



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**Escuela Académico Profesional de Negocios y**  
**Competitividad**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

**“Propuesta de un manual de organización y funciones para el  
centro odontológico digital especializado CODENT JM”**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios  
Internacionales**

**Estudiante:**

Valencia Cutipa, Fernando

**Identificador ORCID:**

0000-0002-7590-1650

**Asesor:**

Anastasio Dardo, Ramírez Franco

**Identificador ORCID del asesor:**

0000-0002-8133-6539

**Lima, Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Fernando Valencia Cutipa egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y  Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Propuesta de un manual de organización y funciones para el Centro Odontológico Digital Especializado CODENT JM" Asesorado por el docente: Anastacio Dardo Ramirez Franco, DNI 07188309 ORCID 0000-0002-8133-6539 tiene un índice de similitud de 4 (cuatro) % con código oid: 14912:241692955 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Fernando Valencia Cutipa  
 DNI: 74232475.



.....  
 ANASTACIO DARDO RAMIREZ FRANCO

DNI: 07188309

Lima, 02 de Abril de 2023

## **RESUMEN:**

El presente trabajo de suficiencia profesional cumple con los requisitos y pautas que fueron brindados por la universidad y asesores, además trata en la propuesta y la creación del Manual de Organización y Funciones (MOF) para el Centro Odontológico Digital Especializado CODENT JM, realizando un estudio de las funciones y actividades de cargos que existen en la empresa.

Como aporte a este trabajo de suficiencia profesional se recolecto información dentro del centro odontológico como la misión, visión, objetivos entre otros. Todo esto para evaluar las actividades necesarias de cada cargo y describirlas en el manual esto con la ayuda de mi jefe que es el director de centro y los integrantes de mi puesto de trabajo el cual tengo a cargo. Así mismo realice la búsqueda de información acerca de este tema para tener guía en la realización de la propuesta y tener claro los objetivos de este trabajo.

Se hizo el análisis de mi puesto y el de las otras áreas, es así que se propone en el capítulo tres este documento (MOF) detallando las actividades, funciones, requisitos que debe cumplir cada área.

Y a través de todo lo estudiado y recolectar la información se da a conocer las conclusiones y aportes para este trabajo con el objetivo de ayudar a cumplir los objetivos, planes y metas de la empresa.

**ABSTRACT:**

The present work of professional sufficiency complies with the requirements and guidelines that were provided by the university and advisors, it is also based on the proposal of the creation of an organization and functions manual (OFM) for the Specialized Digital Dental Center CODENT JM, carrying out a study of the functions and activities of existing positions in the company.

As a contribution to this work of professional sufficiency, information was collected within the dental center to evaluate the necessary activities of each position and describe them in the manual, this with the help of my boss who is the director of the center and the members of my work of which I am in charge Likewise, the search for information on this topic was carried out to have a guide in the realization of the proposal and to be clear about the objectives.

The analysis of my position and that of the other areas was made, so that the organization and functions manual is proposed in chapter three, detailing the activities, functions, requirements that each area must meet.

And through everything studied and collected information, the conclusions and contributions for this work are disclosed with the aim of helping to meet the goals and objectives of the company.

**ÍNDICE:**

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo I. Antecedentes y descripción de la experiencia.....</b>	<b>6</b>
1.1 Descripción de la empresa .....	6
1.2. Antecedentes. ....	8
1.3. Problemática.....	8
1.4. Objetivos:.....	10
1.5. Descripción general de la experiencia .....	10
<b>Capítulo II. Fundamento del tema elegido.....</b>	<b>12</b>
2.1. Bases teóricas .....	12
2.2. Bases conceptuales .....	19
2.3. Información de la empresa .....	20
2.4. Descripción del puesto.....	21
<b>Capítulo III. Aporte y desarrollo de la experiencia.....</b>	<b>22</b>
3.1. Contextualización .....	22
3.2. Descripción detallada de la experiencia .....	22
3.3. Análisis de la experiencia.....	23
3.4. Aportes .....	41
<b>Conclusiones .....</b>	<b>42</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>44</b>

## INTRODUCCION

Este trabajo de suficiencia tiene como propósito la propuesta de un manual de organización y funciones para mejorar la eficiencia operativa del centro odontológico CODENT JM

Este estudio se enfoca en los roles y responsabilidades, de los cargos, puestos jerárquicos y es guía para todos los trabajadores que conforman el organigrama. La importancia de diseñar este documento para el centro odontológico es que es una herramienta técnica que contiene información sobre las actividades y funciones que debe realizar el personal y de la misma manera conocer cuáles son sus funciones específicas y evitar realizar funciones que no le corresponden, además también sirve como guía para el personal que se está incorporando a la empresa y va conociendo cuáles son sus obligaciones y funciones a través de este documento.

Este trabajo está conformado por tres capítulos, el primer capítulo contiene los antecedentes y descripción de la empresa donde se brinda la información general y necesaria de la empresa, en el capítulo dos el fundamento del tema elegido donde se encuentran las bases teóricas y conceptuales dando a conocer las definiciones de los temas más importantes mencionados en este trabajo, en el capítulo se encuentra el aporte y desarrollo de la experiencia entrando ya a más profundidad el problema de la empresa y ya mostrando la propuesta del manual. Por último, están las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas las cuales sirvieron de guía para tener claro la realización de la propuesta.

## Capítulo I. Antecedentes y descripción de la experiencia

### 1.1 Descripción de la empresa

El Centro Odontológico Digital Especializado CODENT JM, es una empresa perteneciente al sector de la salud, nace de la idea del odontólogo Marco Huamán Ramos al ver la gran necesidad y demanda de este servicio en el centro poblado de Huacarpay que está en el distrito de Lucre en la región de Cusco, debido al punto estratégico donde está ubicada la empresa, se recibe clientes locales y de distritos vecinos como Oropesa, Andahuaylillas, Urcos, Calca, Paucartambo entro otros.



*Ilustración 1 el centro odontológico*

Inicio sus actividades el 01 de junio del 2022 como un consultorio dental, con una acogida instantánea debido a la dificultad de la gente del lugar de trasladarse hasta la ciudad para realizarse curaciones o alguna emergencia relacionada a esta actividad.

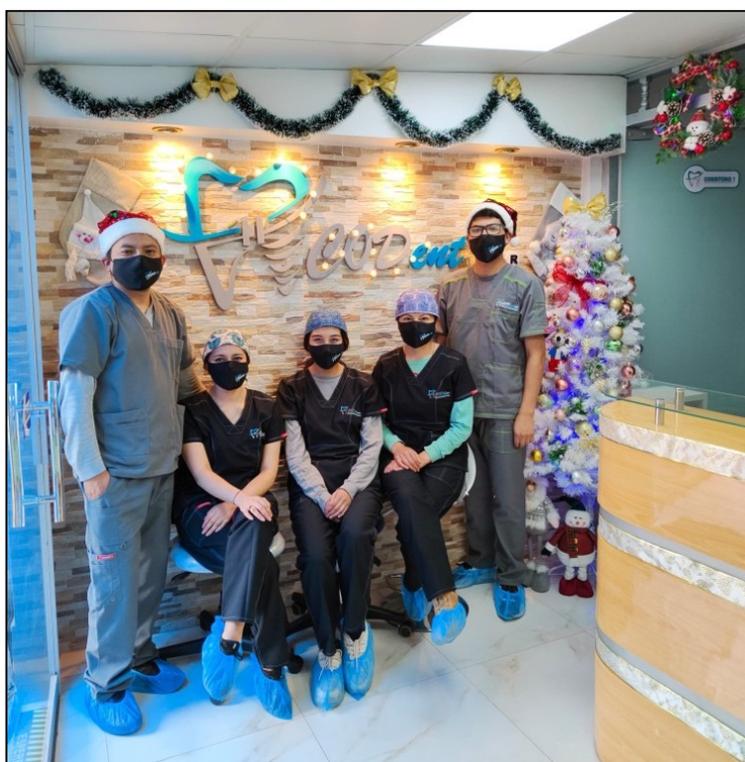
Debido a esta acogida fue necesario abrir una nueva sala, contando ya con dos dentistas trabajando. Este éxito permitió que CODENT JM crezca aún más permitiendo la apertura de más salas. Actualmente cuenta con cinco salas equipadas, un laboratorio, una sala de esterilización y un total de 14 trabajadores entre personal administrativo, dentistas, asistentes y personal de laboratorio.

### 1.1.1. Misión.

“Brindar servicios odontológicos de calidad con profesionales altamente calificados, equipos de última tecnología, ofreciendo un seguimiento personalizado a nuestros clientes.”

### 1.1.2. Visión.

“Para el 2024 ser reconocidos por el servicio brindado, reafirmar el liderazgo en la zona, implementando nuevas sucursales que nos permitan ampliar nuestros servicios a la región.”



*Ilustración 2 personal administrativo*

### 1.1.3. Objetivo general de CODENT JM.

Llevar a cabo nuestros procesos con calidad de servicio brindando una odontología integral, mejorando continuamente para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros pacientes.

### 1.1.4. Objetivos específicos de CODENT JM.

- Terminar el año 2023 con un total de 1000 historias clínicas registradas

- Cumplir las expectativas de nuestros clientes (Nivel de satisfacción del cliente)
- Aperturar una nueva sucursal en la ciudad de Cusco.
- Implementar nuevos servicios en estética médica.
- Obtener cero reclamos a través de encuestas de satisfacción.
- Evaluar el desempeño del personal para ofrecer un buen servicio a los clientes.

## **1.2. Antecedentes.**

A continuación, se da a conocer antecedentes de estudios relacionados a la propuesta o creación del manual de organización y funciones.

(Díaz Castillo, 2020) Realizo una propuesta de este documento para facilitar el correcto desempeño de los trabajadores de una clínica odontológica donde concluye que la realización de un MOF ayuda a que el trabajador se desenvuelva de una manera eficaz, mejore su rendimiento y tenga satisfacción en la labor que se desempeña.

(Li-tirado, 2018) “A través del análisis realizado en su trabajo de investigación detecto existencia de duplicidad de funciones con cargos distintos, además la estructura orgánica no definía bien las funciones del personal por lo que en el trabajo corrige y propone un nuevo manual para solucionar problemas internos de acuerdo a las funciones.”

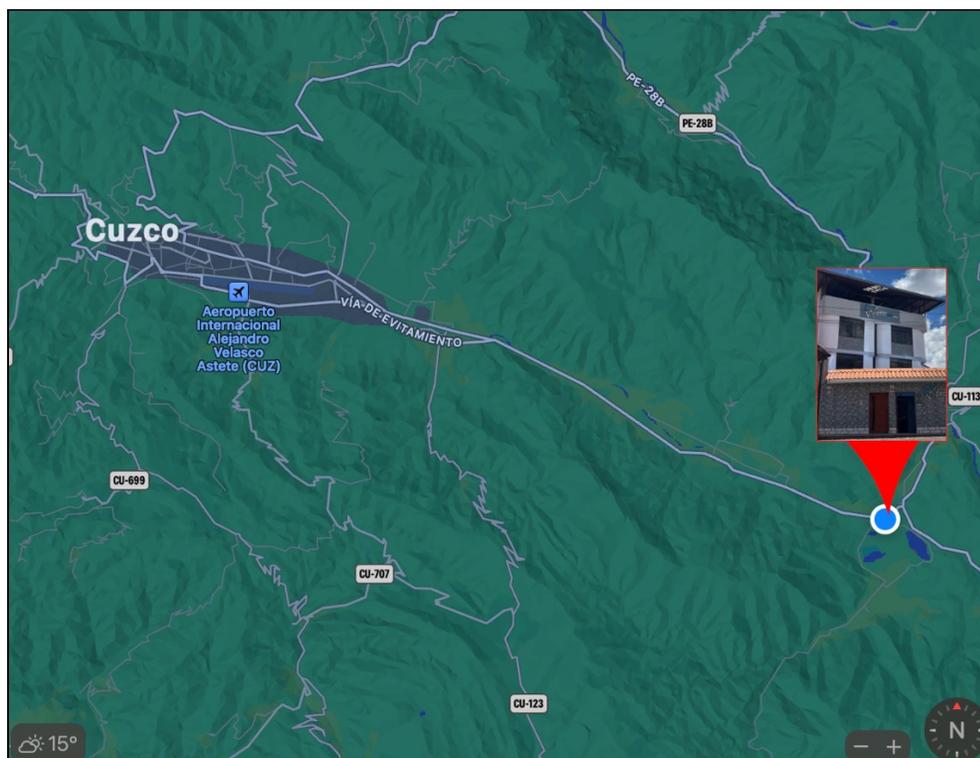
(Riveros Alanoca, 2020) “Realizo una propuesta de este documento al ministerio de justicia y transparencia institucional, donde encontró fallas en el organigrama y la estructura de este, también menciona que gran parte de los trabajadores no tiene conocimiento de la existencia de un manual de organización y funciones, también existe quejas acerca de sobre carga laboral al realizar labores que no les competen o que deberían de realizar otras áreas lo que propone es realizar un nuevo manual, y encargarse de que este llegue a todo el personal y así puedan tener más conocimiento de sus actividades y funciones en el ministerio”

## **1.3. Problemática.**

La empresa muestra problemas internos, estos son el riesgo de perder el posicionamiento de mercado en la zona debido a la desorganización ya

existente con respecto a las actividades del personal, el cual afecto el cumplimiento de atención a los clientes, y ellos a la vez mostraron su disconformidad. Este mismo problema afecto el Incumplimiento del presupuesto de ingresos semestral por no alcanzar metas de ventas Existe una mala gestión por parte del director, el cual genera mal clima laboral debido a querer realizar todas las actividades o imponer nuevas actividades al personal de la empresa mientras ellos ya realizan adecuadamente sus deberes. El problema se evidencia algunas veces frente a los clientes que están en sala de espera, la creación de este documento es muy importante ya que ayudaría bastante al personal nuevo que va ingresando y adecuándose a la empresa, y no recibir órdenes dispersas por sus superiores que muchas veces esas órdenes no forman parte de las actividades reales del personal.

Otra problemática es lo que se muestra en la ilustración tres, la empresa está ubicada fuera de la ciudad y es una desventaja para clientes de la ciudad que quieren ser atendidos y notan la dificultad para llegar hasta donde está ubicado el centro odontológico ya que la distancia en llegar desde la ciudad hasta donde está el centro odontológica es de 40 minutos.



*Ilustración 3 Ubicación geográfica de la empresa*

Por último, al estar en una zona rural existe clientes que son quechua hablantes y la mayoría de los médicos no hablan el idioma y se evidencia los problemas para poder entender a los clientes quienes deben detallar su malestar y poder ser atendidos.

#### 1.4. Objetivos:

##### 1.4.1. Objetivo general

Desarrollar una propuesta de un manual de organización y funciones para el centro odontológico CODENT JM para definir las funciones de cada área.

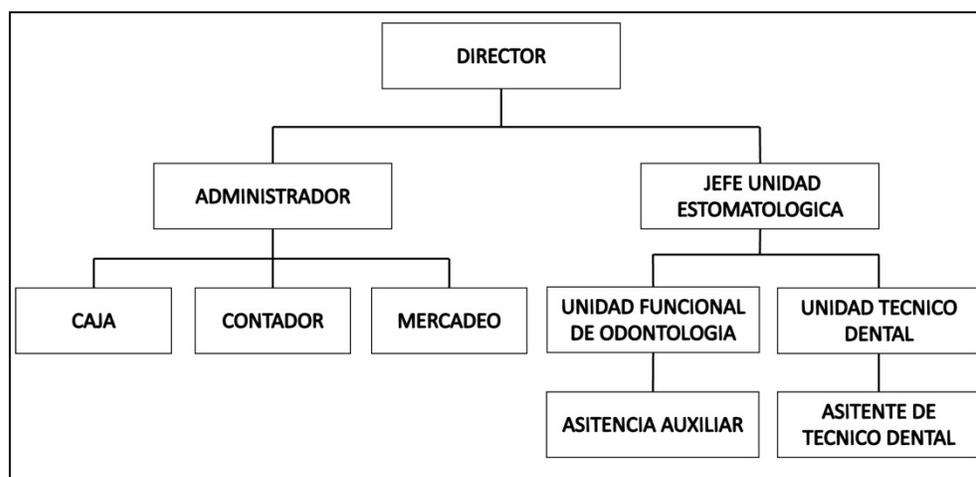
##### 1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar las funciones y procesos del área de dirección.
- Determinar las funciones y procesos del área administrativo.
- Determinar las funciones y procesos del área de la unidad estomatológica.
- Determinar las funciones y procesos del área de la unidad técnica dental.

#### 1.5. Descripción general de la experiencia

Al ingresar a la empresa redacte el organigrama que muestro a continuación e la ilustración tres ya que refleja los cargos y puestos del personal de la empresa

##### 1.5.1. Organigrama:



*Ilustración 4 Organigrama de CODENT JM*

El organigrama está encabezado por el director del centro, quien es la máxima autoridad y dirige el centro odontológico. Esta seguido por el área administrativo que se encarga de los temas administrativos y del buen funcionamiento del centro.

El área de la unidad estomatológica se encarga de las acciones operativas del centro, lo comprenden los odontólogos, los asistentes auxiliares y la unidad del técnico dental.

## Capítulo II. Fundamento del tema elegido

### 2.1. Bases teóricas

#### 2.1.1. Definición de manual administrativo

Para (Vivanco Vergara, 2017) “es un documento de apoyo para el personal de una empresa, en este contiene controles, políticas, y el detalle de todas las actividades que se realizan en una actividad específica.”

Un manual refleja los pasos a seguir mediante el cual el personal de la empresa debe guiarse para realizar correctamente las correspondientes actividades, los manuales son herramientas prácticas e importantes, ya que estos ayudan a cualquier empresa realizar de una mejor manera sus operaciones.

Así mismo se puede decir que es un documento físico y que tiene como principal función coordinar, comunicar y dar a conocer ordenadamente la información que está vinculada con la parte interna de la empresa

También (Hernández Rodríguez & Palafox de Anda, 2012) mencionan que “los manuales son un resumen de todos los documentos administrativos, referente a la estructura, sus organigramas, la organización de los procesos, los puestos y las funciones que van acompañados de cartas de presentación, misión, visión y los valores de la organización”

#### a) Objetivos de los manuales administrativos

El objetivo principal es definir las funciones y labores que se realizan en la empresa para alcanzar y cumplir los objetivos, metas, y al mismo tiempo descubrir cuales se requieren modificar o desechar, implementar, partiendo y analizando de los puestos ya creados para ayudar alcanzar los objetivos propuestos.

Los objetivos que se quieren lograr con la elaboración del manual administrativo en la empresa son distintos.

(FRANKLIN FINCOWSKY, 2009) plantea estos objetivos:

- Determinar las funciones que serán asignadas a cada unidad y área administrativa, y así determinar las obligaciones, evitar duplicidad y detectar faltas

- Guiar a realizar correctamente las labores correspondientes al trabajador y facilitar la igualdad del trabajo.
- Ayuda a administrar tiempo de las labores, omitiendo la repetición de las instrucciones e indicaciones.
- Agilizar las labores y operaciones de la empresa.
- Ayuda a realizar el reclutamiento, la selección e integración del trabajador a la empresa.
- Establecer las funciones y guía de cada área y puesto vinculado con otros puestos de la empresa.
- Definir la responsabilidad y el grado de autoridad y de cada jerarquía que componen el manual.
- Servir como un medio de conexión y coordinación con otras organizaciones.

#### **b) Ventajas y desventajas del manual.**

Este documento administrativo es muy importante para todas las empresas que quieran tener control de cómo se realizan sus funciones, aun así, tienen algunas barreras, lo cual no le quitan su valor, por lo que es importante conocer sus ventajas y desventajas. (Lopez Leon, 2018) da a conocer algunas ventajas y desventajas

##### **• Ventajas**

- Son fuentes informativos sobre las actividades a realizar.
- Facilitan a definir las metas, objetivos, los procesos, sus funciones, políticas, etc.
- Son un instrumento de apoyo en la capacitación y guía de los nuevos trabajadores.
- Asegura que los trabajadores puedan tener un adecuado entendimiento del plan general y de sus respectivos roles.
- Define la obligación de cada área y también la relación que tiene con otras áreas.

##### **• Desventajas**

- Si son mal elaborados producirán dificultades en el desarrollo de las funciones.
- Al no ser renovados periódicamente de acuerdo a los cambios en la organización estos pierden su efectividad.
- Si se simplifica o resume demasiado, pierde su utilidad; pero si excede en detalles podrían verse complicados y difíciles de entender.

### c) Clasificación de manuales administrativos

En su libro (Rodríguez Valencia, 2012) clasifica los manuales, estos son por su contenido y por función específica

#### • Por su contenido:

Incluyen los siguientes manuales

- **Manual de historia.** Su propósito es informar la historia sobre la empresa: inicios, como creció, resultados, como se desenvuelve en relación a la administración y como se encuentra posicionada actualmente. Esto le da al trabajador un panorama perspectivo de lo que se hace y la manera de pensar de la empresa. Esto sirve a que los trabajadores entiendan la existencia y función de la empresa y se motiven a sentirse parte de la empresa.
- **Manual de organización.** La finalidad es dar a conocer detalladamente como está estructurado organizacionalmente a mencionando los objetivos, actividades, sus autoridades o jefes de área y obligaciones en sus puestos de trabajo.
- **Manual de políticas.** Su propósito es dar a conocer las políticas generales que proporcionen un reglamento y así los trabajadores puedan actuar y desenvolverse de acuerdo con estas políticas.
- **Manual de procedimientos.** Su propósito dar a conocer los procesos administrativos que permiten a la parte operativa desarrollar sus actividades. Este documento sirve para guiar a

los trabajadores a cómo hacer las cosas en cada actividad que estén a cargo y así desenvolverse de mejor manera.

- **Por función específica.**

(FRANKLIN, 2009) indica que “en este documento existe información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos”. De acuerdo a este tipo de clasificación, se elaboran estos documentos conforme al desenvolvimiento de sus actividades operativas.

Estas son las características de estos documentos.

- **Manual de producción:** el propósito es indicar pautas que se necesitan para dirigir el proceso productivo.
- **Manual de compras:** Establecer las funciones relacionadas con las compras, así que este documento será una importante referencia para los que realicen esta actividad.
- **Manual de ventas:** su propósito es informar las funciones importantes del trabajo de ventas siendo una referencia para el trabajador de ventas.
- **Manual de finanzas:** tiene el propósito de establecer funciones financieras en todas las áreas administrativas.
- **Manual de contabilidad:** tiene el propósito de establecer las técnicas y principios contables y guiar a todos los trabajadores en referencia a sus actividades.
- **Manual de personal:** tiene el propósito de señalar las políticas y funciones de la alta dirección
- **Manual técnico:** establece las principales funciones y técnicas de cómo realizarlas.
- **Manual instructivo:** tiene el propósito de establecer los procedimientos, actividades u obligaciones y rutinas de un puesto específico.

### 2.1.2. Concepto de Manual de organización y funciones (MOF)

(Chiavenato, 2009) Afirma que “la palabra organizar representa

concentrar, disponer, y completar los recursos en la organización, definiendo así las actividades o funciones que cada directivo debe dirigir. Es decir, toda organización debe desempeñarse como un sistema ordenado, apto y coherente, donde cada uno de los miembros desempeñen de manera coordinada esto como una estrategia para lograr los objetivos propuestos.”

(Stagnaro, Camblong, & Nicolini, 2010) Mencionan que es un grupo de procedimientos, que pretende trazar la forma o el proceso de pasos que se deben hacer para llevar a cabo las actividades, refiriéndose a la actividad como un conjunto de obligaciones que se deberían realizar de una determinada forma y orden.

(Rios, Franklin, 2010) “El Manual de Organización y Funciones, conocido como MOF, es un documento que las organizaciones elaboran para reflejar parte de la forma de la organización que han adquirido, y que sirve como una guía para todo el personal de la empresa”

#### **a) Objetivo**

La (Secretaría de Relaciones, 2005) menciona que “El manual de organización y funciones es elaborado para facilitar de una manera ordenada, la información de la empresa y su respectivo funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.”

- Dar a conocer las actividades principales de cada área u órgano señalando la importancia, su razón de ser y donde se desenvolverá.
- Señalar los cargos que contiene la estructura orgánica y sus funciones correspondientes
- Precisar con que áreas se interrelaciona.
- Explicar el procedimiento administrativo a realizar.
- Generar información al trabajador acerca de sus actividades y su localización dentro del organigrama de la empresa.

- Ayuda al proceso de la inclusión del trabajador nuevo, su capacitación y guía del cargo que ocupara.

#### **b) Importancia**

(Nuñez, 2019)

Ayuda el desarrollo de inclusión de los trabajadores permitiendo el perfeccionamiento y a la vez la guía de las respectivas actividades y obligaciones del cargo que ocupara, así como realizarlas capacitaciones pertinentes.

Explica las funciones respectivas, obligaciones y su autoridad del cargo dentro con respecto a la estructura orgánica.

Facilita información al personal con sus respectivas funciones, su área en el organigrama y como coordinar para cumplir eficientemente sus funciones.

#### **c) Limitaciones**

- No soluciona dificultades administrativas en general que puedan suceder, si bien sirve como instrumento que ayuda a cumplir las actividades y funciones del personal.
- Se necesita actualizar periódicamente de acuerdo a los cambios y observaciones con respecto a las actividades de los trabajadores, de lo contrario pierde su utilidad.
- Los aspectos realizados de manera informal en la empresa no se encuentran contenidos o detallados.

#### **d) Utilidades**

Las utilidades más importantes que presenta este documento (MOF) son las siguientes:

- Ayudan a establecer los objetivos, procedimientos, funciones, políticas, etc.
- Son un instrumento de apoyo en la capacitación y guía de los nuevos trabajadores.
- Asegura que los trabajadores puedan tener un adecuado entendimiento del plan general y de sus respectivos roles.

- Define la obligación de cada área y también la relación que tiene con otras áreas.

**e) Estructura del MOF**

- Introducción.
- Índice.
- Objetivo del manual.
- Alcance.
- Base legal.
- Misión y visión.
- Estructura orgánica.
- Organigrama.
- Implantación del manual.
- Glosario de términos

**f) Redacción del MOF**

Ya definida la información y teniendo claro los cargos y puestos de las unidades orgánicas, se procederá a la redacción, todo esto de acuerdo con lo establecido por el esquema.

Sera necesario utilizar palabras concisas, concretas, y breves. Al especificar las actividades, tendrán que ser redactadas en el infinitivo de los verbos al comenzar los puntos o párrafos.

**g) Revisión y aprobación**

Realizado este documento, tendrá que ser presentado a la autoridad de la empresa y así pueda realizar corregir si es que es necesario, tendrá que revisar y aprobar al documento.

**h) Presentación e impresión**

Una vez aprobado este documento tendrá que ser impreso:

- Se sugiere que se imprima en hojas sueltas para que puedan ser corregidas o modificadas sin que altere el manual.
- El tamaño de las hojas será A-4.
- Guardar los archivos en un lugar fácil manejo.

- Utilizar un tamaño de letra adecuado, que no sea grande ni pequeña.

#### **i) Difusión y actualización**

Una vez aprobado este documento será impreso y deberá ser repartido entre los trabajadores de la empresa, y encargados de áreas con quienes se debe coordinar. Se tendrá que estudiar y verificar periódicamente si el documento aun cumple con los objetivos y si hay puntos que se necesitan mejorar o ser suplidos por otros.

## **2.2. Bases conceptuales**

### **2.2.1. Definición de centro odontológico**

(Tejada, 2014) menciona que “Es un establecimiento dedicado a promocionar, y prevenir la salud bucal de las personas y allí se desarrollan las actividades profesionales de los odontólogos”

### **2.2.2. Definición de puesto**

Según (Chiavenato, 2007) es “un conjunto de funciones, conjunto de tareas o de obligaciones con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas.”

La descripción del trabajo documenta los deberes y responsabilidades del trabajo. Para comprender el puesto de trabajo, debe describirse en términos de las descripciones de las actividades o procesos que componen el trabajo y lo distinguen de otros trabajos en la organización. La descripción del puesto refleja el contenido de los asuntos internos.

### **2.2.3. Actividad laboral:**

(Arévalo, 2006), menciona que “las funciones laborales son actividades o tareas realizadas para el desenvolvimiento y cumplimiento de una ocupación”. Son un conjunto de funciones que realiza un trabajador para desarrollar sus respectivas obligaciones.

Para (Rodriguez Valencia, 2012) “un agrupamiento de las principales unidades de trabajo; es decir la reunión lógica y armónica de las actividades a fines”.

#### **2.2.4. Desempeño laboral:**

El desempeño laboral es un beneficio, un indicador de la productividad que los individuos logran o generan a partir del desempeño de sus tareas asignadas, con las cuales están plenamente comprometidos.

Para (WHETTEN & KIM S, 2011) “el desempeño son las acciones y acciones que los empleados toman para desarrollar las habilidades básicas y el trabajo requerido para desempeñar sus funciones bajo ciertas condiciones de trabajo que les permiten expresar su competencia, es decir, la competencia laboral lograda. Demuestran conocimientos, compromiso, competencia, sentimientos, responsabilidad, experiencia, motivación, actitud, valores que contribuyan a lograr los resultados esperados en función de los requisitos de competencias y características personales. El rendimiento es un producto de la habilidad.”

#### **2.2.5. Organigrama**

(Coindreau, 2023) “El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional y del capital humano de una organización, que muestra la línea de reporte de todos los puestos y colaboradores, así como la relación entre los diferentes departamentos.

Su objetivo es dar claridad a todos los colaboradores para que tengan un panorama claro de la estructura actual de la organización, permitiendo identificar su rol dentro de la misma y las líneas de reporte de cada departamento.”

### **2.3. Información de la empresa**

#### **2.3.1. Reglamento de organización y funciones**

El reglamento de organización y funciones del Centro Odontológico se rige por la Constitución política del Perú, Ley general de sociedades y la Ley N° 26842 Ley General de la Salud además por este documento y otras normativas internas.

Este documento (ROF) determina el fin, objetivo, la función general, estructura organizacional y las relaciones del Centro Odontológico Digital Especializado, también identificado por la sigla CODENT JM

El ámbito aplicativo comprende a los órganos de la alta dirección,

órganos de apoyo y los órganos de línea. Además, menciona las relaciones que debe mantener con organismos e instituciones públicas o privadas.

La sede de CODENT JM en el distrito de Lucre realiza sus actividades con fines de lucro y podrá establecer sucursales en cualquier lugar del país.

### **2.3.2. Actividades que se realizan**

Actualmente el centro ofrece tratamientos como implantología, ortodoncia, odontopediatría, endodoncia, prótesis fija y removible, estética dental, periodoncia, cirugía dental entre otros, además el centro cuenta con laboratorio donde se realiza la fabricación o elaboración de las prótesis ya sean fijas o removibles. Los precios de los tratamientos son personalizados de acuerdo con el caso del paciente.

### **2.3.3. Proveedores**

El centro odontológico cuenta con dos proveedores uno principal que es: Dental Melvin S.A.C el cual tiene en almacén productos de calidad y en la mayoría de las veces nos proveen en la totalidad de nuestros pedidos, por otro lado, esta Twins g&m casa dental E.I.R.L. quienes nos proveen en los materiales que nuestro principal proveedor no cuenta.

Otro proveedor con que cuenta la empresa es Laboratorios Dentaid Perú S.A.C. quien provee con productos de higiene dental como cepillos, pastas, colutorios entre otros.

## **2.4. Descripción del puesto**

El área administrativa nació por la falta de organización y control en los procesos de la empresa, su función es planear, organizar y controlar las actividades dentro del centro odontológico, esto en conjunto con su superior que es el área de dirección. Debe informar y realizar contratos a todos los clientes, elaborar promociones para atraer nuevos clientes, realizar informes financieros y gestionar la implementación o adquisición de los materiales.

Está a cargo de tres áreas; estos son caja, contabilidad y mercadeo. Al mismo tiempo debe controlar el área operacional de la empresa y que cada odontólogo realice sus funciones de manera adecuada.

## **Capítulo III. Aporte y desarrollo de la experiencia**

### **3.1. Contextualización**

Actualmente CODENT JM cuenta con diez cargos, cada uno con diferentes funciones y responsabilidades lo que permitirá esta propuesta del Manual de Organización y Funciones será establecer canales comunicativos dentro del personal para asegurar que las funciones administrativas se lleven a cabo en el centro dental. Ayudará a definir y asignar tareas, crear o establecer responsabilidades, cualificaciones y requisitos laborales. Así mismo proporcionar este documento como un medio de comunicación, orientación e información para la capacitación del personal nuevo.

Este documento ayudara a crear una base o un sistema par controlar el cumplimiento de las funciones y actividades que se asignaron a los trabajadores.

Define y explica las tareas y actividades administrativas y así mismo las operativas. Permitirá ayudar a coordinar y comunicar entre todos los miembros. Esto reducirá la redundancia, la confusión y la incertidumbre en el desempeño de las funciones y actividades asignadas a cada cargo.

Por último, fortalecer el trabajo de la estructura orgánica del centro odontológico digital especializada CODENT JM y que ayuden a lograr sus objetivos.

### **3.2. Descripción detallada de la experiencia**

Como administrador de CODENT JM eh observado los problemas que ocurren en la empresa, algunas se solucionaron adecuadamente y otras necesitan ser plasmadas en un documento y que todos tengan acceso a este, este manual de será de gran ayuda para el centro odontológico ya que actualmente por la ausencia de este a la hora de contratar al personal solo se le explica de una manera oral y no se le brinda una lista de funciones detalladas las cuales debe cumplir en su respectivo área, muchos de los trabajadores deben hacer actividades que no les competen, también sus jefes de área ordena que ellos realicen actividades fuera de sus respectivas funciones, esto hace que el control del personal en relación a sus actividades no se de la mejor manera ya que genera un mal clima organizacional.

### **3.3. Análisis de la experiencia**

Con todo los problemas vistos y mencionados anteriormente, adema scon la información obtenida y plasmada en el capítulo II; a continuación, doy a conocer la propuesta del manual de organización funciones para el centro odontológico digital especializada CODENT JM

En este punto se observará como esta estructurado el contenido este documento, el cual contendrá los siguientes puntos en el orden descrito: índice, introducción, objetivos, alcance, base legal, la estructura orgánica del centro odontológico, Cargos asignados para la clínica odontológica, organigrama del dentro odontológico, fichas descriptivas de los cargos y por último el glosario de términos.

**MANUAL DE ORGANIZACION  
Y FUNCIONES DEL CENTRO  
ODONTOLOGICO DIGITAL  
ESPECIALIZADO  
“CODENT JM E.I.R.L.”**

**Índice:**

1. Introducción.
2. Objetivos.
3. Misión y visión.
4. Alcance.
5. Base legal.
6. Estructura orgánica del centro odontológico
7. Cargos asignados para la clínica odontológica
8. Organigrama del centro odontológico
9. Fichas descriptiva de los cargos
10. Glosario de términos

## **1. Introducción**

Este Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento corporativo que está destinado a describir y establecer funciones, requisitos, autoridades y dependencias, y coordinación de cargos o cargos fijos.

Además, este manual permite ayudar a simplificar la administración, al proporcionar información sobre la operación correspondiente en sus cargos y lugares de trabajo.

Facilita la orientación y capacitación para el personal nuevo y orientación para el personal de servicio para que entiendan y aprendan sus funciones y responsabilidades del puesto o puestos asignados.

El cumplimiento de este documento aplica para todos los empleados que trabajan en CODENT JM. Su cumplimiento facilita el desempeño de las funciones definidas contribuyendo al logro de los objetivos CODENT JM.

## **2. Objetivo del manual**

El Manual de Organización y Funciones del Centro Odontológico Digital Especializado, es un documento que tiene como propósito dar a conocer la estructura organizacional y funcional, estos son sus objetivos:

- Ayudar como una herramienta que orienta y regula las la funciones de los trabajadores del centro odontológico.
- Crear un canal de comunicación interna para que el realice las funciones de gestión en el centro dental.
- Crear y definir roles, responsabilidades, tareas y requisitos para puestos específicos.
- Proporciona herramientas de comunicación, orientación e información para la capacitación del personal del centro odontológico.
- Proporciona un marco para mantener un sistema efectivo de controles internos para las tareas asignadas a cada empleado.
- Mantiene la coordinación y comunicación entre todos los miembros, así como las funciones administrativas y operativas, lo que elimina la duplicidad de esfuerzos, la confusión y la incertidumbre en el desempeño de cada puesto o trabajo que se le asigna.

## **3. Misión y visión:**

### **3.1. Misión:**

“Brindar servicios odontológicos de calidad con profesionales altamente calificados, equipos de última tecnología, ofreciendo un seguimiento personalizado a nuestros clientes.”

### **3.2. Visión**

“Para el 2024 ser reconocidos por el servicio brindado, reafirmar el liderazgo en la zona, implementando nuevas sucursales que nos permitan ampliar nuestros servicios a la región.”

## **4. Alcance**

El alcance de este Manual de Organizaciones y Funciones es a todos los trabajadores, desde el persona administrativa hasta el personal médico que integran el Centro Odontológico.

## 5. Base legal

- Ley N° 27657 - Ley del ministerio de Salud.
- Ley N° 27878 –Ley del Trabajo del Cirujano Dentista.
- D.S N° 024-2002 –SA Reglamento Ley N °27557- Ley del Ministerio de Salud.

## 6. Estructura orgánica del centro:

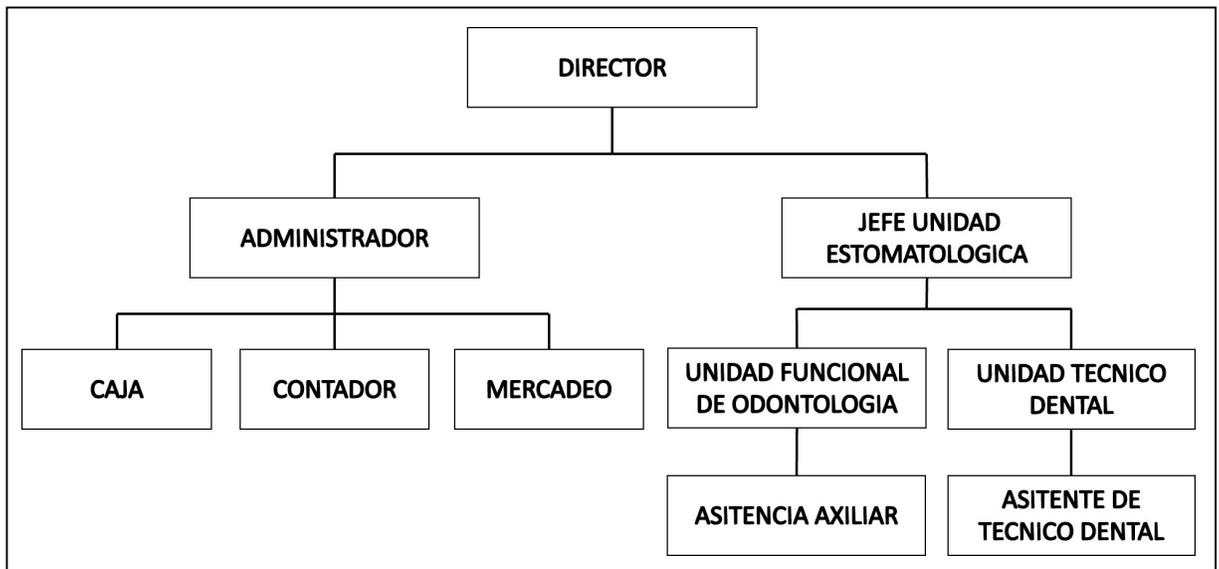
El centro odontológico digital especializado CODENT JM cuenta con la siguiente estructura orgánica

- Dirección
- Administración
- Contabilidad
- Mercadeo
- Caja
- Jefe de unidad estomatológica
- Unidad funcional de odontología
- Unidad técnico dental
- Asistencia auxiliar
- Asistencia de técnico dental

## 7. Cargos asignados para el centro odontológico:

Cargo	Total, de cargos
Director	1
Administrador	1
Contador	1
Publicista	1
Recepcionista	1
Jefe de unidad estomatológica	1
Odontólogo	5
Técnico dental	1
Asistente auxiliar	3

**8. Organigrama del Centro Odontológico Digital Especializado CODENT JM:**



**UNIDAD ORGANICA: Dirección****1. FUNCIONES BASICAS:**

Planear, dirigir, organizar, supervisar, coordinar, evaluar y ejecutar de mejor manera el funcionamiento administrativo y operativo del centro odontológico.

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.2. Convocar y realizar reuniones administrativas o de otra índole.
- 2.3. Emitir informes y documentos cuando estos lo requieran.
- 2.4. Velar para que las actividades se ejecuten de la mejor manera.
- 2.5. Realizar la contratación del personal requerido
- 2.6. Guiar, coordinar y siempre estar al tanto del planeamiento, descripción y evaluación del planeamiento correspondientes a la promoción de la salud dental.
- 2.7. Representar legalmente al centro ante cualquier Institución Pública o Privada.
- 2.8. Direccionar, supervisar y coordinar la gestión de los documentos administrativos y operativos del centro odontológico.
- 2.9. Estar pendiente por las normas de bioseguridad que el personal debe de cumplir.
- 2.10. Evaluar permanentemente las áreas.

**3. REQUISITOS:**

**EDUCACION:** Título Profesional como cirujano dentista o licenciado en administración.

**EXPERIENCIA:** Dos años en un puesto similar

**CAPACIDADES MINIMAS Y DESEABLES:**

- Saber inglés y quechua (nivel básico)
- Tener análisis para la toma de decisiones, redacción y solución a los problemas, síntesis de Dirección, trabajar en equipo.
- Gestión empresarial

**UNIDAD ORGANICA: Administración****1. FUNCION BASICA:**

Planear, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas, así como encargarse de la organización y control de las actividades que el centro odontológico requiera.

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Elaborar, controlar y ser responsable de la agenda general.
- 2.2. Mantener la organización y control del centro odontológico.
- 2.3. Dar seguimiento a las gestiones administrativas.
- 2.4. Realizar contratos con los clientes una vez obtenido el odontograma del paciente.
- 2.5. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.6. Gestionar la adquisición de materiales en general para el correcto funcionamiento el centro odontológico
- 2.7. Emitir informes y documentos cuando estos lo ameriten
- 2.8. Archivar, organizar y guardar toda clase de documentación
- 2.9. Orientar al personal nuevo sobre sus funciones
- 2.10. Realizar un informe económico y financiero cada quince días.
- 2.11. Supervisar y evaluar permanentemente las áreas.
- 2.12. Evaluar resultados de las metas del centro odontológico

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION:** Título Profesional como licenciado en administración.

**PREFERIBLE:** Estudios en Administración de empresas o afines

**EXPERIENCIA:** Dos años como administrador o encargado de áreas.

**CAPACIDADES MINIMAS Y DESEABLES:**

- Saber idioma inglés (nivel básico)
- Conocimiento y manejo de programas informativos.
- Liderar, trabajar en equipo y guiar al personal a que se desenvuelva en sus actividades
- Conocimiento de gestión empresarial

**UNIDAD ORGANICA: Contabilidad****1. FUNCION BASICA:**

Programar, coordinar y ejecutar procesos técnicos en contabilidad, realizando información correspondiente y oportuna para la toma de decisiones, así como proponer la correcta ejecución del presupuesto.

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Desarrollar las funciones de registro y control contable
- 2.2. Ejecutar las actividades de seguimiento y control del cumplimiento de las disposiciones legales y normas con respecto a los aspectos contables
- 2.3. Procesar y analizar la información contable
- 2.4. Preparar. Y presentar las declaraciones de impuestos y otras requeridas por la administración tributaria
- 2.5. Dirigir y supervisar el proceso de facturación de los servicios ofrecidos y de las compras realizadas.
- 2.6. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.7. Realizar el proceso de pagos y cobranzas ya sea interna o externa.
- 2.8. Ayudar y supervisar los procedimientos del área de caja.
- 2.9. Realizar las demás funciones relacionadas a su puesto u otras encargadas por su jefe de área

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**EDUCACION:** Bachiller o Título Profesional como contador público.

**EXPERIENCIA:** Dos años como asistente de contador o contador.

**CAPACIDADES Y ACTITUDES MINIMAS:**

Saber inglés (nivel básico)

Conocimiento y manejo de programas informativos.

De análisis, expresión, redacción.

Vocación de servicio

Eficiente, claro y conciso en sus actividades

**UNIDAD ORGANICA: Mercadeo****1. FUNCION BASICA:**

Programar, organizar, desarrollar actividades relacionadas al marketing, promocionando la venta de los servicios que ofrece el centro odontológico, así como el desarrollo de estrategias para el posicionamiento del centro odontológico

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Realizar estudios de mercado para atraer a los clientes.
- 2.2. Diseñar, desarrollar e implementar estrategias de mercadeo.
- 2.3. Diseñar, realizar y llevar a cabo estrategias para la promoción y demanda de servicios que proporciona el centro odontológico.
- 2.4. Diseñar y proponer los servicios publicitarios para cada servicio que ofrece el centro odontológico.
- 2.5. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.6. Realizar marketing digital para los servicios que brinda el centro odontológico, haciendo el uso de las redes sociales.
- 2.7. Manejar, publicar y estar pendiente de las redes sociales.
- 2.8. Responder los mensajes y algunas llamadas por parte del cliente ofreciendo información que requieran.
- 2.9. Realizar las funciones afines que el jefe de su área le asigne.

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** Estudiante o bachiller en Administración, economía o marketing

**EXPERIENCIA:** Un año en un cargo similar.

**CAPACIDADES Y ACTITUDES MINIMAS:**

- Saber inglés (nivel intermedio)
- De estudio, redacción y creatividad.
- Conocimiento de procesos informáticos.
- Manejo de redes sociales.
- Atención y servicio.

**UNIDAD ORGANICA: Caja****1. FUNCION BASICA:**

Realizar recepción a los clientes así mismo recepción, entrega y custodia del dinero, ser responsable del registro, documentación y manejo de historias clínicas.

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Realizar la recepción según la programación a cada cliente.
- 2.2. Manejar, organizar y gestionar las agendas de los odontólogos en relación a los sus respectivos pacientes.
- 2.3. Realizar las llamadas o mensajes correspondientes para recordar a cada paciente de las citas registradas.
- 2.4. Recibir, registrar el dinero, ya sea en efectivo o mediante cualquier tipo de depósito.
- 2.5. Suministrar información diaria de los movimientos de caja.
- 2.6. Informar en cada cierre de caja las deudas y cobranzas por realizar a los pacientes.
- 2.7. Proporcionar los correspondientes recibos a los clientes
- 2.8. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.9. Realizar actividades encomendadas por el jefe de su área

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** Estudiante, bachiller o tener conocimiento de caja.

**EXPERIENCIA:** Un año como cajero.

**CAPACIDADES Y HABILIDADES MINIMAS:**

- Saber inglés y quechua (nivel intermedio)
- Técnicas para el manejo de máquina registradora, y procedimientos de caja
- Cálculos aritméticos
- Conteo y cambio de dinero con exactitud.
- Manejo de microcomputador y calculadora
- Vocación por atención y servicio al cliente

**UNIDAD ORGANICA: Jefe de unidad estomatológica****1. FUNCION BASICA:**

Planificar, controlar, ejecutar y dirigir los procesos operativos en el centro odontológico para brindar una atención

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- Coordinar la atención del paciente y a que sala pasara de acuerdo al problema con el que vino.
- Gestionar las agendas en coordinación con el área administrativo.
- Supervisar que las operaciones se realizan de una manera eficiente y adecuada.
- Coordinar consultar con otros odontólogos el tratamiento a realizar.
- Guiar y dirigir a los asistentes exiliares a que sala deberán asistir y ayudar.
- Coordinar con el técnico dental acerca del avanza de la realización de las prótesis.
- Informar al área administrativa de materiales que se están agotando.
- Supervisar y solicitar si es que es necesario la revisión técnica de los equipos dentales.
- Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** Título profesional como cirujano dentista

**EXPERIENCIA:** manejo y organización de la plancha de odontólogos.

**CAPACIDADES y ACTITUDES:**

- Saber quechua (nivel intermedio)
- De atención y servicio al paciente
- Vocación por atención y servicio al cliente
- Carisma para tratar con cada paciente
- Capacidad de solucionar problemas con sus subordinados.

## **UNIDAD ORGANICA: Unidad funcional de odontología**

### **1. FUNCION BASICA:**

Realizar la prestación de sus conocimientos en odontología, haciendo un seguimiento, examinando, diagnosticando, restaurando con el finde preservar la salud dental de todos los pacientes.

### **2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Realizar una atención odontológica eficaz y oportuna ayudando a elevar el nivel de salud bucal del paciente.
- 2.2. Realizar procedimientos de atención como diagnósticos, restauraciones, endodoncias, exodoncia y si el paciente requiere anestesia local.
- 2.3. Tomar radiografías si el caso del paciente lo requiera.
- 2.4. Recomendar a todos los pacientes el tratamiento adecuado o alternativas del tratamiento.
- 2.5. Cuidar y mantener limpia su sala y los equipos utilizados.
- 2.6. Sugerir, realizar y evaluar procedimientos de atención para una atención eficaz y eficiente
- 2.7. Diagnosticar y medicar si es que el caso del paciente lo requiera.
- 2.8. Participar de las juntas médicas.
- 2.9. Cumplir con las citas programadas de los pacientes
- 2.10. Instruir al asistente auxiliar en las áreas por realizar
- 2.11. Coordinar con la unidad técnica todos los trabajos de prótesis que se realiza con los pacientes.
- 2.12. Realizar el llenado de la hoja de control de los tratamientos realizados
- 2.13. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.14. Realizar las funciones afines que el jefe de su área le asigne.

### **3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** Título profesional como cirujano dentista con o sin especialización

**EXPERIENCIA:** dos años en desempeño de su función como odontólogo.

**CAPACIDADES Y ACTITUDES Y DESEABLES:**

3. Saber inglés y quechua (con nivel intermedio)
4. Comunicación efectiva, Capacidad de análisis
5. Destreza manual

6. Agilidad y eficacia con las actividades a realizar
7. Vocación por atención y servicio al cliente
8. Carisma para tratar con cada paciente

### **UNIDAD ORGANICA: Unidad técnico dental**

#### **1. FUNCION BASICA:**

Coordinar y supervisar la correcta utilización de los equipos en las actividades realizadas, realizar en coordinación con el odontólogo encargado las diferentes prótesis a realizar.

#### **2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Cuidado y buen uso de equipos existentes en su área.
- 2.2. Realizar el mantenimiento correcto de los equipos de su unidad y de la unidad odontológica.
- 2.3. Revisar y guiar a que los equipos sean utilizados de la mejor manera.
- 2.4. Realizar la construcción de prótesis dental, ya sea removible o fija
- 2.5. Cumplir con los pazos asignados.
- 2.6. Coordinar la elaboración de la prótesis con el odontólogo encargado del caso.
- 2.7. Guiar a su asistente en las labores a realizar
- 2.8. Reparar las prótesis que fueron dañadas por los pacientes.
- 2.9. Realizar las funciones afines que el jefe de su área le asigne.
- 2.10. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.

#### **3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** Título profesional de Técnico en Prótesis dental

**EXPERIENCIA:** dos años en desempeño de su función como técnico en prótesis dental.

#### **CAPACIDADES Y ACTITUDES MINIMAS:**

- Saber inglés (básico).
- Comunicación efectiva y Capacidad de análisis.
- Destreza manual, Agilidad y eficacia con las actividades a realizar.
- Dar solución a los problemas planteados.

**UNIDAD ORGANICA: Asistencia auxiliar****1. FUNCION BASICA:**

Asistir al odontólogo en las actividades que requiera este en relación a la atención que se realiza al paciente, tendrá que anticipar y proveer los materiales requeridos para que la atención sea eficaz.

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Preparar y alistar los materiales y equipos que se utilizaran los doctores.
- 2.2. Ayudar en la limpieza de las salas y equipos
- 2.3. Realizar la búsqueda, y toma de historias o si es un paciente nuevo ayudar con la elaboración del odontograma del paciente nuevo.
- 2.4. Preparar a los pacientes en los procedimientos que se le realizara, y a la vez despedir una vez concluido el tratamiento.
- 2.5. Realizar la limpieza, esterilización y guardar el instrumental que se utilizara para la atención de los pacientes.
- 2.6. Llevar los odontogramas al área de administración para que se realice los presupuestos y contrato con los pacientes.
- 2.7. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.
- 2.8. Realizar las funciones afines que el jefe de su área le asigne.
- 2.9. Cumplir con las actividades encomendadas por los odontólogos.

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** estudiante, bachiller de odontología o formación como técnico en asistencia auxiliar dental

**EXPERIENCIA:** No necesita experiencia.

**CAPACIDADES Y ACTITUDES DESEABLES:**

- Inglés y quechua (intermedio)
- Manejo de tiempo.
- Productividad.
- Destreza y eficiencia en sus actividades.
- Vocación de servicio.
- Paciencia en el trato con niños.

**UNIDAD ORGANICA: Asistente técnico dental****1. FUNCION BASICA:**

Coordinar y ayudar en manejo de los equipos para la realización de las operaciones, ayudar en la elaboración de las prótesis dentales.

**2. FUNCIONES ESPECIFICAS**

- 2.1. Cuidado y buen uso de equipos existentes en su área.
- 2.2. Realizar el mantenimiento de los equipos de su área y de la unidad odontológica.
- 2.3. Utilizar los equipos responsablemente.
- 2.4. Ayudar en la elaboración de prótesis dental, ya sea removible o fija
- 2.5. Coordinar la elaboración de la prótesis con su jefe de área.
- 2.6. Recibir, y entregar los trabajos realizados en su área.
- 2.7. Realizar las demás funciones afines que le asigne el jefe de su área
- 2.8. Cumplir los objetivos y actividades generales basándose en las políticas del centro odontológico y de igual manera hacerlas cumplir.

**3. REQUISITOS MINIMOS**

**PREFERIBLE:** Estudiante o bachiller de Técnico en Prótesis dental

**EXPERIENCIA:** No requiere experiencia.

**CAPACIDADES Y ACTITUDES MINIMAS:**

- Comunicación efectiva
- Capacidad de análisis
- Destreza manual
- Agilidad y eficacia con las actividades a realizar
- Dar solución a los problemas planteados.

## 10. Glosario de términos:

- **Actividades:** conjunto de obligaciones, funciones y tareas.
- **Área:** parte de la empresa la cual tiene una función específica.
- **Esterilización:** se refiere al procedimiento físico-químico en el cual se eliminan las bacterias y microorganismos de todo el instrumental médico y equipos en general
- **Estructura orgánica:** elaboración de los órganos que forman parte de la empresa, de acuerdo a la jerarquía, cumplen un orden en los niveles jerárquicos.
- **Odontograma:** es un esquema donde se plasma los datos del diagnóstico realizado a cada paciente
- **Historia clínica:** es un archivo en el cual está la información detallada y correspondiente del paciente, donde se puede ver que se le realizó y que falta por realizar, así mismo el registro detallado del tratamiento realizado.
- **Función:** conjunto de actividades, obligaciones y tareas ejercidas de manera ordenada.
- **Ley:** obligación o norma establecida por las correspondientes autoridades
- **Odontología:** es una especialidad encargada del estudio y tratamiento de la salud bucal.
- **Objetivo:** son las metas que el centro está tratando de alcanzar.
- **Organigrama:** es la representación gráfica de la estructura organizacional y del capital humano en una empresa, muestra la línea de reporte de todos los puestos y colaboradores, del mismo modo de cómo se relaciona con otras áreas

### **3.4. Aportes**

Algunos aportes que realice antes de esta propuesta de manual para organizar las actividades y poder satisfacer las expectativas de los clientes fueron:

- Establecer el tiempo de atención a una hora por parte de los odontólogos
- Trabajar por medio de citas a través de agendas ya que antes se atendía en la hora de llegada y había ocasiones en que un cliente esperaba por dos horas o tres horas para ser atendidos.
- Se realizo publicidad a través de la radio, redes sociales y se fomentó el cuidado de la salud bucal a través de campañas odontológicas gratuitas esto como estrategia para que conozcan el centro y vean la calidad de servicio que se brinda.

## **Conclusiones**

Partiendo del estudio realizado en este trabajo se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. La empresa actualmente no cuenta con un manual de organización y funciones, las funciones son explicadas de manera oral a cada trabajador lo que en muchas veces el personal no tiene conocimiento de todas sus funciones específicas
2. El trabajador al no saber su función realiza actividades de otras áreas que muchas veces son encargadas por otras áreas que también desconocen de sus funciones específicas.
3. Para dar la propuesta de este manual se consultó y pidió información a algunos miembros del centro odontológico como al dueño quien menciono las funciones de la unidad funcional de odontología. Del mismo modo también se hizo con las áreas de caja, mercadeo y contabilidad.
4. Es importante que un manual detalle las funciones de cada área así mismo que se reconozcan quienes son sus respectivos jefes de áreas para realizar la coordinación y cumplimiento de sus actividades.
5. Por último, se concluye que es importante que la empresa tenga este documento que defina claramente las funciones que cada trabajador debe realizar evitando la duplicidad de funciones u omitiendo algunas permitiendo así tener claro las responsabilidades de cada uno.

## Recomendaciones

De acuerdo a los resultados, y objetivos redactados en el transcurso del desarrollo de este trabajo se da a conocer estas recomendaciones:

1. El director del centro odontológico tendrá, que presentar este documento impreso y difundirlo para su respectiva utilización y comprensión.
2. Recomendar a cada jefe de área que cumpla y hacer cumplir este documento para el logro de los objetivos del centro odontológico.
3. De acuerdo a este manual se recomienda que cada jefe de área ya no obligue a sus asistentes a realizar actividades que no les corresponde y así no ocasionar un mal clima organizacional.
4. Utilizar este documento como una herramienta administrativa para que el personal se instruya y así mismo servir de guía para el personal nuevo.
5. Del mismo modo tendrá que ser modificado de acuerdo a los cambios que ocurran en el centro dental.

## Referencias Bibliográficas:

- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano tercera edicion*. Mexico, D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano tercera edición* . Mexico D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Stagnaro, D., Camblong, J., & Nicolini, J. (2010). *El Manual De Procedimientos: ¿Quién, Qué, Cómo y Cuándo?* Buenos Aires, Argentina.
- Rios, Franklin. (20 de Abril de 2010). *PERFIL*. Obtenido de [www.eperfil.org](http://www.eperfil.org): <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>
- Díaz Castillo, D. D. (20 de Junio de 2020). *Propuesta de manual de organización y funciones para mejorar el desempeño laboral del personal de la clínica odontológica de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNAN - Managua, a partir del año 2020-2021*. Obtenido de Repositorio UNAM: <https://repositorio.unan.edu.ni/13818/1/13818.pdf>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimiento como herramientas de control interno de una organizacion. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD I Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(3), 247-252.
- Lopez Leon, Y. (Noviembre de 2018). *Manuales Administrativos*. Obtenido de Impuestos.info: <https://impuestos.info/manuales-administrativos/>
- Rodriguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (Cuarta Edicion ed.). Mexico D.F., México : Cengage Learning Editores, S. A. de C. V.
- FRANKLIN, B. (2009). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS* (Tercera edicion ed.). Mexico D.F., México : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Núñez, M. (1 de Mayo de 2019). *La importancia del manual de organización y funciones*. Obtenido de Churakuy Capacitacion Empresarial: <https://churakuyweb.wixsite.com/churakuy/post/la-importancia-del-manual-de-organización-y-funciones>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos; El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México D.F., México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Coindreau, R. (12 de Enero de 2023). *Que es un organigrama y para que sirve?* Obtenido de Integratec: <https://www.integratec.com/blog/que-es-un-organigrama-y-para-que-sirve.html>
- FRANKLIN FINCOWSKY, E. B. (2009). *Organizacion de Empresas* (3ra edición ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Rodríguez, S., & Palafox de Anda, G. (2012). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: McGraw-Hill.
- Secretaría de Relaciones, e. (2005). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN*. Obtenido de programacion de la Secretaría de Relaciones Exteriores: [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_org.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_org.pdf)
- Tejada, V. (05 de octubre de 2014). *El consultorio dental*. Obtenido de Slideshare a Scribd company: <https://es.slideshare.net/vilmaarelis/el-consultorio-dental>
- Arévalo, M. (2006). *Concepto de Competencia en la Evaluación Educativa*. México D.F., México : Publicaciones Cruz O. S.A.
- WHETTEN, D. A., & KIM S, C. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (Vol. octavo). México : Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Li-tirado, Y. (2018). *Propuesta de implementación del manual de organización y funciones para mejorar la gestión administrativa en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura*. Universidad de Piura.
- Riveros Alanoca, C. W. (2020). *Fortalecimiento del sistema de organizacion administrativo en el ministerio de justicia y transparencia institucional para la generacion de un mejor valor publico*. La Paz: Universidad Mayor de San Andres.

