1

En base a los resultados de la primera pregunta de la encuesta, nos percatamos que un 63,6% del personal nunca recibe su liquidación dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, mientras que el 36,4% ocasionalmente la recibe dentro del plazo indicado. Esto nos indica que la empresa puede mejorar el tiempo de entrega de las liquidaciones al personal, lo vemos como una oportunidad de mejora en la gestión.

### 1.2 ¿Se refleja en su liquidación el pago de horas extras?



11 respuestas

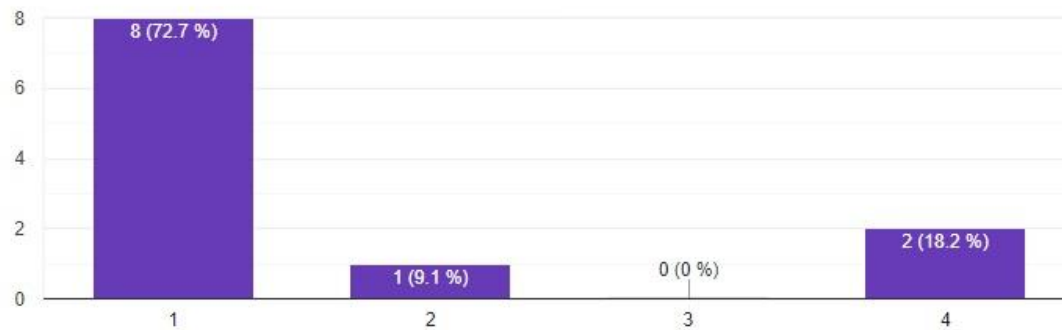


Ilustración 11 gráfico pregunta 1.2

Según la información proporcionada por los encuestados el 72,7% indica que nunca refleja pago de horas extras en su liquidación, un 9,1% responde que ocasionalmente se ve reflejado y finalmente el 18,2% indica que siempre. Lo que podemos considerar como un segundo punto a mejorar por parte de la empresa.

### 1.3 ¿Su liquidación contempla algún tipo de bono?

 Copiar

11 respuestas

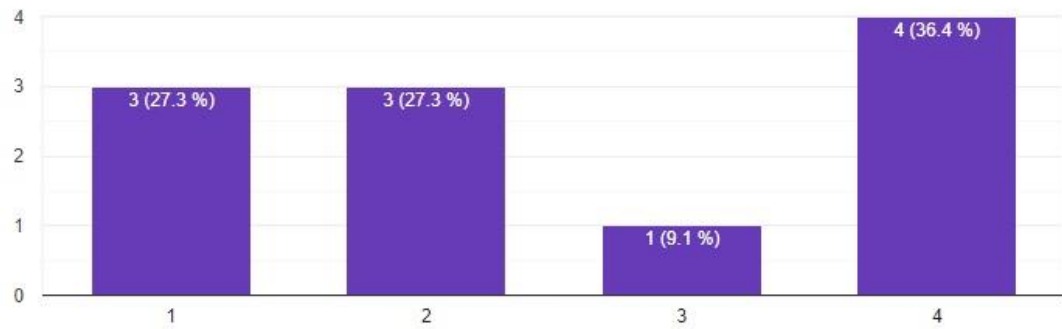


Ilustración 12 gráfico pregunta 1.3

En base a la tercera pregunta realizada, nos encontramos con una percepción variada entre los encuestados, visualizando incluso igualdad de porcentaje de un 27,3% para nunca y para ocasionalmente, sin embargo, tenemos un 9,1% para frecuentemente y un 36,4% en la opción siempre.

### 1.4 En caso de tener licencias, ¿usted las visualiza en su liquidación?

 Copiar

11 respuestas

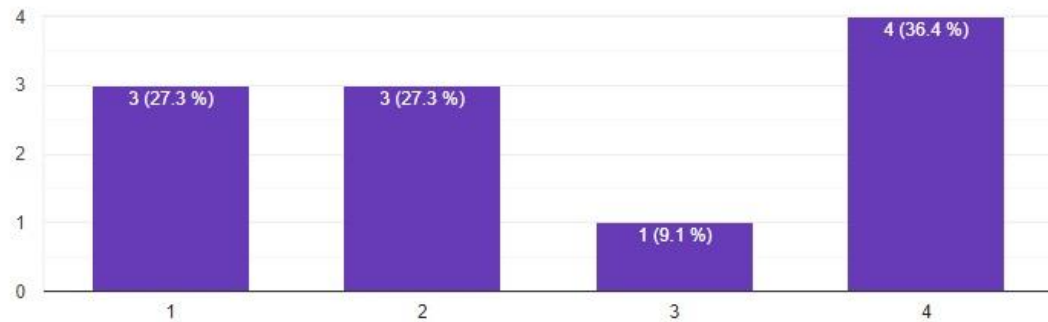


Ilustración 13 gráfico pregunta 1.4

En base a la siguiente pregunta, repetimos porcentajes de la pregunta número 3, que indicaba que un 27,3% que nunca visualiza sus licencias en la liquidación, un 27,3% para ocasionalmente, finalmente un 9,1% para frecuentemente y un 36,4% en la opción siempre.

1.5 En caso de presentar inasistencias, ¿estas se ven reflejadas en su liquidación?

 Copiar

11 respuestas

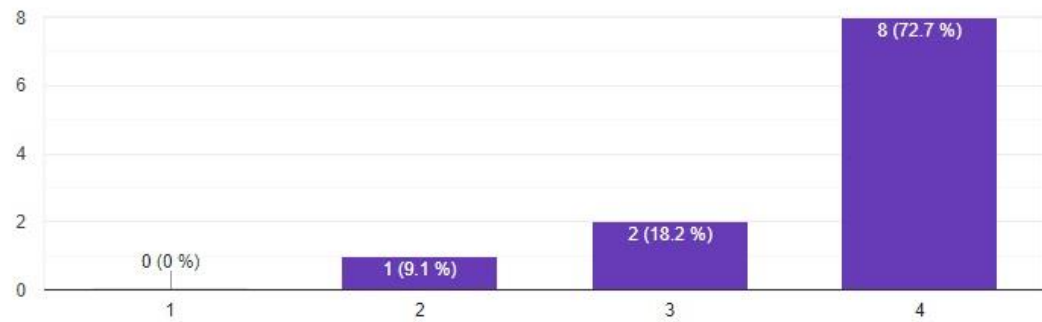


Ilustración 14 gráfico pregunta 1.5

La siguiente pregunta el 72,7% del personal indica que siempre se ve reflejado las inasistencias en su liquidación, un 18,2% indica frecuentemente y la minoría con un 9,1% ocasionalmente.

2.1 ¿Sabe usted cuales son sus funciones en la organización?

 Copiar

11 respuestas

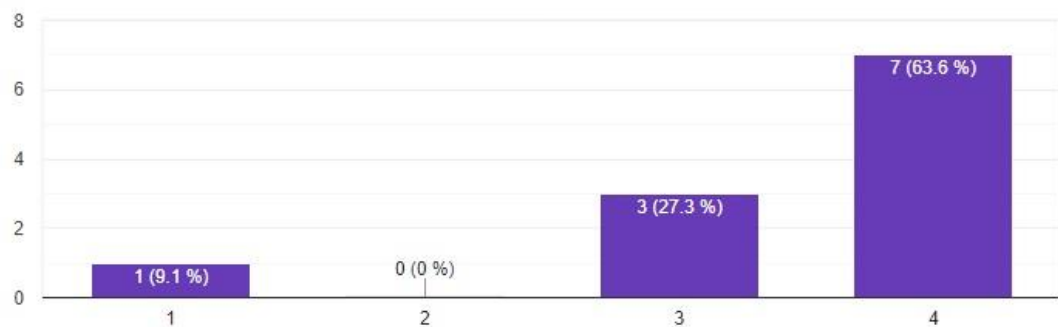


Ilustración 15 gráfico pregunta 2.1

En base a los resultados de la encuesta, encontramos que un 63,6% del personal conoce las funciones que realiza en la organización, un 27,3% nos indica que frecuentemente y como minoría un 9,1% indica la opción nunca.

## 2.2 Al ingresar a trabajar, ¿le proporcionaron el descriptor de su cargo?

 Copiar

11 respuestas

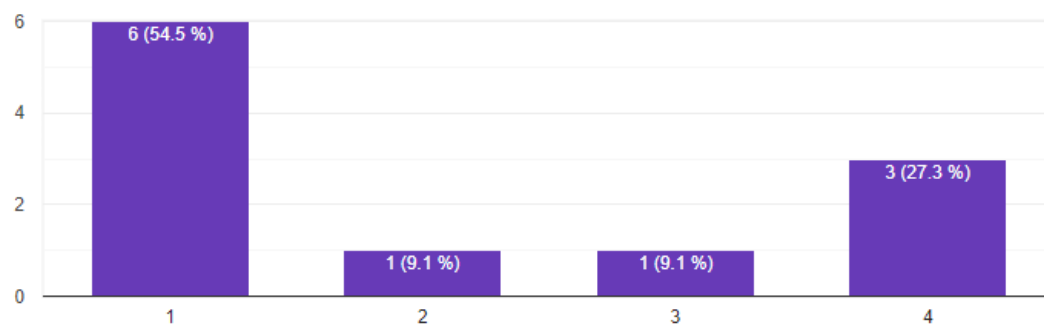


Ilustración 16 gráfico pregunta 2.2

En base a los resultados de la encuesta, podemos visualizar una perceptiva variada, ya que la mayoría con un porcentaje de 54,5%, expresa que nunca le proporcionaron un descriptor de su cargo, un 27,3% indica que siempre, y con similitud de porcentaje de 9,1% tenemos ocasionalmente y frecuentemente. Lo anterior nos proporciona una oportunidad de mejora para que la empresa tenga de manera formal un descriptor de cargo para cada uno de los empleados.

### 2.3 Al momento de incorporarse a trabajar, ¿le realizaron algún tipo de inducción?



11 respuestas

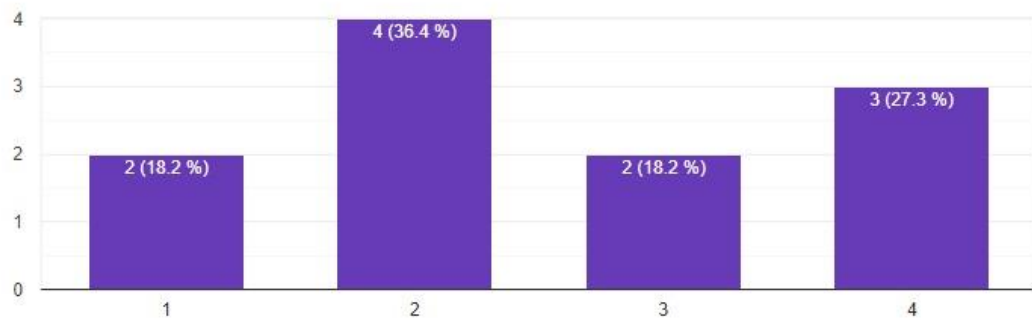


Ilustración 17 gráfico pregunta 2.3

En esta ocasión tenemos un porcentaje más ampliado ya que un 36,4% ocasionalmente recibió algún tipo de inducción al incorporarse a trabajar, en tanto un 27,3% expresa que siempre y en porcentajes iguales los colaboradores indican que un 18,2% nunca y frecuentemente. Al tener una amplia variedad, visualizamos una nueva oportunidad de mejoras no captadas en un principio ya que se puede mejorar la inducción inicial.

### 2.4 ¿Firmó su contrato dentro de los 15 días hábiles desde su incorporación?



11 respuestas

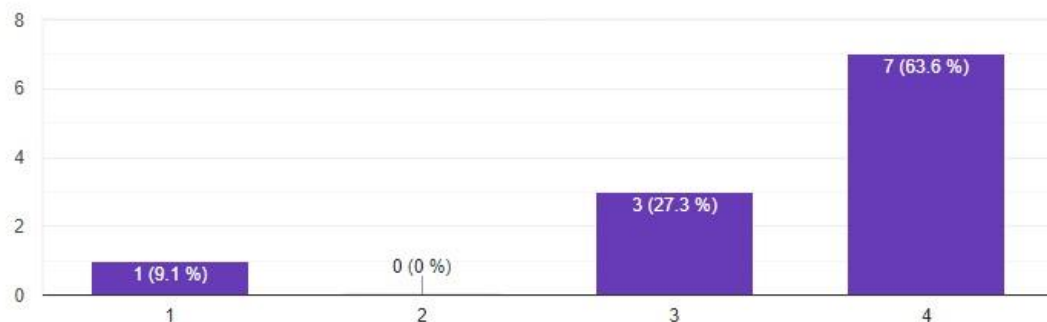


Ilustración 18 gráfico pregunta 2.4

En la siguiente pregunta nos encontramos que un 63,6% indica que siempre firmó su contrato dentro de los 15 días hábiles desde su incorporación, un 27,3% frecuentemente y la minoría 9,1% indica que nunca.

## 2.5 ¿Le explicaron las cláusulas contempladas en su contrato?

 Copiar

11 respuestas

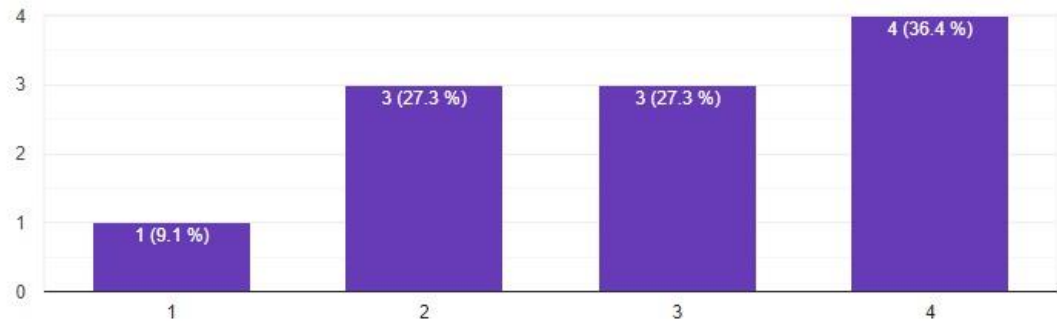


Ilustración 19 gráfico pregunta 2.5

En base a los resultados de la encuesta, visualizamos que un 36,4% siempre le explicaron las cláusulas contempladas en su contrato, igualdad de porcentajes de un 27,3% para ocasionalmente y frecuentemente, mientras que un 9,1% selecciona que nunca. Al tener una amplia variedad, visualizamos una nueva oportunidad de mejoras no captadas en un principio ya que se puede mejorar esta dimensión.

### 3.1 Al ingresar a la organización, ¿se le realizó algún tipo de capacitación?

 Copiar

11 respuestas

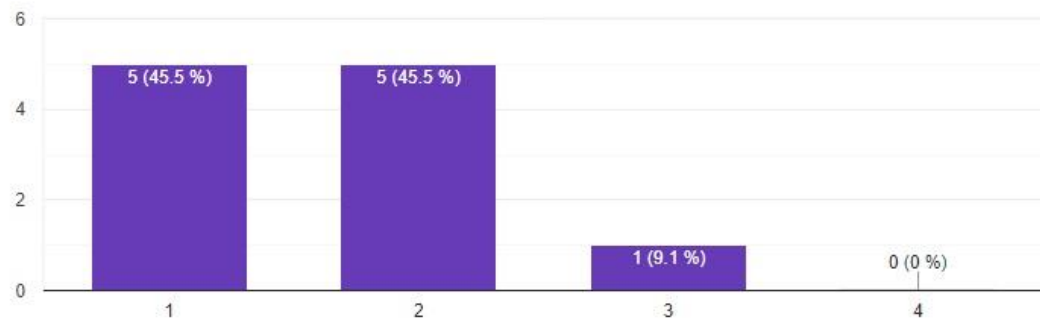


Ilustración 20 gráfico pregunta 3.1

En base a los resultados obtenidos de esta pregunta, se presenta que un 45,5% nunca realizó algún tipo de capacitación, como también un 45,5% ocasionalmente y finalmente un 9,1% frecuentemente. Con estos resultados tenemos la opción de brindar mejoras en el área de capacitación.

### 3.2 ¿Se cuenta con un programa (anual/semestral) de capacitaciones para el personal?

 Copiar

11 respuestas

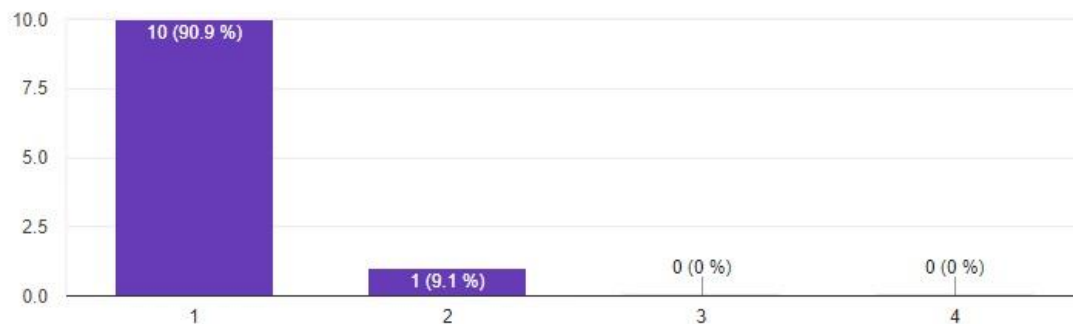


Ilustración 21 gráfico pregunta 3.2

La siguiente pregunta nos presenta que un 90,9% de los colaboradores indica que no se cuenta con un programa de capacitaciones del personal al seleccionar la opción “nunca” finalmente un 9,1% indica que ocasionalmente. Lo anterior nos afirma la oportunidad de mejora en el área de capacitaciones.

### 3.3 ¿Cuenta la empresa con un comité encargado de la capacitación del personal?



11 respuestas

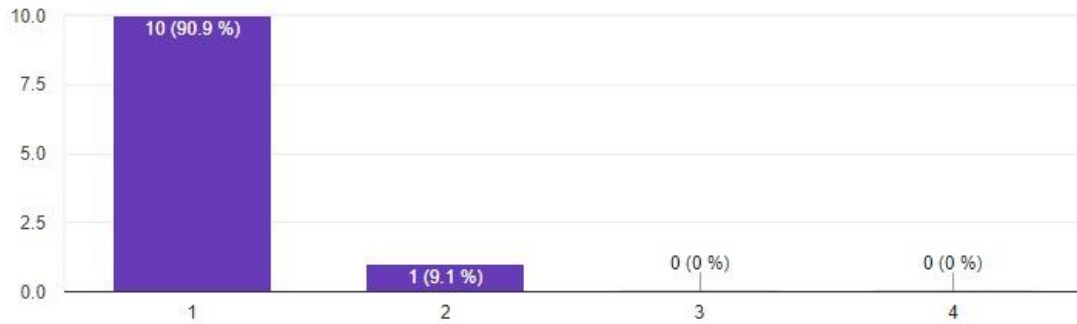


Ilustración 22 gráfico pregunta 3.3

La siguiente selección continuando en la dimensión de capacitación, nos presenta que un 90,9% de los colaboradores expresan que no existe un comité encargado de la capacitación del personal siendo la minoría de un 9,1% que ocasionalmente. Lo expuesto nos entrega una arista más de mejora en el área de capacitación.

### 3.4 ¿Le han impartido alguna capacitación relevante para su área de trabajo?



11 respuestas

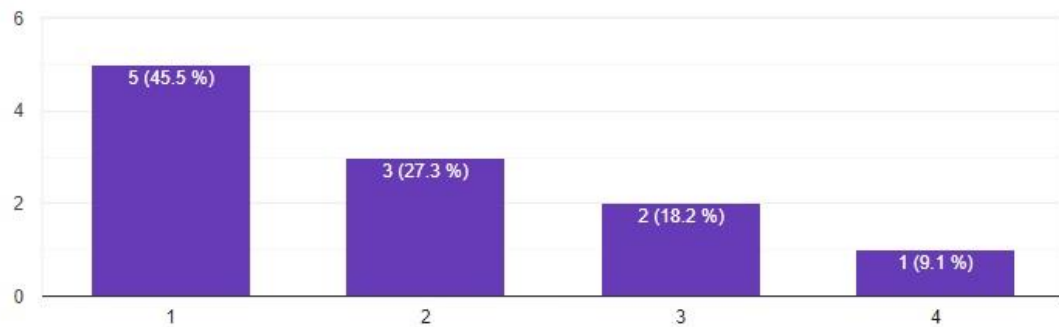


Ilustración 23 gráfico pregunta 3.4

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, en esta sección tenemos más variabilidad de las respuestas, siendo un 45,5% nunca, 27,3% ocasionalmente, un 18,2% frecuentemente y la minoría 9,1% siempre.

3.5 ¿Tiene la organización indicadores que permitan evaluar la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal?

 Copiar

11 respuestas

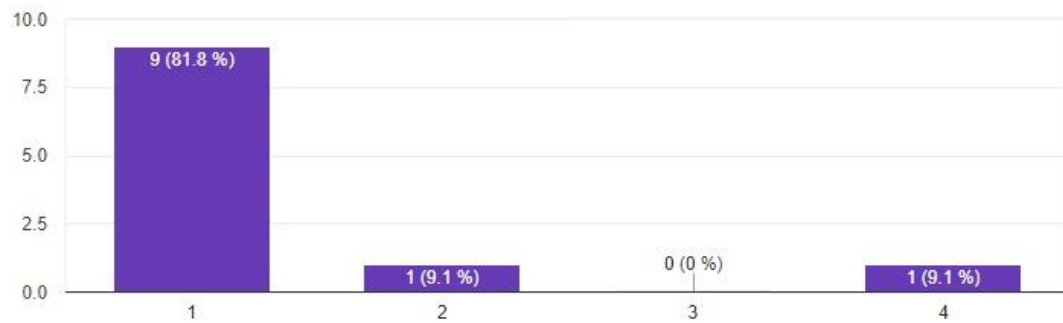


Ilustración 24 gráfico pregunta 3.5

La siguiente pregunta visualizamos que un 81,8% indica que nunca se ha evaluado la efectividad de capacitaciones realizadas al personal, y como minorías de un 9,1% ocasionalmente y siempre. Finalmente podemos indicar que la dimensión de capacitación es un fuerte análisis de mejora.

4.1 ¿Conoces las políticas de la empresa?

 Copiar

11 respuestas

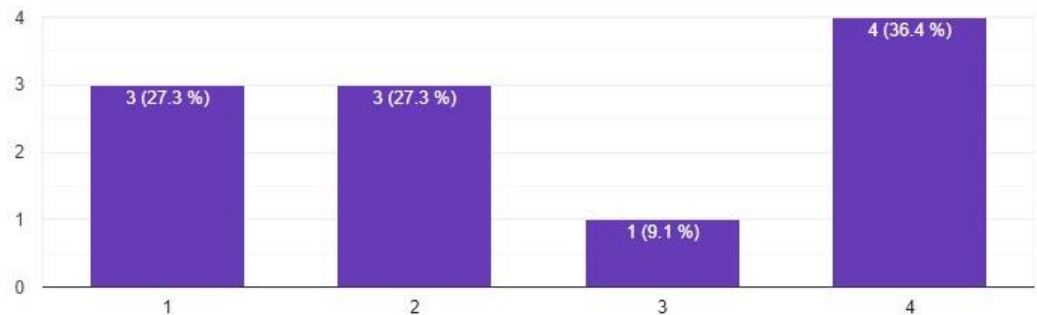


Ilustración 25 gráfico pregunta 4.1

En esta pregunta el personal manifiesta con un 36,4% que conoce las políticas de la empresa, al seleccionar “siempre”, con igualdad de porcentajes de 27,3% ocasionalmente y nunca, mientras que un 9,1% frecuentemente.

#### 4.2 ¿Tiene claridad de la misión de la organización?

 Copiar

11 respuestas

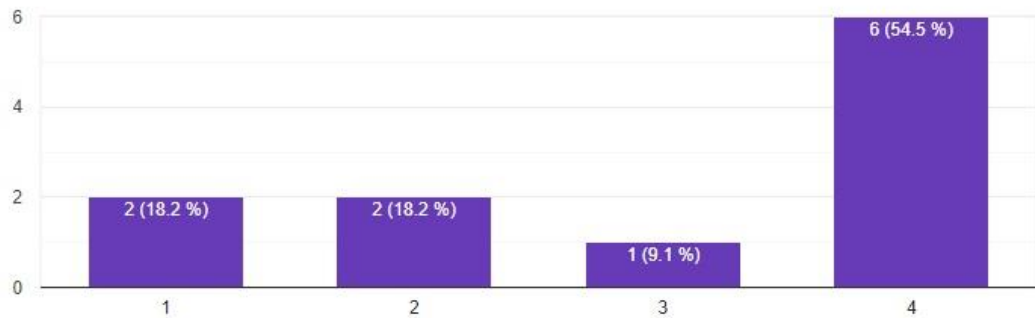


Ilustración 26 gráfico pregunta 4.2

En esta pregunta el personal manifiesta con un 54,5% que tiene claridad de la misión de la organización, al seleccionar “siempre”, con igualdad de porcentajes de 18,2% ocasionalmente y nunca, mientras que un 9,1% frecuentemente.

#### 4.3 ¿Conoce la visión de la organización?

 Copiar

11 respuestas

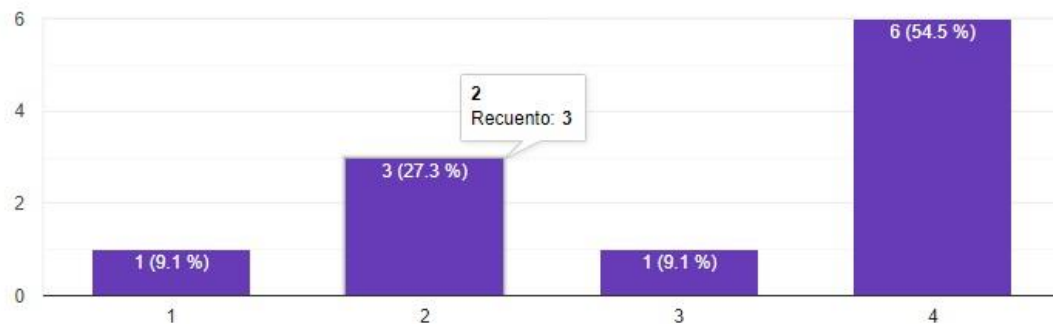


Ilustración 27 gráfico pregunta 4.3

En esta pregunta el personal manifiesta con un 54,5% que tiene claridad de la visión de la organización, al seleccionar “siempre”, un 27,3% ocasionalmente y con igualdad de porcentajes de 9,1% frecuentemente y nunca.

#### 4.4 ¿Usted conoce el organigrama de la organización?

 Copiar

11 respuestas

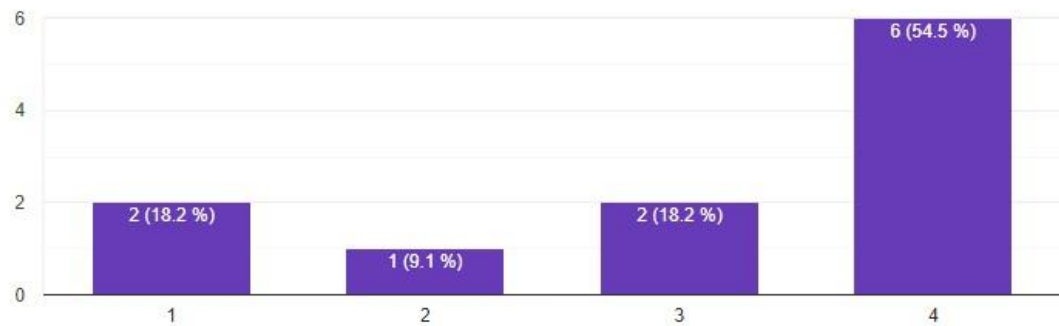


Ilustración 28 gráfico pregunta 4.4

En esta pregunta el personal manifiesta con un 54,5% que conoce el organigrama de la organización, al seleccionar “siempre”, con igualdad de porcentajes de 18,2% frecuentemente y nunca, terminando con la minoría de 9,1% ocasionalmente.

#### 4.5 ¿Conoce los valores declarados por la organización?

 Copiar

11 respuestas

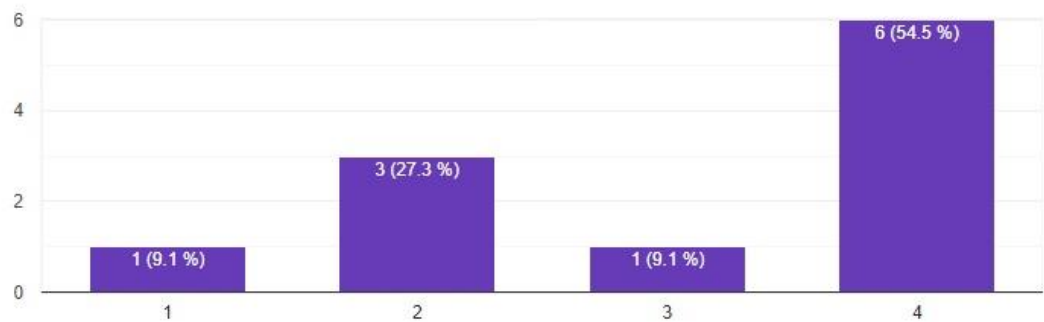


Ilustración 29 gráfico pregunta 4.5

En esta pregunta el personal manifiesta con un 54,5% que conoce los valores declarados en la organización, al seleccionar “siempre”, con igualdad de porcentajes de 9,1% frecuentemente y nunca, terminando con 27,3% ocasionalmente.

5.1 Cuando tiene que solicitar un permiso administrativo, ¿existe un documento para respaldar la solicitud?

 Copiar

11 respuestas

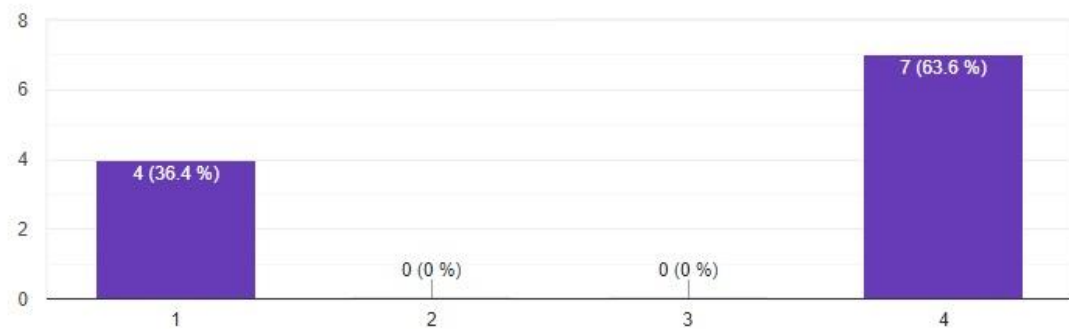


Ilustración 30 gráfico pregunta 5.1

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, en esta sección visualizamos que un 63,6% indica que siempre existe un documento para respaldar un permiso administrativo, sin embargo, un 36,4% expresa que nunca, por lo tanto, existe un porcentaje que no conoce los documentos que se emplean en la organización, detectando una posible mejora.

5.2 Cuando tiene que realizar salidas a terreno (si corresponde a su cargo), ¿existe un documento de resguardo de salida?

 Copiar

11 respuestas

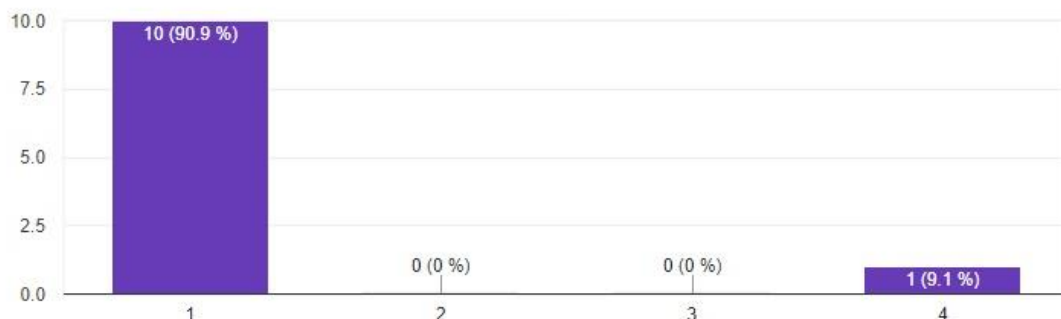


Ilustración 31 gráfico pregunta 5.2

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, en esta sección visualizamos que un 90,9% indica que nunca ha existido un documento que resguarde sus salidas a terreno y la minoría con un 9,1% que siempre. Obteniendo aquí una oportunidad de mejora para esta dimensión,

5.3 Al solicitar sus vacaciones, ¿usted completa un formulario de solicitud?

 Copiar

11 respuestas

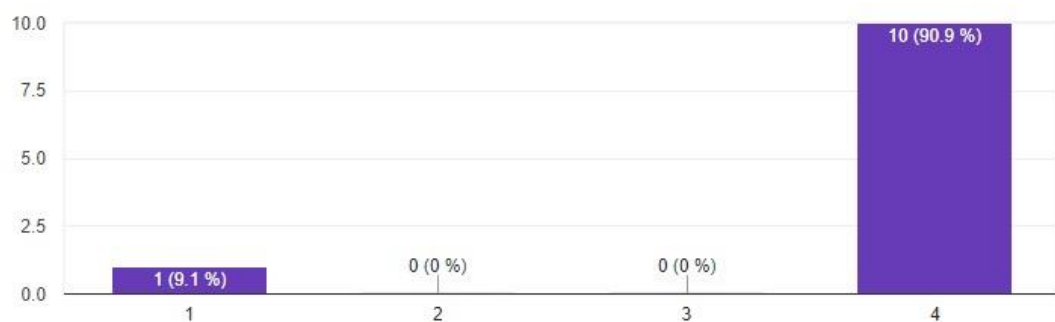


Ilustración 32 gráfico pregunta 5.3

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, en esta sección visualizamos que un 63,6% indica que siempre existe un documento para solicitar las vacaciones y la minoría con un 9,1% que nunca.

#### 5.4 ¿Tiene claridad de los procedimientos administrativos que se realizan en la organización?



11 respuestas

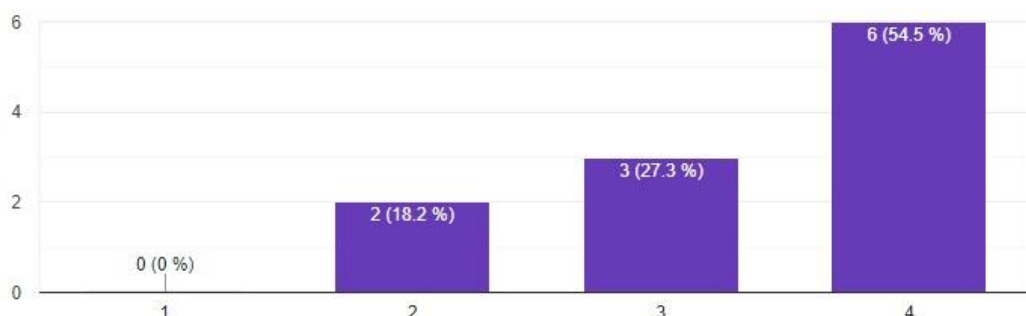


Ilustración 33 gráfico pregunta 5.4

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, en esta sección visualizamos que un 54,5% indica que tiene claridad de los procedimientos administrativos que se realizan en la organización, al seleccionar la opción “siempre”, por otro lado, un 27,3% indica que frecuentemente y un 18,2% que ocasionalmente.

#### 5.5 Al momento de tener un accidente, ¿conoce que mutualidad respalda a la organización?



11 respuestas

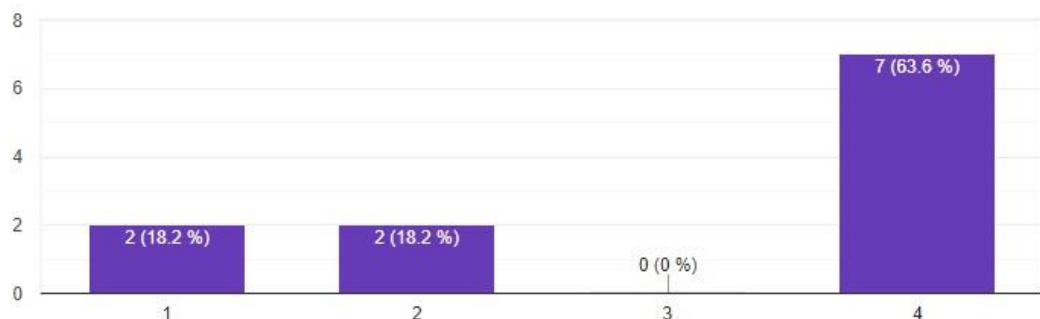


Ilustración 34 gráfico pregunta 5.5

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, en esta sección visualizamos que un 63,6% indica que conocen la mutualidad que respalda la organización, al seleccionar “siempre, y con semejanza de porcentajes de un 18,2% que nunca y ocasionalmente.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Como fue mencionado en la metodología de la investigación, se realizó una entrevista semiestructurada a la coordinadora de la sucursal junto con la encargada de finanzas, de la cual se firmó una respectiva acta de la reunión sostenida, de la cual obtuvimos la visión de las entrevistadas, quienes entregaron información importante para sustentar la presente investigación, al obtener los nuevos resultados con la encuesta aplicada al personal, podemos evidenciar que durante el tiempo transcurrido desde la entrevista y aplicación de encuesta, en la organización fueron fortaleciendo algunas de las debilidades detectadas en la entrevista.

Datos relevantes de la entrevista:

- Empresa Kunza no cuenta con departamento de RR.HH, solo consta de uno de los dueños.
- No hay buen manejo del proceso administrativo por desconocimiento de algunos procesos.
- Ausencia de: Descriptores de cargo, falta especificación de funciones, no existe planificación de vacaciones, no hay formato, baja visita a sucursal Vallenar (calendario de visita).

## ACTA DE ENTREVISTA PARA PROYECTO DE TESIS EMPRESA KUNZA SALUD LABORAL LTDA.

Fecha de realización: lunes 27 de marzo 2023

Lugar de realización: Sala de reuniones Kunza

Hora de inicio: 15.00 horas

Hora de término: 16.00 horas

- Tabla: 1) Explicación de la investigación  
2) Presentación empresa kunza  
3) Ronda de preguntas  
4) Varios

---

Participaron: Carol Albanese Pastene  
Dafne Albanese Pastene  
Rocío Becerra Vargas

---

1) La entrevistadora inicia la reunión, realiza un resumen del trabajo de investigación.

2) Se aborda el Punto 1: *Explicación de la Investigación*

Se explica en que consiste la investigación, se solicita permiso para utilizar el nombre de la empresa, se comunica la intención de incorporar guía para efectuar mejoras.

3) Se aborda el punto 2: *Presentación Empresa kunza*

En este punto las entrevistadas explican que servicios ofrece la empresa, un poco de la historia de esta para conocer más a profundidad.

4) Se aborda el Punto 3: *Ronda de preguntas*

La entrevistadora comienza a realizar preguntas para detectar deficiencias y puntos débiles para comenzar a generar encuesta de personal.

Datos recolectados:

- Empresa Kunza no cuenta con departamento de RR.HH, solo consta de uno de los dueños.
- No hay buen manejo del proceso administrativo por desconocimiento de algunos procesos.
- Ausencia de: Descriptores de cargo, falta especificación de funciones.

- No existe planificación de vacaciones, no hay formato.
- Baja visita a sucursal Vallenar (calendario de visita)

Siendo las 16:00 horas se da por terminada la entrevista.

La presente acta se firma por las personas entrevistadas.



CAROL ALBANESE PASTENE  
COORDINADORA



DAFNE ALBANESE PASTENE  
ENCARGADA DE FINANZAS

Posteriormente analizadas las tablas por cada una de las preguntas correspondientes a la dimensión específica, procedemos a profundizar los resultados de manera general por cada una de las dimensiones utilizadas.

**REMUNERACIONES:** según los resultados obtenidos podemos deducir que el personal de Kunza Salud Integral, se sienten conforme con el desempeño de esta dimensión ya que es importante tener claridad de cómo está estructurada la liquidación de sueldo y que se reflejen los aspectos legales, tales como, licencias médicas, inasistencias, horas extras, etc.; sin embargo, se detecta una debilidad ya que sí incurren en un retraso con la entrega de la liquidación física al personal, lo que demuestra una gestión insuficiente en una tarea importante de la gestión de personas, que además afecta de manera directa en los tramites personales del colaborador.

**CONTRATACION E INGRESO:** en esta dimensión según los resultados, destacamos que el personal de Kunza Salud Integral, se encuentra bastante conforme con el proceso de contratación e ingreso del personal, declaran conocer sus funciones y que al momento de firmar el contrato les dan a conocer las cláusulas respectivas, lo que resulta positivo para que el colaborador se desenvuelva en la organización de manera correcta. No obstante no podemos descuidar el descriptor de cargo que es otra tarea importante de la gestión de personas, va de la mano con todo el proceso de selección de personal y es de vital importancia que el trabajador sepa con claridad cuáles son las funciones que conlleva su cargo, lo anterior ya que actualmente al no contar con descriptor se suele generar las llamadas dualidades de cargos, o bien no se realizan todas las tareas que debiesen por parte de cada colaborador, lo que también resulta en materia administrativa y de formalidades una negativa en la gestión.

**CAPACITACIONES:** en esta dimensión según los resultados destacamos que el personal de Kunza Salud Integral, no cuenta con capacitaciones, por lo tanto, esto afecta de manera negativa a un apto desarrollo personal y crecimiento profesional para los trabajadores, lo cual debe ser de vital importancia en cualquier organización que busca la mejora continua. La capacitación en la gestión de personas es un elemento fundamental y toma alta relevancia ya que la calidad del profesional que se desenvuelve en la organización es la cara visible de lo que representa la empresa, el capital humano se debe pulir, cuidar, apreciar y se debe brindar la capacitación para que la empresa sea parte del crecimiento profesional de cada uno de ellos. Por lo tanto esta dimensión nos genera una alarma, las encuestas reflejan que la gestión se encuentra muy debilitada e ineficiente, una arista que al comienzo de esta investigación no la teníamos en consideración.

**CULTURA ORGANIZACIONAL:** Según los porcentajes obtenidos, evidenciamos que el personal de Kunza Salud Integral, tiene un favorable conocimiento de lo que conlleva la misión, visión, organigrama y valores de empresa, aun así, esta dimensión debe ser reforzada siempre por parte de la empresa, ya que, son elementos primordiales para que el colaborador se encuentre familiarizado con la cultura organizacional de la empresa. Finalmente es relevante indicar que sí se encuentra debilitado el concepto de políticas de la organización.

**GESTIÓN:** en nuestra última dimensión, nos encontramos con bastantes sorpresas ya que en este punto se nos debilita la hipótesis planteada al inicio de la investigación, siendo una posibilidad de plantear hipótesis nula, debido a que, mientras se desarrollaba la investigación en paralelo la empresa ya estaba detectando sus falencias, por lo que fue incorporando más documentación que respaldará su gestión administrativa, por lo tanto al momento de obtener las respuesta de la encuesta , si bien el personal afirma conocer procesos administrativos y documentación necesaria, también hay un porcentaje del personal que no está al tanto de conocer documentación y procesos. Destacar además que se evidencia que algunos colaboradores desconocen la mutualidad a la que está afiliada la organización, por otro lado, un factor importante son las salidas a terrenos ya que no tienen un salvo resguardo para el personal lo que es algo perjudicial para la salud y seguridad del colaborador en caso de verse involucrado en algún accidente. Por otra parte, no todos los colaboradores conocen los documentos de la gestión administrativa en general.

Finalmente se destacan las siguientes falencias con el posible aporte para una mejora en el desarrollo de la gestión administrativa de Kunza Salud Integral:

DIMENSIÓN	MEJORA
REMUNERACIONES	Implementación de software de envío automático de liquidación posterior al pago del sueldo
CONTRATACIÓN E INGRESO	Estructurar el descriptor de cargos para cada uno de los colaboradores
CAPACITACIONES	Promover el desarrollo profesional de los colaboradores – mejorar su desempeño – proporcionar el apoyo necesario
CULTURA ORGANIZACIONAL	Visibilizar las políticas de la empresa

GESTIÓN	Diseñar e implementar documentación de salvo resguardo para salidas a terreno  Visibilizar y formalizar la documentación de la gestión administrativa
---------	---

## CONCLUSIONES

Para que toda organización crezca de manera exponencial el talento humano es fundamental, el área de gestión de personas es el actor principal cuando se trata de éxito. Dentro de sus funciones principales la gestión de personas debe procurar un alto crecimiento y satisfacción de los colaboradores, sin dejar de lado hacerlos sentir importantes cuando se trata de obtener buenos resultados. Una buena gestión permitirá detectar posibles fallas para posteriormente trabajar en la mejora de procedimientos, es por esto que al seleccionar la empresa Kunza Salud Integral, podrán observar desde otro punto de vista la manera en cómo están organizados actualmente.

Variables que podemos destacar en cuanto al diagnóstico es la estandarización de procesos, lo que permite establecer una cultura de trabajo más eficiente y coordinado, se definen pautas para que todo el personal realice su trabajo de la mejor manera posible. La estandarización de procesos trae varios beneficios para las organizaciones:

Evita la variación de procesos, reduce costos a la empresa, aumenta la productividad y eficiencia, estimula la creatividad, mejora la calidad del trabajo, permite estar dentro de lo que exige la ley y reduce el tiempo de producción y entrega.

Por lo anterior en el marco del diagnóstico realizado en pro de mejorar procesos, aplicación de encuestas, revisión de antecedentes, profundizar en el análisis de la situación actual de la empresa y visibilizar las debilidades observadas, identificamos una empresa desordenada y desestructurada en sus procesos administrativos del área de gestión de personas, lo que da lugar a la necesidad de que la empresa Kunza Salud Integral, estandarice algunos de sus procesos administrativos. Cabe destacar que la organización diagnosticada es pequeña y relativamente joven por lo que a la fecha no se ha dado la instancia o necesidad de estandarizar estos procesos, pues cuando las empresas son pequeñas generalmente suelen ser manejadas por sus dueños, los que en ocasiones también son los gerentes de sus empresas y manejan todos los aspectos relacionados con los departamentos creados para empresas medianas y grandes.

Finalmente podemos concluir con esta investigación que una empresa es competitiva en el mercado cuando consigue el “orden interno”, el que no es otra cosa que estandarización de procesos ya que este concepto contribuye al cumplimiento de requisitos legales, facilita la realización de auditorías, establece de manera organizada y controlada las actividades puesto que posee una integridad en la documentación, todo lo anterior mantendrá la coherencia en el desarrollo estratégico de la empresa Kunza Salud Integral.

## **PLAN DE MEJORA**

Gracias a un diagnóstico empresarial que es una herramienta de gestión organizacional cuya importancia radica en identificar la situación actual del negocio en aspectos administrativos, operativos y financieros, es que en base a esta definición la presente investigación al detectar las falencias en los procesos administrativos del área de gestión de personas, se entregaran los siguientes documentos que implican una estandarización de estos procesos y documentos que se entregaran para lograr el orden administrativo correspondiente que necesitan:

Descriptor de cargo: Un descriptor de cargo es la descripción de un cargo y, actualmente, es casi una herramienta imprescindible en el departamento de gestión de personas, contribuyendo a una organización clara de la estructura de la empresa.

En su estructura se indica los siguientes conceptos:

- Nombre del cargo
- Área
- Lugar de trabajo
- Tipo de contrato
- Propósito del cargo
- Funciones principales del cargo
- Ubicación del cargo dentro de la estructura organizacional
- Formación
- Capacidades, habilidades y competencias específicas necesarias para desarrollar el cargo
- Responsabilidad principal del cargo
- Complejidad del cargo

Para Kunza Salud Integral, se necesitan 12 descriptores de cargo, que involucran a los siguientes cargos:

- Gerente General
- Jefe de administración y finanzas
- Jefe de marketing y negocios
- Encargada de finanzas
- Gestora de negocios
- Coordinadora
- Psicólogo laboral
- Enfermera
- Medico
- TENS
- Asesor contable y asesor de prevención de riesgos

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Gerente general</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

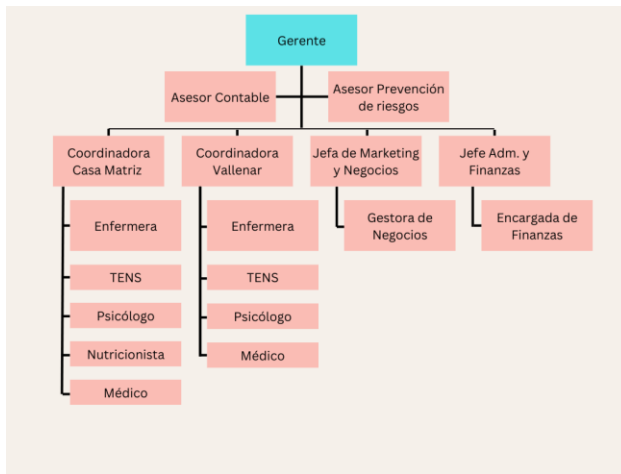
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Formular la estrategia general, gestionar al personal y establecer políticas. Para desempeñar este cargo satisfactoriamente, debe ser un líder atento y tomar decisiones con seguridad, ayudando a desarrollarse a los empleados, además de ser productivo al tiempo que asegura que los beneficios aumentan.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Supervisar la operativa diaria del equipo de trabajo.
- Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento.
- Mantener presupuestos y optimizar gastos.
- Establecer políticas y procesos.
- Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente
- Supervisar la contratación y formación de nuevos empleados.
- Evaluar y mejorar las operaciones y el desempeño financiero.
- Dirigir el proceso de asesoramiento de los empleados.
- Preparar informes periódicos para la alta dirección.
- Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad.
- Proporcionar soluciones a problemas que se ocasionen dentro de la organización.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:** Ingeniero civil industrial, Ingeniero comercial, o carrera a fin con experiencia demostrable al cargo, idealmente con postgrados o diplomados.

#### **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento de la empresa, controlando los presupuestos y optimización de gastos, gestionar la estructura organizacional. Sus funciones implican la toma de decisiones constantes.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Jefe de administración y finanzas</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

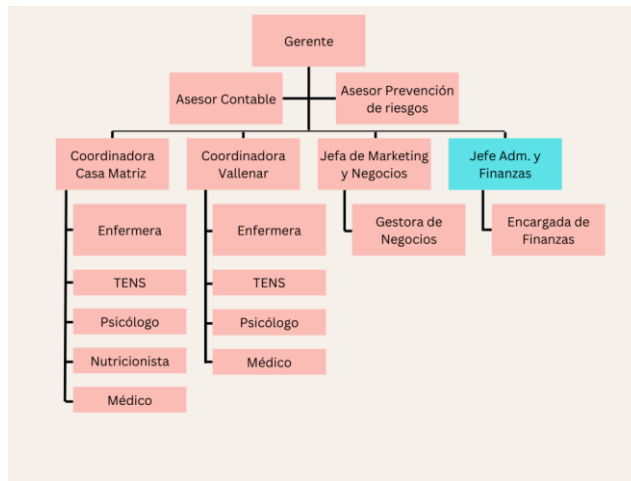
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Garantizar la entrega de servicios de calidad y excelencia coordinando adecuadamente las áreas de, Finanzas, Contabilidad, Administración General y Desarrollo y Gestión de Personas, asegurando que el centro cuente con las personas y recursos que requiere de acuerdo a los objetivos estratégicos y lineamientos institucionales.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Hacer previsiones de los resultados mensuales, trimestrales y anuales.
- Aprobar o rechazar los presupuestos.
  
- Gestionar los riesgos.
- Evaluar y tomar decisiones sobre las inversiones.
- Supervisar a un equipo de contables.
- Asignar recursos y gestionar los flujos de caja.
- Realizar análisis de costes y beneficios.
- Desarrollar procedimientos seguros para mantener la confidencialidad de la información.
- Garantizar que todas las actividades contables y las auditorías internas cumplan los reglamentos financieros.
- Consultar a los miembros del consejo directivo acerca de las opciones de financiación.
- Recomendar soluciones para reducir los costes.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:** Ingeniera comercial, Ingeniera en administración de empresas, ingeniera de ejecución en administración de empresas, o carrera a fin.

#### **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Gestión de los recursos financieros, humanos, así como la supervisión de la gestión financiera de los programas y proyectos que implemente el centro, de acuerdo a la normativa vigente.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Jefe/a de marketing y negocios</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

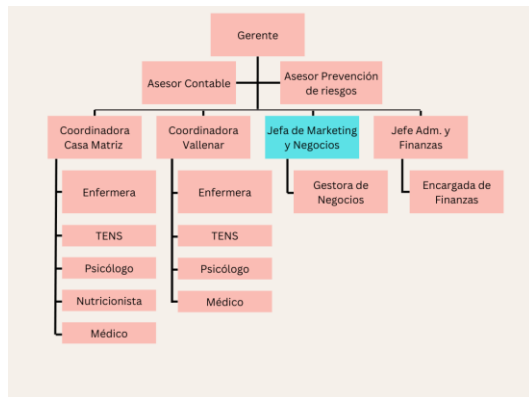
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Liderar y supervisar el trabajo de los empleados a su cargo, responsable de garantizar la eficiencia de las operaciones comerciales, así como de fijar objetivos estratégicos para el futuro. Garantizar la rentabilidad de las actividades del centro para impulsar el desarrollo sostenible y el éxito a largo plazo.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Desarrollar metas y objetivos para lograr el crecimiento y la prosperidad, diseñar e implementar planes y estrategias empresariales para fomentar el logro de objetivos.
- Garantizar que la compañía tenga los recursos adecuados e idóneos para llevar a cabo sus actividades
- Supervisar el trabajo de los empleados y proporcionar opiniones y consejos para mejorar la eficiencia y la efectividad.
- Mantener relaciones con socios, distribuidores y proveedores.
- Reunir, analizar e interpretar datos externos e internos y escribir informes.
- Evaluar el desempeño general de la compañía respecto a los objetivos.
- Representar a la compañía en eventos, conferencias, etc..

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:** Ingeniera en administración de empresas, ingeniera de ejecución en administración de empresas, experiencia demostrable en relaciones públicas, o carrera a fin.

#### **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar labores que impulsen un crecimiento financiero sostenible y forjar fuertes relaciones con los clientes. Sus funciones implican la toma de decisiones constantes.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Encargada de finanzas</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

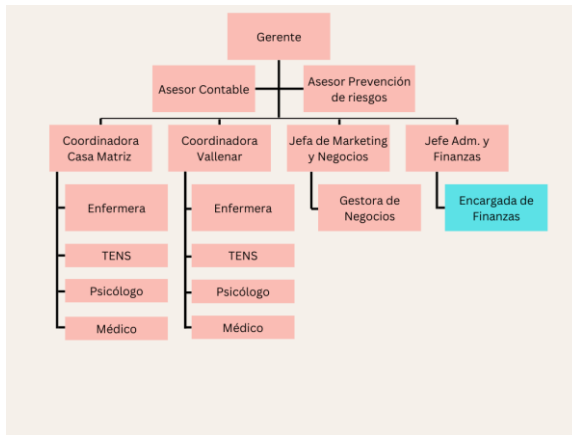
Coordinar y gestionar el uso de los recursos financieros, mediante la administración eficiente de la actividad

Financiera, contable y presupuestaria del centro.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Realizar facturación de empresas sin crédito.
- Emitir estados de pago.
- Facturar mensualmente a las empresas con crédito.
- Evaluar empresas nuevas para convenios de colaboración.
- Realizar cobranzas de facturas.
- Ejecutar conciliaciones bancarias.
- Controlar e imputar gastos de los centros de costos.
- Evaluar valores de los exámenes.
- Controlar y supervisar los ingresos en efectivo y otros medios de pago.
- Realizar provisión mensual, semestral y anual de ingresos.
- Controlar el pago de convenios.
- Realizar provisión de vacaciones.
- Generar informes de cobranzas, gastos, costos e ingresos para la toma de decisiones.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Ingeniera de ejecución en administración de empresas, Ingeniera en administración de empresas o carrera a fin.

**Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Velar por la optimización de los recursos financieros y administrativos del centro, asistiendo a su jefatura en labores relacionadas a la administración y generación de dichos recursos.

**COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Gestor de negocios</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

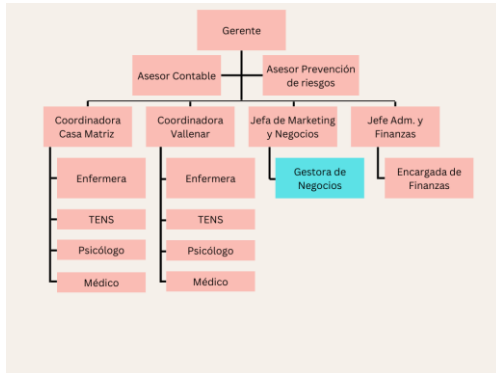
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Encabezar las labores que logren garantizar la rentabilidad de las actividades del centro en cuanto al entorno de actores potenciales directores relacionados con la empresa.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Diseñar el marketing digital del centro.
- Mantener actualizada las plataformas digitales del centro.
- Realizar fidelización de los clientes.
- Asistir a diversas actividades externas que involucren el crecimiento del centro.
- Apoyar la logística de reuniones, talleres, eventos, seminarios y/o capacitaciones, que se realicen, tomar, redactar actas y hacer seguimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos para ello.
- Gestionar salidas a terreno con el fin de visitar empresas para aumentar cartera de clientes.
- Apoyar de manera proactiva lo encomendado por la jefatura directa.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Ingeniera de ejecución en administración de empresas, ingeniera en administración de empresas, tecnóloga en administración de empresas, carrera a fin

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar labores que impulsen el desarrollo de metas y objetivos para lograr el crecimiento y la prosperidad, organizar y coordinar operaciones de manera que se asegure la máxima productividad. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Coordinadora</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

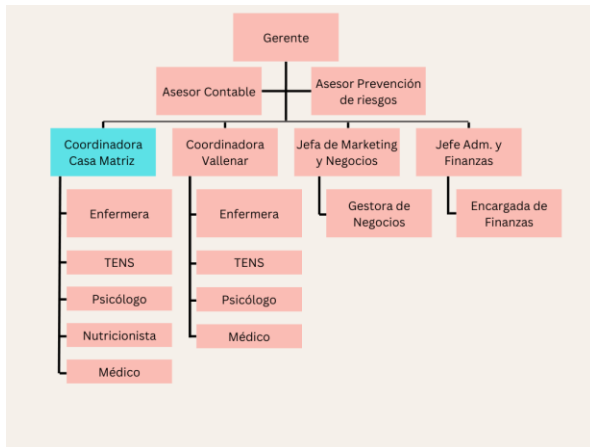
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Llevar a cabo una variedad de tareas entre ellas la orientación de pacientes, asegurarse de que la empresa cumple todas las leyes relevantes. Excelente comunicador capaz de fomentar las relaciones con empleados y proveedores externos. Asegurarse de que los requisitos de personal de la empresa se satisfacen siempre, y los empleados trabajan en un entorno cordial y acogedor.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Coordinar y supervisar el funcionamiento interno de la empresa.
- Apoyar en forma oportuna y eficiente los procesos de gestión y operativos del centro médico y salud ocupacional.
- Apoyar las acciones para la vinculación del centro con las empresas externas.
- Apoyar las relaciones con las diferentes alianzas del centro.
- Orientación técnica de las evaluaciones que se realizan en el centro.
- Gestionar la toma de exámenes en terreno.
- Mantener el contacto directo con la seremi de salud.
- Levantar registros de la entrega de resultados.
- Apoyar en todas las demás labores propias del centro.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de técnico en administración de empresas o carrera a fin.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Supervisar todas las necesidades y operaciones de la empresa con discrecionalidad y responsabilidad en el desarrollo de actividades bajo su responsabilidad. Garantizar el cumplimiento de las normativas y las políticas del centro. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### DATOS GENERALES DEL CARGO:

Nombre del Cargo	<b>Psicólogo laboral</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

### 1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO

Apoyar al Centro Médico y Salud Ocupacional en las diferentes actividades definidas en su programación anual, considerando para ello, el manejo de instrumentos organizacionales para colaborar en la productividad, rendimiento y reclutamiento del personal.

### 2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO

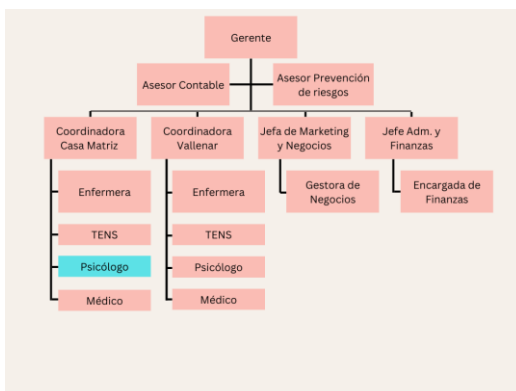
Entrevistas para exámenes tales como: psicosenotécnico, aversión al riesgo, psicolaborales, y espacio confinados.

Aplicación de evaluaciones tales como: test proyectivos, test psicométricos.

Tabulación de resultados y generación de informes según test aplicados.

Difusión de resultados a los postulantes.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



#### **4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de Psicólogo con mención en laboral o experiencia demostrable en ámbito del área laboral.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

#### **5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

#### **6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Garantizar la evaluación de las necesidades de los pacientes, asegurar la responsabilidad profesional con respecto a la documentación y el intercambio de información y asegurar una buena información escrita y oral para asegurar la trazabilidad y la atención.

#### **7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## **Descriptor Cargo.**

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Enfermera</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

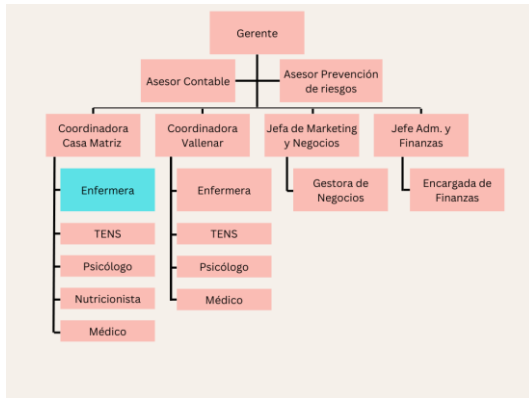
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Encabezar las labores de enfermería, atención de pacientes y gestión operacional de equipos e informes de exámenes, así como también, cumplir con la acción de supervisión y de control del quehacer operativo dentro de la misma.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Atender a los pacientes según batería de exámenes a realizar.
- Manipular el equipamiento de toma de muestra tales como:  
Audiometría, optometría, espirometría, psicosenotecnico, muestra de sangre, toma de electrocardiograma, PCR, antígenos, signos vitales.
- Ingresar los cierres de informes de pacientes.
- Ingresar los resultados de sangre que envía laboratorio.
- Ingresar los resultados de rayos X con laboratorios externos asociados a la organización.
- Enviar los resultados de cada paciente a las respectivas empresas.
- Encargada de bodega de insumos médicos, que comprende revisar el stock disponible y envío de insumos a sucursal Vallenar.
- Realizar las reevaluaciones de exámenes alterados en pacientes.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de enfermera

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar labores de enfermería, gestión y operacionales con discrecionalidad y responsabilidad en el desarrollo de actividades bajo su responsabilidad. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Médico general</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

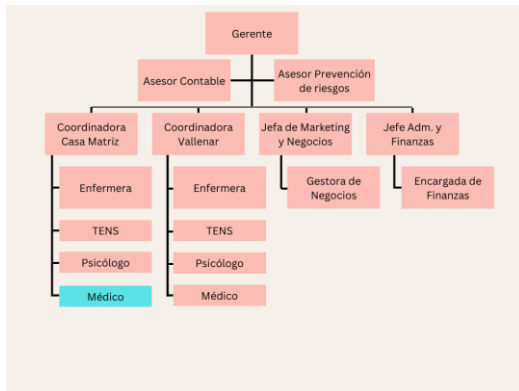
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Integrarse a un equipo multidisciplinario en el centro médico y salud ocupacional, para realizar atención médica dando cumplimiento a una atención oportuna, segura y eficaz a los usuarios del centro. La modalidad de atención es de media jornada.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Llevar a cabo la evaluación médica en la atención de pacientes, considerando la anamnesis, identificación del motivo de consulta, la sintomatología, la realización del examen físico, exámenes de medicina general, la definición de un diagnóstico clínico o sospecha diagnóstica y el plan terapéutico.
- Practicar exámenes de medicina general basada en la clínica médica, formular diagnósticos y prescribir el tratamiento que debe seguirse, para la recuperación de la enfermedad o la urgencia que afecta al usuario.
- Cumplir con la normativa de calidad y seguridad establecida, respecto a la atención de pacientes.
- Remitir los usuarios de mayor complejidad a los médicos especialistas que se requieran.
- Cumplir normativas vigentes y realizar la correcta emisión de certificados tales como: Alcoholemia y toxicológicos para conductores, lesiones por violencia intrafamiliar y otras.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de Médico, mención medicina general

**Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**  
Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar las actividades médicas organizando los recursos disponibles y procurando una atención integral, dando cumplimiento a una atención oportuna, segura y eficaz con discrecionalidad y responsabilidad en el desarrollo de actividades bajo su responsabilidad. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Técnico en enfermería</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Plazo fijo

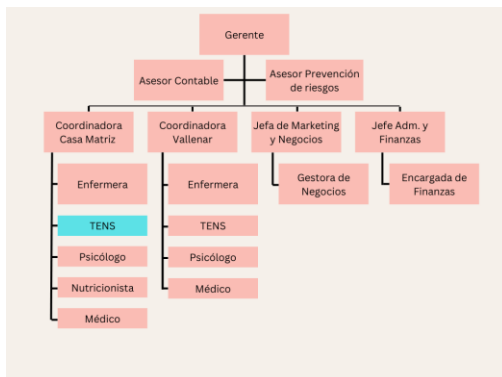
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO**

Apoyar en la gestión operacional a la enfermera, atención de pacientes y actividades relacionadas con el área.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Realizar control signos vitales.
- Realizar toma de muestras tales como: electrocardiograma, antropometría, audiometría.
- Realizar toma de test alcohol y droga.
- Apoyar en todo lo necesario a la enfermera del centro.

### **3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**



#### **4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de Técnico en Enfermería

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

#### **5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

#### **6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar un adecuado apoyo a las labores de enfermería encomendadas por la jefatura directa, procurando una correcta manipulación de todos los elementos necesarios para el desempeño de su función y cuidados de los pacientes.

#### **7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Asesor contable</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Plazo fijo

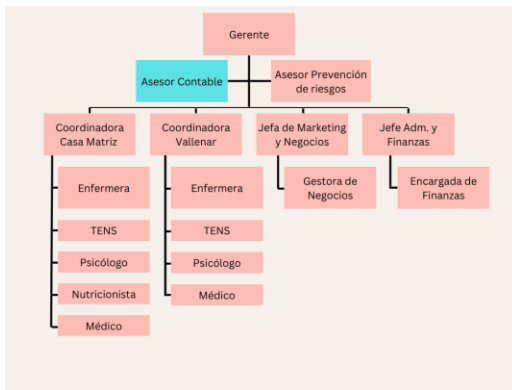
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO**

Medir, registrar e informar todos los hechos económicos del centro médico.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Mantener actualizados los registros contables y elaborar los Estados Financieros del centro médico.
- Colaborar al gerente en materias contables, auditoria, presupuestarias, administrativas, de gestión, y otras que éste le solicite.
- Evaluar en forma permanente el sistema de control interno del centro médico, y proponer y ejecutar las recomendaciones para su mejoramiento.
- Velar porque el sistema de información administrativo y contable del centro médico cumpla con los requisitos de eficiencia, confiabilidad, seguridad y oportunidad.
- Incentivar y controlar el uso racional y justo de los recursos asignados y/o disponibles para el funcionamiento de las Direcciones de la Administración Central.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Contador auditor – ingeniero comercial – carrera a fin

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**  
Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### **DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Asesor de prevención de riesgos</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Plazo fijo

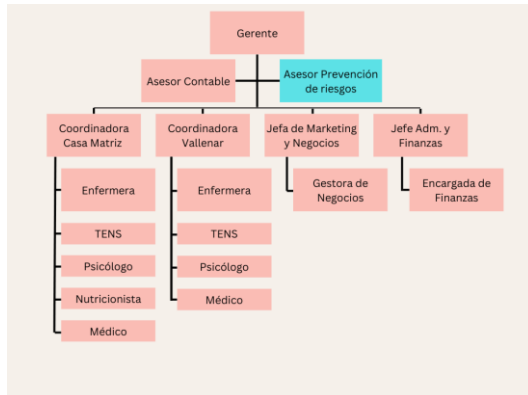
### **1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO**

Asesorar técnicamente al centro en materias de prevención de riesgos propias del ejercicio de las labores tanto operativas como profesionales.

### **2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Elaborar conforme a las necesidades del centro un programa de trabajo en prevención de riesgos
- Ejecutar acciones de control de inseguridad que se requiera para la puesta en práctica de programas de prevención de riesgos.
- Entregar un plan sobre las normas básicas de prevención de riesgos.
- Asesorar proponiendo soluciones para el control de riesgos en el ambiente o medio de trabajo, apoyando al personal para el control de las causas de accidentes y enfermedades laborales.
- Elaborar, obtener aprobación y preocuparse del cumplimiento sobre su área.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Ingeniero en prevención de riesgos.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**  
Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar un adecuado cumplimiento de las normas y políticas legales del estado de Chile referentes a su área.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## FORMATO DE SALIDAS A TERRENO Y VACACIONES

En esta parte tenemos presente la estandarización de procesos que es la que permite establecer una cultura de trabajo más eficiente y coordinada, elemento clave presente en las debilidades del centro. Por lo tanto, entregaremos un formato de salidas a terreno, documento que actualmente no lo manejan, obteniendo como resultado que las salidas a terreno no se encuentren regularizadas y resguardadas, además con el fin de proteger la integridad de cada uno de los colaboradores de Kunza Salud Integral.

Por otra parte, con el fin de estandarizar de igual manera un formato de vacaciones, se entrega un nuevo documento para el centro.


SALVO RESGUARDO PARA SALIDAS A TERRENO (FUERA DE COPIAPO)											
										R.U.T.	
Nombre trabajador											
Fecha											
Cargo											
Destino											
Motivo de la salida a terreno											
Especificaciones											
Periodo de viaje						Movilización					
Fecha	Hora	Vistado		Vehículo		Bus	Avión	Taxi	Transfer		
Salida			Peaje	Empresa		N° Patente:					
Llegada			Gasolina	Particular							
OBSERVACIONES											
VIATICO DE RESGUARDO											
Firma Funcionario						Firma Jefe Unidad					

Ilustración 37 diseño formato salvo resguardo (creación propia)


			<b>SOLICITUD DE FERIADO ANUAL</b>		
<b>1.- ANTECEDENTES GENERALES</b>					
SUCURSAL T/0 CASA MATRI		PORTALES 679/ COPIA			
<b>2.- ANTECEDENTES DEL TRABAJADOR</b>					
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES	
R.U.T.		FECHA DE INGRESO		CARGO	
<b>3.- DETALLE DE SOLICITUD</b>					
<p>EL TRABAJADOR SOLICITA UN FERIADO ANUAL DE <input type="text"/> DIAS HÁBILES A CONTAR DE LAS FECHAS QUE SE INDICAN:</p> <p>DESDE EL <input type="text"/> HASTA <input type="text"/> AMBAS FECHAS INCLUSIVE</p> <p>EL ARTICULO 70 DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, ESTABLECE QUE EL FERIADO DEBERÁ SER CONTÍNUO PERO EL EXCESO SOBRE DIEZ DÍAS HÁBILES PODRÁ FRACCIONARSE DE COMÚN ACUERDO.</p>					
<b>4.- OBSERVACIONES</b>					
<b>FIRMA DEL TRABAJADOR (SOLICITANTE)</b>			<b>APROBACIÓN JEFE DIRECTO</b>		

Ilustración 38 Formato de vacaciones (creación propia)

## **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados obtenidos a través de la encuesta y entrevistas se decide generar a las diferentes dimensiones diagnosticadas y analizadas una serie de recomendaciones que ayuden a solucionar las debilidades que presenta actualmente Kunza Salud Integral.

### **1) Dimensión: REMUNERACIONES**

**Debilidad:** Un alto porcentaje de los colaboradores no recibe su liquidación de sueldo dentro de los 05 primeros días del mes.

**Recomendación:** Implementación de software de envío automático de liquidación posterior al pago del sueldo.

**Impacto:** En cuanto a lo que ocurre en esta dimensión esta debilidad puede asociar un descontento por parte del personal, por lo que la recomendación entregada ahorra tiempo de espera en la recepción de la liquidación al personal ya que, no tendrían que estar solicitándola. En ocasiones el personal debe realizar trámites personales donde las entidades crediticias solicitan este tipo de documentación y al no contar con ella, ocasiona un retraso en sus trámites personales.

### **2) Dimensión: CAPACITACIONES**

**Recomendación:** Promover el desarrollo profesional de los colaboradores – mejorar su desempeño – proporcionar el apoyo necesario - Las capacitaciones deben ir de la mano de reuniones de integración, en la que el personal pueda fortalecer sus habilidades interpersonales; y los participantes aprendan a socializar mejor con las personas, ya que, es importante la integración del personal para incrementar la lealtad o compromiso en Kunza Salud Laboral.

Impacto: La capacitación debe ser una experiencia de aprendizaje positivo y benéfico, se debe complementar con tareas diarias que realice el personal de tal manera de que la capacitación cumple un rol importante al completarla y reforzarla con una actividad planeada benéfica para los colaboradores, lo anterior considerando que de estas capacitaciones deben participar todos los niveles de la empresa lo que permitirá el desarrollo de conocimientos, actitudes y habilidades que los beneficiarán a ellos y a la organización.

### **3) Dimensión: Cultura Organizacional**

Recomendación: Visibilizar las políticas de la empresa, aquí se pueden realizar de manera periódica reuniones de equipo y de manera introductoria plasmar las políticas como también cada vez que llegue personal nuevo a la organización visibilizarlas.

Impacto: Un personal que conoce las políticas de la empresa, es un personal comprometido y que se desempeñara de una manera acorde a estas mismas, incrementando de manera positiva el desarrollo de la organización.

### **4) Dimensión: Gestión**

Recomendación: Visibilizar y formalizar la documentación de la gestión administrativa

Impacto: Los procesos administrativos tienen que ser coherentes entre sí, y estos deben ser de conocimiento general, para que el trabajo sea planeado, organizado, coordinado y controlado y los logros puedan evidenciarse en la productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2015). Dirección estratégica recursos humanos. Editorial Granica.

Casado, J. (2003). El valor de la persona: nuevos principios para la gestión del capital humano. Editorial Prentice Hall.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. Mcgraw-hill Editorial.

Chiavenato, I. (2000). El capital humano de las organizaciones. Mcgraw-hill Editorial.

Chiavenato, I. (2001) Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill

Dessler, G. (2006). Administración de Recursos Humanos. 5° Edición. Editorial Prentice-Hall.

División de Gobierno Digital. (27 de Abril de 2019). Gestión Documental del estado. <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-de-gestion-documental/>

Dolan, S., Schuler, R., Jackson, S., y Cabrera, R. (2007). La Gestión de los Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. Editorial McGraw-Hill.

Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala. Universidad La Salle.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2071081X2018000200011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2071081X2018000200011&lng=pt&nrm=iso)

García, M. (2013). Educación y desigualdad social en Chile: avanzando hacia espacios interculturales. *Revista Sociedad Y Equidad*, (5), pp. 276-292.

<https://doi.org/10.5354/rse.v0i5.26319>

Gonzalez, R. (2016) Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 117-

137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2016) Una perspectiva global, empresarial y de innovación. Editorial McGraw-Hill.

Lillo, J. (14 de Marzo de 2005). Aspectos a valorar en una selección de personal. *Educa Web*. <https://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/>

López, R. Figueroa B. E. & Gutiérrez C. (2013). La "parte del león": nuevas estimaciones de la participación de los súper ricos en el ingreso de Chile. Serie documentos de trabajo, N° 379, pp. 1-31.

Morales, O. (2016). *La Cultura Corporativa Y Su Relación Con La Competitividad*. Editorial Sotavento.

Martinez, J., Mayon A., Brian F., Burgos B., Isaac A., Sánchez M., y Vinicio N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202019000400163&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202019000400163&lng=es&tlng=es).

McGregor, J., Tweed, D., y Pech, R. (2004). El capital humano en la nueva economía, *Revista Capital Intelectual*, 5(1), pp. 153-164.

<https://doi.org/10.1108/14691930410512978>

Mondy, R. (2010) *Administración de recursos humanos*. Editorial Prentice Hall.


Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2008).  
Manual de gestión documental.

[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073_spa)

Pérez, J. (2010). Administrando trabajadores del conocimiento en Chile. Universidad de  
Santiago de Chile.

[https://fae.usach.cl/fae1/docs/opinion/Articulo\\_Trend\\_management\\_Trabajadores\\_del\\_c  
onocimiento\\_y\\_RRHH.pdf](https://fae.usach.cl/fae1/docs/opinion/Articulo_Trend_management_Trabajadores_del_conocimiento_y_RRHH.pdf)

## ANEXOS

		<b>SOLICITUD DE FERIADO ANUAL</b>		
<b>1.- ANTECEDENTES GENERALES</b>				
SUCURSAL Y/O CASA MATRIZ		PORTALES 679/ COPIAPÓ		[ ]
<b>2.- ANTECEDENTES DEL TRABAJADOR</b>				
[ ]				
[ ]				
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES
[ ]		[ ]		[ ]
R.U.T.		FECHA DE INGRESO		CARGO
[ ]		[ ]		[ ]
<b>3.- DETALLE DE SOLICITUD</b>				
EL TRABAJADOR SOLICITA UN FERIADO ANUAL DE <input type="text"/> DIAS HÁBILES A CONTAR DE LAS FECHAS QUE SE INDICAN:				
DESDE EL <input type="text"/> HASTA <input type="text"/> AMBAS FECHAS INCLUSIVE				
EL ARTICULO 70 DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, ESTABLECE QUE EL FERIADO DEBERÁ SER CONTÍNUO PERO EL EXCESO SOBRE DIEZ DÍAS HÁBILES PODRÁ FRACCIONARSE DE COMÚN ACUERDO.				
<b>4.- OBSERVACIONES</b>				
[ ]				
[ ]				
[ ]				
[ ]				
[ ]				
<b>FIRMA DEL TRABAJADOR (SOLICITANTE)</b>		<b>APROBACIÓN JEFE DIRECTO</b>		



**KUNZA SALUD INTEGRAL**  
CENTRO MÉDICO Y SALUD OCCUPACIONAL

**SALVO RESGUARDO PARA SALIDAS A TERRENO**  
(FUERA DE COPIAPÓ)

Nombre trabajador	R.U.T.
Fecha	
Cargo	
Destino	
Motivo de la salida a terreno	

<i>Especificaciones</i>										
<i>Periodo de Viaje</i>				<i>Movilización</i>						
	Fecha	Hora	Viático			Vehículo	Bus	Avión	Taxi	Transfer
Salida			Peaje			Empresa	N° Patente:			
Llegada			Gasolina			Particular				

<i>OBSERVACIONES</i>										

<b>VIATICO DE RESGUARDO</b>
-----------------------------

.....  
Firma Funcionario

.....  
Firma Jefe Unidad

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Gerente general</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

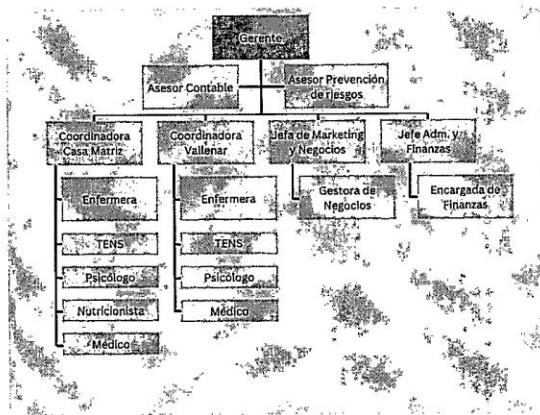
**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Formular la estrategia general, gestionar al personal y establecer políticas. Para desempeñar este cargo satisfactoriamente, debe ser un líder atento y tomar decisiones con seguridad, ayudando a desarrollarse a los empleados, además de ser productivo al tiempo que asegura que los beneficios aumentan.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Supervisar la operativa diaria del equipo de trabajo.
- Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento.
- Mantener presupuestos y optimizar gastos.
- Establecer políticas y procesos.
- Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente
- Supervisar la contratación y formación de nuevos empleados.
- Evaluar y mejorar las operaciones y el desempeño financiero.
- Dirigir el proceso de asesoramiento de los empleados.
- Preparar informes periódicos para la alta dirección.
- Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad.
- Proporcionar soluciones a problemas que se ocasionen dentro de la organización.

**3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**



**4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:** Ingeniero civil industrial, Ingeniero comercial, o carrera a fin con experiencia demostrable al cargo, idealmente con postgrados o diplomados.

**Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

**5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

---

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento de la empresa, controlando los presupuestos y optimización de gastos, gestionar la estructura organizacional. Sus funciones implican la toma de decisiones constantes.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Jefe de administración y finanzas</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Garantizar la entrega de servicios de calidad y excelencia coordinando adecuadamente las áreas de, Finanzas, Contabilidad, Administración General y Desarrollo y Gestión de Personas, asegurando que el centro cuente con las personas y recursos que requiere de acuerdo a los objetivos estratégicos y lineamientos institucionales.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Hacer provisiones de los resultados mensuales, trimestrales y anuales.
- Aprobar o rechazar los presupuestos.
  
- Gestionar los riesgos.
- Evaluar y tomar decisiones sobre las inversiones.
- Supervisar a un equipo de contables.
- Asignar recursos y gestionar los flujos de caja.
- Realizar análisis de costes y beneficios.
- Desarrollar procedimientos seguros para mantener la confidencialidad de la información.
- Garantizar que todas las actividades contables y las auditorías internas cumplan los reglamentos financieros.
- Consultar a los miembros del consejo directivo acerca de las opciones de financiación.
- Recomendar soluciones para reducir los costes.



---

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Gestión de los recursos financieros, humanos, así como la supervisión de la gestión financiera de los programas y proyectos que implemente el centro, de acuerdo a la normativa vigente.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Jefe/a de marketing y negocios</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

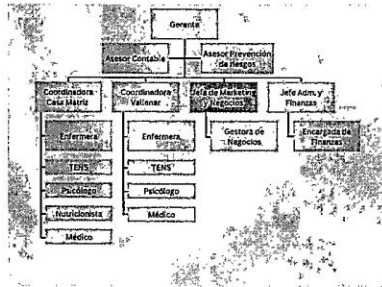
**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Liderar y supervisar el trabajo de los empleados a su cargo, responsable de garantizar la eficiencia de las operaciones comerciales, así como de fijar objetivos estratégicos para el futuro. Garantizar la rentabilidad de las actividades del centro para impulsar el desarrollo sostenible y el éxito a largo plazo.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Desarrollar metas y objetivos para lograr el crecimiento y la prosperidad, diseñar e implementar planes y estrategias empresariales para fomentar el logro de objetivos.
- Garantizar que la compañía tenga los recursos adecuados e idóneos para llevar a cabo sus actividades
- Supervisar el trabajo de los empleados y proporcionar opiniones y consejos para mejorar la eficiencia y la efectividad.
- Mantener relaciones con socios, distribuidores y proveedores.
- Reunir, analizar e interpretar datos externos e internos y escribir informes.
- Evaluar el desempeño general de la compañía respecto a los objetivos.
- Representar a la compañía en eventos, conferencias, etc..

**3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**



**4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:** Ingeniera en administración de empresas, ingeniera de ejecución en administración de empresas, experiencia demostrable en relaciones públicas, o carrera a fin.

**Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

**5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar labores que impulsen un crecimiento financiero sostenible y forjar fuertes relaciones con los clientes. Sus funciones implican la toma de decisiones constantes.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Encargada de finanzas</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

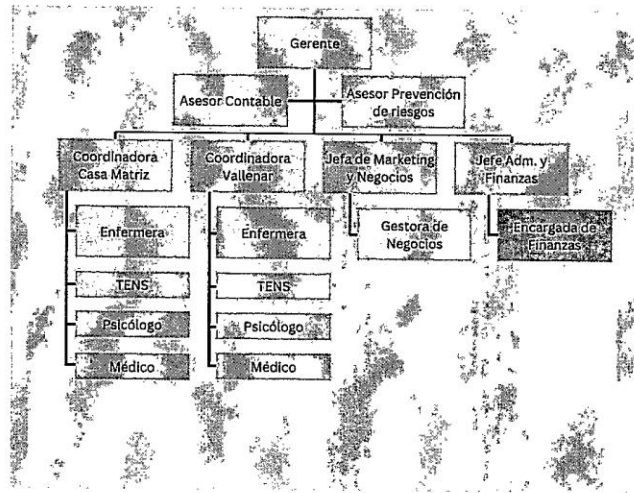
Coordinar y gestionar el uso de los recursos financieros, mediante la administración eficiente de la actividad

Financiera, contable y presupuestaria del centro.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Realizar facturación de empresas sin crédito.
- Emitir estados de pago.
- Facturar mensualmente a las empresas con crédito.
- Evaluar empresas nuevas para convenios de colaboración.
- Realizar cobranzas de facturas.
- Ejecutar conciliaciones bancarias.
- Controlar e imputar gastos de los centros de costos.
- Evaluar valores de los exámenes.
- Controlar y supervisar los ingresos en efectivo y otros medios de pago.
- Realizar provisión mensual, semestral y anual de ingresos.
- Controlar el pago de convenios.
- Realizar provisión de vacaciones.
- Generar informes de cobranzas, gastos, costos e ingresos para la toma de decisiones.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Ingeniera de ejecución en administración de empresas, Ingeniera en administración de empresas o carrera a fin.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados \*

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Velar por la optimización de los recursos financieros y administrativos del centro, asistiendo a su jefatura en labores relacionadas a la administración y generación de dichos recursos.

**COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## Descriptor Cargo.

### DATOS GENERALES DEL CARGO:

Nombre del Cargo	Gestor de negocios
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

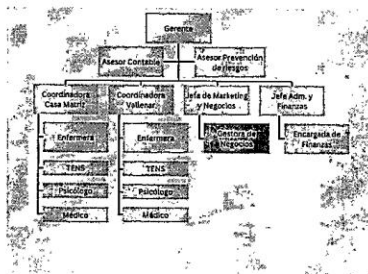
### 1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO

Encabezar las labores que logren garantizar la rentabilidad de las actividades del centro en cuanto al entorno de actores potenciales directores relacionados con la empresa.

### 2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO

- Diseñar el marketing digital del centro.
- Mantener actualizada las plataformas digitales del centro.
- Realizar fidelización de los clientes.
- Asistir a diversas actividades externas que involucren el crecimiento del centro.
- Apoyar la logística de reuniones, talleres, eventos, seminarios y/o capacitaciones, que se realicen, tomar, redactar actas y hacer seguimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos para ello.
- Gestionar salidas a terreno con el fin de visitar empresas para aumentar cartera de clientes.
- Apoyar de manera proactiva lo encomendado por la jefatura directa.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



#### **4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:**

Ingeniera de ejecución en administración de empresas, ingeniera en administración de empresas, tecnóloga en administración de empresas, carrera a fin

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

#### **5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

#### **6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar labores que impulsen el desarrollo de metas y objetivos para lograr el crecimiento y la prosperidad, organizar y coordinar operaciones de manera que se asegure la máxima productividad. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

#### **7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Coordinadora</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

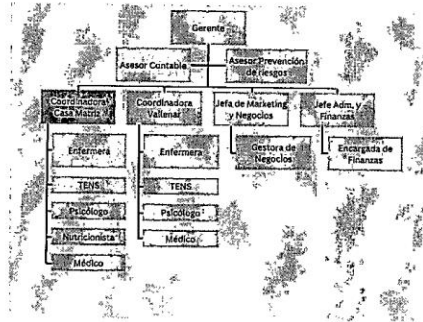
**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Llevar a cabo una variedad de tareas entre ellas la orientación de pacientes, asegurarse de que la empresa cumple todas las leyes relevantes. Excelente comunicador capaz de fomentar las relaciones con empleados y proveedores externos. Asegurarse de que los requisitos de personal de la empresa se satisfacen siempre, y los empleados trabajan en un entorno cordial y acogedor.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Coordinar y supervisar el funcionamiento interno de la empresa.
- Apoyar en forma oportuna y eficiente los procesos de gestión y operativos del centro médico y salud ocupacional.
- Apoyar las acciones para la vinculación del centro con las empresas externas.
- Apoyar las relaciones con las diferentes alianzas del centro.
- Orientación técnica de las evaluaciones que se realizan en el centro.
- Gestionar las toma de exámenes en terreno.
- Mantener el contacto directo con la seremi de salud.
- Levantar registros de las entrega de resultados.
- Apoyar en todas las demás labores propias del centro.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de técnico en administración de empresas o carrera a fin.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Supervisar todas las necesidades y operaciones de la empresa con discrecionalidad y responsabilidad en el desarrollo de actividades bajo su responsabilidad. Garantizar el cumplimiento de las normativas y las políticas del centro. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Psicólogo laboral</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Apoyar al Centro Médico y Salud Ocupacional en las diferentes actividades definidas en su programación anual, considerando para ello, el manejo de instrumentos organizacionales para colaborar en la productividad, rendimiento y reclutamiento del personal.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

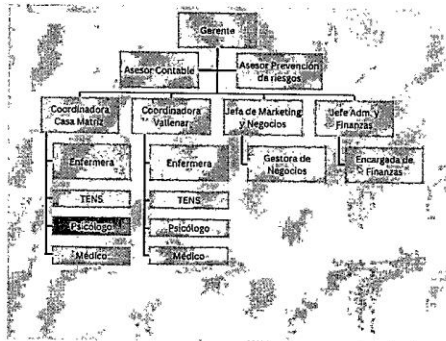
Entrevistas para exámenes tales como: psicosenotécnico, aversión al riesgos, psicolaborales, y espacio confinados.

Aplicación de evaluaciones tales como: test proyectivos, test psicométricos.

Tabulación de resultados y generación de informes según test aplicados.

Difusión de resultados a los postulantes.

**3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**



#### **4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:**

Título de Psicólogo con mención en laboral o experiencia demostrable en ámbito del área laboral.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

#### **5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

#### **6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Garantizar la evaluación de las necesidades de los pacientes, asegurar la responsabilidad profesional con respecto a la documentación y el intercambio de información y asegurar una buena información escrita y oral para asegurar la trazabilidad y la atención.

#### **7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Enfermera</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Encabezar las labores de enfermería, atención de pacientes y gestión operacional de equipos e informes de exámenes, así como también, cumplir con la acción de supervisión y de control del quehacer operativo dentro de la misma.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Atender a los pacientes según batería de exámenes a realizar.
- Manipular el equipamiento de toma de muestra tales como:  
Audiometría, optometría, espirometría, psicosenso-tecnico, muestra de sangre, toma de electrocardiograma, PCR, antígenos, signos vitales.
- Ingresar los cierres de informes de pacientes.
- Ingresar los resultados de sangre que envía laboratorio.
- Ingresar los resultados de rayos X con laboratorios externos asociados a la organización.
- Enviar los resultados de cada paciente a las respectivas empresas.
- Encargada de bodega de insumos médicos, que comprende revisar el stock disponible y envío de insumos a sucursal Vallenar.
- Realizar las re evaluaciones de exámenes alterados en pacientes.



- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar labores de enfermería, gestión y operacionales con discrecionalidad y responsabilidad en el desarrollo de actividades bajo su responsabilidad. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Médico general</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Indefinido

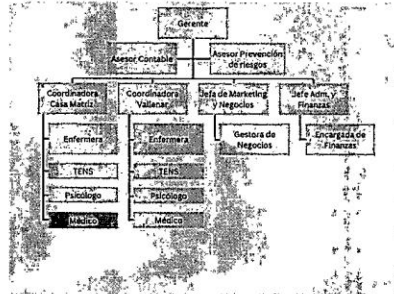
**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL CARGO**

Integrarse a un equipo multidisciplinario en el centro médico y salud ocupacional, para realizar atención médica dando cumplimiento a una atención oportuna, segura y eficaz a los usuarios del centro. La modalidad de atención es de media jornada.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Llevar a cabo la evaluación médica en la atención de pacientes, considerando la anamnesis, identificación del motivo de consulta, la sintomatología, la realización del examen físico, exámenes de medicina general, la definición de un diagnóstico clínico o sospecha diagnóstica y el plan terapéutico.
- Practicar exámenes de medicina general basada en la clínica médica, formular diagnósticos y prescribir el tratamiento que debe seguirse, para la recuperación de la enfermedad o la urgencia que afecta al usuario.
- Cumplir con la normativa de calidad y seguridad establecida, respecto a la atención de pacientes.
- Remitir los usuarios de mayor complejidad a los médicos especialistas que se requieran.
- Cumplir normativas vigentes y realizar la correcta emisión de certificados tales como: Alcoholemia y toxicológicos para conductores, lesiones por violencia intrafamiliar y otras.

### 3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



### 4. FORMACIÓN

- **Nivel de Educación mínima:**  
Título de Médico, mención medicina general
- **Campo de Especialización:**  
Centro médico y salud ocupacional.

### 5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:

- Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)
- Responsabilidad
- Proactividad y flexibilidad
- Comunicación efectiva
- Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones
- Capacidad de aprendizaje
- Capacidad para recibir instrucciones
- Manejo personal
- Capacidad de análisis
- Iniciativa/Mejora continúa
- Orientación a resultados
- Adhesión y respeto a las políticas de la empresa
- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**  
Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar las actividades médicas organizando los recursos disponibles y procurando una atención integral, dando cumplimiento a una atención oportuna, segura y eficaz con discrecionalidad y responsabilidad en el desarrollo de actividades bajo su responsabilidad. Algunas de sus funciones implican la toma de decisiones menores.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	<b>Técnico en enfermería</b>
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Plazo fijo

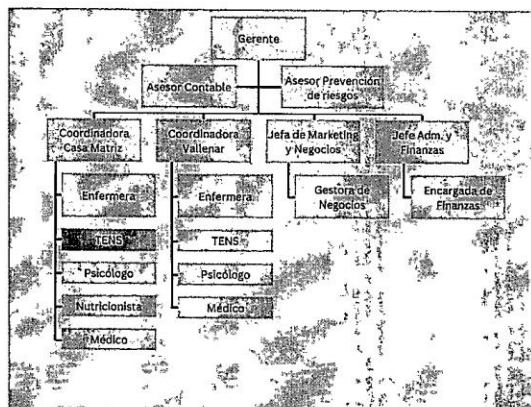
**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO**

Apoyar en la gestión operacional a la enfermera, atención de pacientes y actividades relacionadas con el área.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Realizar control signos vitales.
- Realizar toma de muestras tales como: electrocardiograma, antropometría, audiometría.
- Realizar toma de test alcohol y droga.
- Apoyar en todo lo necesario a la enfermera del centro.

**3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**



- **Nivel de Educación mínima:**

Título de Técnico en Enfermería

- **Campo de Especialización:** 7

Centro médico y salud ocupacional.

**5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS  
NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continúa

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

**6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar un adecuado apoyo a las labores de enfermería encomendadas por la jefatura directa, procurando una correcta manipulación de todos los elementos necesarios para el desempeño de su función y cuidados de los pacientes.

**7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.



#### **4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:**

Contador auditor – ingeniero comercial – carrera a fin

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

#### **5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

#### **6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Colaborar, analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

#### **7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

**Descriptor Cargo.**

**DATOS GENERALES DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	Asesor de prevención de riesgos
Área/Sección/Unidad:	No aplica
Lugar de Trabajo	Kunza Salud Integral
Tipo de Contrato	Plazo fijo

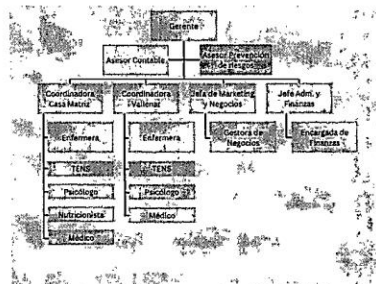
**1. PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO**

Asesorar técnicamente al centro en materias de prevención de riesgos propias del ejercicio de las labores tanto operativas como profesionales.

**2. FINALIDADES O FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO**

- Elaborar conforme a las necesidades del centro un programa de trabajo en prevención de riesgos
- Ejecutar acciones de control de inseguridad que se requiera para la puesta en práctica de programas de prevención de riesgos.
- Entregar un plan sobre las normas básicas de prevención de riesgos.
- Asesorar proponiendo soluciones para el control de riesgos en el ambiente o medio de trabajo, apoyando al personal para el control de las causas de accidentes y enfermedades laborales.
- Elaborar, obtener aprobación y preocuparse del cumplimiento sobre su área.

**3. UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**



#### **4. FORMACIÓN**

- **Nivel de Educación mínima:**

Ingeniero en prevención de riesgos.

- **Campo de Especialización:**

Centro médico y salud ocupacional.

#### **5. CAPACIDADES, HABILIDADES Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA DESARROLLAR EL PUESTO:**

Planificación y organización en la ejecución de actividades (metódico/a y ordenado/a)

Responsabilidad

Proactividad y flexibilidad

Comunicación efectiva

Capacidad para el trabajo en equipo/creación de relaciones

Capacidad de aprendizaje

Capacidad para recibir instrucciones

Manejo personal

Capacidad de análisis

Iniciativa/Mejora continua

Orientación a resultados

Adhesión y respeto a las políticas de la empresa

- **Actitudes, principios y valores fundamentales para el cargo:**

Alto nivel de compromiso

#### **6. RESPONSABILIDAD PRINCIPAL DEL CARGO:**

Realizar un adecuado cumplimiento de las normas y políticas legales del estado de Chile referentes a su área.

#### **7. COMPLEJIDAD DEL CARGO:**

Sin observaciones.

## ACTA DE ENTREVISTA PARA PROYECTO DE TESIS EMPRESA KUNZA SALUD LABORAL LTDA.

Fecha de realización: lunes 27 de marzo 2023

Lugar de realización: Sala de reuniones Kunza

Hora de inicio: 15.00 horas

Hora de término: 16.00 horas

Tabla: 1) Explicación de la investigación

2) Presentación empresa kunza

3) Ronda de preguntas

4) Varios

---

Participaron: Carol Albanese Pastene  
Dafne Albanese Pastene  
Rocío Becerra Vargas

---

1) La entrevistadora inicia la reunión, realiza un resumen del trabajo de investigación.

2) Se aborda el Punto 1: *Explicación de la Investigación*

Se explica en que consiste la investigación, se solicita permiso para utilizar el nombre de la empresa, se comunica la intención de incorporar guía para efectuar mejoras.

3) Se aborda el punto 2: *Presentación Empresa kunza*

En este punto las entrevistadas explican que servicios ofrece la empresa, un poco de la historia de esta para conocer más a profundidad.

4) Se aborda el Punto 3: *Ronda de preguntas*

La entrevistadora comienza a realizar preguntas para detectar deficiencias y puntos débiles para comenzar a generar encuesta de personal.

Datos recolectados:

- Empresa Kunza no cuenta con departamento de RR.HH, solo consta de uno de los dueños.
- No hay buen manejo del proceso administrativo por desconocimiento de algunos procesos.
- Ausencia de: Descriptores de cargo, falta especificación de funciones.

- No existe planificación de vacaciones, no hay formato.
- Baja visita a sucursal Vallenar (calendario de visita)

Siendo las 16:00 horas se da por terminada la entrevista.

La presente acta se firma por las personas entrevistadas.

  
CAROL ALBANESE PASTENE  
COORDINADORA

  
DAFNE ALBANESE PASTENE  
ENCARGADA DE FINANZAS

# Aplicación de mejoras en el proceso administrativo de Gestión de personas para la empresa Kunza Salud Laboral

La siguiente encuesta busca conocer su opinión en cuanto a Gestión de Personas según el siguiente escala: 1(nunca), 2 (ocasionalmente), 3 (frecuentemente), 4 (siempre).

1.1 ¿Recibe usted su liquidación de sueldo dentro de los primeros 5 días hábiles del mes? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

1.2 ¿Se refleja en su liquidación el pago de horas extras? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

1.3 ¿Su liquidación contempla algún tipo de bono? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

1.4 En caso de tener licencias, ¿usted las visualiza en su liquidación? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

1.5 En caso de presentar inasistencias, ¿estas se ven reflejadas en su liquidación? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2.1 ¿Sabe usted cuales son sus funciones en la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2.2 Al ingresar a trabajar, ¿le proporcionaron el descriptor de su cargo? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2.3 Al momento de incorporarse a trabajar, ¿le realizaron algún tipo de inducción? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2.4 ¿Firmó su contrato dentro de los 15 días hábiles desde su incorporación? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

⋮

2.5 ¿Le explicaron las cláusulas contempladas en su contrato? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3.1 Al ingresar a la organización, ¿se le realizó algún tipo de capacitación? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3.2 ¿Se cuenta con un programa (anual/semestral) de capacitaciones para el personal? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

---

3.3 ¿Cuenta la empresa con un comité encargado de la capacitación del personal? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

---

3.4 ¿Le han impartido alguna capacitación relevante para su área de trabajo? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

---

3.5 ¿Tiene la organización indicadores que permitan evaluar la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

---

4.1 ¿Conoces las políticas de la empresa? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

---

4.2 ¿Tiene claridad de la misión de la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4.3 ¿Conoce la visión de la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4.4 ¿Usted conoce el organigrama de la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4.5 ¿Conoce los valores declarados por la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5.1 Cuando tiene que solicitar un permiso administrativo, ¿existe un documento para respaldar la solicitud? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5.2 Cuando tiene que realizar salidas a terreno (si corresponde a su cargo), ¿existe un documento de resguardo de salida? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5.3 Al solicitar sus vacaciones, ¿usted completa un formulario de solicitud? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5.4 ¿Tiene claridad de los procedimientos administrativos que se realizan en la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5.5 Al momento de tener un accidente, ¿conoce que mutualidad respalda a la organización? \*

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

