

## 1 ANEXOS

## 1.1 Anexo 1



“PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA  
UKAWE’SX DEL RESGUARDO INDÍGENA KHENXA  
CXHAB -DEPARTAMENTO DEL CAUCA.”

**INSTRUMENTO**

Por favor contestar las siguientes preguntas, por lo cual se espera un alto grado de sinceridad para su acertada respuesta será de gran ayuda para mejorar el servicio que se le proporciona. En las siguientes preguntas escoja una opción:

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que se le ofrece?
  - Completamente satisfecho
  - Satisfecho
  - No está satisfecho
2. ¿Qué aspectos considera más valioso del servicio?
  - Precio
  - Calidad
  - Rapidez
  - Otros: \_\_\_\_\_
3. ¿La entrega del servicio se hace a tiempo?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Nunca
4. ¿Se le otorga facilidades de pago por el servicio adquirido?
  - Si
  - No
5. ¿Sus problemas o inquietudes se han solucionado oportunamente?
  - Si
  - No
6. ¿Usted considera que el precio que paga por los alimentos y servicios que requiere es?
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
7. ¿El personal que lo atiende da la imagen de estar totalmente calificado para sus tareas a desempeñar?
  - Siempre
  - Casi siempre

Nunca

8. ¿Hay alguna queja, sugerencia que le gustaría proporcionar a la empresa?

---

---

---

**Muchas gracias por su aporte y colaboración.**

**Pay, pay.**

ADAPTADO DE: Diseño de una planificación estratégica para la empresa reproductora  
cia Ltda. Dedicada a la reparación y mantenimiento de equipos de copiado e impresión-  
Cristina León Benavides

## 1.2 Anexo 2



“PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO PARA LA  
EMPRESA UKAWE'SX DEL RESGUARDO INDÍGENA  
KHENXA CXHAB -DEPARTAMENTO DEL CAUCA”

**SOBRE LA SATISFACCION LABORAL**

1. ¿En general cuál es su grado de satisfacción con la empresa Ukawesx como lugar de trabajo en comparación con otros sitios?

Muy satisfecho

Bastante satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

2. ¿En su área la carga de trabajo se encuentra bien repartida?

Si

No

**SOBRE SUSPERPECTIVAS**

3. ¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted para realizar su trabajo?

Materiales y económicos

Reconocimiento personal

Capacitación

Ninguna

Ascensos

Otros

**SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

4. ¿Está de acuerdo con que existe un clima que le permite realizar sugerencias y discrepar con las decisiones de los directivos y el modo de hacer las cosas sin temor a represarías?

Si:

No

En ocasiones: \_\_\_\_\_

5. ¿La relación con mi jefe inmediato es?

Buena:

Regular:

Mala:

6. ¿Cómo es el nivel de relación- trabajo y afectivo con sus compañeros de todas las áreas?

Alto   
Medio   
Bajo

### **SOBRE EL ENTORNO**

7. ¿Los medios disponibles para desarrollar su trabajo son los adecuados (material de trabajo, insumos, teléfono, etc)?

Si   
No   
En ocasiones

8. Enumere según la importancia de 1 a 5 las principales fortalezas y debilidades que usted considera tiene esta empresa.

#### **FORTALEZAS**

Personal calificado   
Precios   
Atención del servicio   
Competencia equilibrada   
Calidad en el servicio

#### **DEBILIDADES**

Falta de organización   
Carencia de recursos humanos   
Falta de comunicación   
Baja solvencia económica   
Infraestructura pequeña

5

9. ¿Considera usted que debe mejorar el clima organizacional? Emita un comentario y proponga sugerencias.

---

---

---

**Muchas gracias por su aporte y colaboración.**

**Pay, pay.**

ADAPTADO DE: Diseño de una planificación estratégica para la empresa reproductora  
cia Ltda. Dedicada a la reparación y mantenimiento de equipos de copiado e impresión-  
Cristina León Benavides

1.3 Anexo 3



“PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA UKAWE’SX DEL RESGUARDO INDÍGENA KHENXA CXHAB -DEPARTAMENTO DEL CAUCA ”



**INSTRUMENTO**

**GERENTE – PROPIETARIO DE LA EMPRESA**

Señor:

1. ¿Cuándo se creó la empresa con que finalidad inició?

-----  
-----  
-----

2. ¿Cuántos empleados trabajan en la empresa?

-----  
-----  
-----

¿Cómo está establecido la estructura organizacional (organigrama)?

-----  
-----  
-----

3. ¿La empresa desde que año está obligado a llevar la contabilidad?

-----  
-----  
-----

4. ¿la empresa cuenta con visión, misión y objetivos?

¿Por

qué?:

-----  
-----  
-----

5. ¿En la empresa se han establecido políticas, estrategia que le permita la consecución de los objetivos?

-----  
-----  
-----

6. ¿Se ha realizado dentro de la empresa una planificación estratégica durante el tiempo?

-----  
-----  
-----

7. ¿Se han implementado indicadores de gestión que le permita monitorear el resultado de la implementación de las estrategias para conseguir los objetivos deseados?

-----  
-----  
-----

8. ¿Elaboran presupuesto que le permitan determinar sus ingresos y egresos?

-----  
-----  
-----

9. ¿Posee un FODA que le permita determinar tanto las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?

-----  
-----  
-----

10. ¿Qué problemas cree que están afectados el desarrollo normal de su empresa?

-----  
-----  
-----

**Muchas gracias por su aporte y colaboración. Pay, pay**

ADOPTADO DE: “Planificación estratégica para la empresa comercial ARM CERAMIC de la ciudad de Loja para el período 2016-2019” -JOHANNA ALEXANDRA AGILA SARAGURO

## 1.4 Anexo 4

## MANUAL UNICO DE ESTÁNDARES Y DE VERIFICACIÓN

## 1. RECURSOS HUMANOS.

1. RECURSO HUMANO						
Estándar: El personal que presta directamente el servicio a los usuarios, cumple con los requisitos exigidos por la empresa						
SERVICIOS	CRITERIO	C	N C	N A	OBERVACIONES	METODO DE VERIFICACION
	Los empleados y auxiliares, cuentan con el título o certificado expedido por una institución educativa debidamente reconocida por el Estado y convalidación para profesionales					<p>Auditoria verbal y visual;</p> <p>Solicite las hojas de vida del personal Relacionado en el listado.</p> <p>Verifique que todo el personal de la Relación cuente con hoja de vida.</p> <p>Verifique que el personal cuentan con los anexos necesario y el título formal</p>

						expedido por una institución educativa
	Las hojas de vida del recurso humano contratado, deben estar centralizadas en un archivo que garanticen su custodia que les permita garantizar el acceso a éstas					No existe un archivo asignado ni rotulado
<b>Promoción y prevención</b>	La institución ofrece el diseño e implementación de Pasos para el lavado de manos dentro del programas de promoción y prevención					

**2. INFRAESTRUCTURA – INSTALACIONES FÍSICAS – MANTENIMIENTO.**

<b>2. INSTALACIONES FÍSICAS</b>						
Estándar: Las condiciones y el mantenimiento de la infraestructura física de las áreas, son adecuadas al tipo de servicios ofrecidos.						
<b>SERVICIOS</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>C</b>	<b>N C</b>	<b>N A</b>	<b>OBERVACIONES</b>	<b>METODO DE VERIFICACION</b>
	La institución garantiza los servicios de suministro de agua, energía eléctrica, sistemas de comunicaciones según disponibilidad tecnológica, como también de manejo y evacuación de residuos sólidos y de residuos líquidos. La infraestructura para el manejo y evacuación de residuos sólidos y residuos líquidos deberá garantizarse por edificación, independiente de que sea compartida por varios servicios o profesionales					Visual y tacto
	Las instalaciones interiores para suministro de agua están diseñadas y construidas de tal manera que haya normal funcionamiento.					

	En el área de almacenamiento cuenta con los pisos son impermeables, sólidos, de fácil limpieza uniformes y con nivelación adecuada para facilitar el drenaje. Los techos, paredes y muros son impermeables, sólidos, de fácil limpieza y resistentes a factores ambientales, cada uno de estos servicios debe estar separado con barreras físicas y adecuada señalización					Si se evidencias adecuadas condiciones de pisos y paredes además buena higiene de estructuras  Adecuada señalización
	La Institución debe garantizar mecanismos de aseo, tales como pocetas y garantizar el uso de lavamanos.					Si cuenta con baños y lavamanos
Promoción y prevención	Existe un área específica que funciona como depósito para almacenamiento y cuenta con acceso restringido con la debida señalización, cubierto para protección de aguas lluvias, iluminación y ventilación adecuadas, paredes lisas de fácil limpieza y lavables, con ligera pendiente al interior					El depósito de almacenamiento está bajo un área restringida, adecuado iluminación e infraestructura

### 3. DOTACIÓN – MANTENIMIENTO.

3. DOTACIÓN – MANTENIMIENTO						
<p>Estándar: Son los equipos indispensables, sus condiciones y mantenimiento adecuado, para prestar el servicio</p>						
SERVICIOS	CRITERIO	C	N C	N A	OBERVACIONES	METODO DE VERIFICACION
	Utilizar los equipos que cuenten con las condiciones técnicas de calidad y soporte técnico - científico.					<p>Se Solicite el inventario de equipos de la institución, donde se incluyan todos los elementos con que cuente el prestador.</p> <p>Con base en el listado de servicios declarados y el inventario de equipos, solicite las hojas de vida de los equipos que se encuentran definidos en los estándares para cada uno de los servicios.</p>
	Realizar el mantenimiento de los equipos biomédicos eléctricos o mecánicos, con sujeción a un programa de revisiones periódicas de carácter preventivo y calibración de equipos, cumpliendo con los requisitos e indicaciones dadas por los fabricantes y con los controles de calidad, de uso corriente en los equipos que aplique.					<p>En las hojas de vida de los equipos verifique que contengan las recomendaciones del fabricante y/o las definidas por la misma institución sobre mantenimiento y condiciones ambientales.</p> <p>Verifique en las mismas hoja de vida que el equipo cuente</p>

						con el programa de mantenimiento y control de calidad interno y externo y se le han realizado las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo recomendadas, independientemente de si se realizan con recursos de la institución o el contratad
	Cuenta con botiquín en primeros auxilios con dotación					

#### 4. ALIMENTOS Y DISPOSITIVOS

4 ALIMENTOS Y DISPOSITIVOS						
Estándar:						
Se tienen diseñados y se aplican, procesos para el manejo de alimentos y dispositivos para uso humano, cuyas condiciones de almacenamiento, distribución y entrega, condicionen directamente riesgos en la prestación de los servicios.						
SERVICIOS	CRITERIO	C	N C	N A	OBERVACIONES	METODO DE VERIFICACION
	<p>Los insumos que utilice la institución, se almacenan bajo condiciones de temperatura, humedad, ventilación, segregación y seguridad apropiadas para cada tipo de medicamentos y dispositivos y se aplican procedimientos para controlar las condiciones de almacenamiento y las fechas de vencimiento. En todo caso deberán contar con un instrumento para medir y controlar humedad y temperatura.</p> <p>Tiene un sistema de lista de chequeo.</p> <p>Las fechas de vencimiento de los alimentos están vigentes.</p>					<p>Corrobore la existencia de los instrumentos de medición de temperatura y humedad y los mecanismos que aplica la institución para realizar el seguimiento y control de estas variables.</p> <p>Verifique, mediante la evaluación de 10 productos al azar, que los medicamentos y dispositivos médicos almacenados y utilizados en la institución no han expirado, de acuerdo con sus fechas de vencimiento.</p>

### 5. PROCESOS PRIORITARIOS ASISTENCIALES.

5. Procesos prioritarios asistenciales.						
Estándar: Están documentados los principales procesos. La documentación incluye acciones para divulgar su contenido entre los responsables de su ejecución y para controlar su cumplimiento.						
SERVICIOS	CRITERIO	C	N C	N A	OBERVACIONES	METODO DE VERIFICACION
	<p>La empresa cuenta con documentación sobre la planeación estratégica</p> <p>La empresa cuenta con coordinación permanente entre el comité ECONOMICO y de producción.</p> <p>La empresa debe tener procesos documentados para el manejo interno de desechos.</p> <p>Se cuenta con un manual de buenas prácticas de bioseguridad, manufactura y manejo de residuos; descripción del uso de dispositivos.</p>				.	<p>Durante la revisión de documentos y el recorrido, utilice el formulario de verificación y registre el resultado de la verificación para cada estándar criterio y detalle por servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Verifique que los procesos incluyan actividades para su difusión, revisión y verificación de su cumplimiento.</p>

<b>6. SEGUIMIENTO A CLIENTES</b>						
<b>Estándar:</b> Proteger a los clientes de los principales riesgos en la prestación de servicios mediante procesos obligatorios específicos para su evaluación y control por parte de los propios prestadores de servicios						
<b>SERVICIOS</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>C</b>	<b>N C</b>	<b>N A</b>	<b>OBERVACIONES</b>	<b>METODO DE VERIFICACION</b>
	Realizar procesos de evaluación y seguimiento del cumplimiento de las características de la calidad del servicio: Acceso, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de revisión de documentos ,formulario de verificación</li> <li>• Encuestas de satisfacción del cliente y su percepción</li> <li>• Posicionamiento de la institución en el mercado</li> </ul>

ADAPTADO DE: ANEXO TECNICO 1. MANUAL UNICO DE ESTÁNDARES Y DE VERIFICACIÓN



**CABILDO INDÍGENA DE PUEBLO NUEVO**  
 Autoridad tradicional Resguardo de Pueblo Nuevo  
 Territorio Ancestral del Pueblo Nasa - SA TH TAMA KIWE  
 Escritura 29 - Marzo 25 de 1924  
 Jurisdicción Municipios de Caldono y Silvia - Cauca - Colombia

El suscrito cabildo del resguardo de Pueblo Nuevo en su condición de Autoridad Tradicional, en amparo de la facultades jurídicas, políticas y administrativas otorgadas según usos y costumbres del Pueblo Nasa, la ley 89 de 1890 y la constitución política de 1991 en sus artículos 246, 286, 287, 330. Especialmente y demás normas del fuero indígena vigentes


#### HACE CONSTAR

Que la comunera: **APIAYALA ULCUE CAMPO** Mayor de edad identificada con **C.C N° 1.114.029.030** expedida Cali-Valle, es comunera de nuestro Resguardo y actualmente reside en él, conserva su Identidad Cultural y se encuentra debidamente inscrita en el censo de la parcialidad con los datos actualizados al año 2018.

La presente constancia se expide a favor de la interesada, quien va a realizar el trabajo de investigación titulado **PROPUESTA DE PLAN DE ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA UKAWE'SX DEL RESGUARDO INDIGENA KHWENXA CXHAB DEPARTAMENTO DEL CAUCA** como comunera de nuestro resguardo indígena de pueblo nuevo

Para la constancia se firma en las oficinas de Cabildo de Pueblo Nuevo, a los (18) Días del mes de noviembre del Año 2018.

#### AUTORIDAD ANCESTRAL

  
**JOSE WILMAN TUMBO CHEPE**  
 CC 10.492.018 de Santader  
 Gobernador

  
**CRISTIAN STIVEN MIRANDA**  
 T.I 1.007.896.607 de Caldono  
 Secretaria general

## LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Dany Yisela Flor Trojillo

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1060878366

Nombre Completo Arlayala Ulcue Campo

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1144029030

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Propuesta de plan estratégico para la empresa  
Ukhue'sx del resguardo indígena Khenxa Cxhab -  
Departamento del Cauca

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Deisy Yveta Flor Trujillo  
FIRMA: Deisy Yveta Flor T.  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1060878866  
FACULTAD: de Administración, Finanzas y CE  
PROGRAMA ACADÉMICO: esp. en auditoría y  
garantía de calidad en salud con  
énfasis en epidemiología.

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
FACULTAD: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: Apriyela Ulave Campo  
FIRMA: apriyela ulave campo  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1144029030  
FACULTAD: de Administración, Finanzas y CE  
PROGRAMA ACADÉMICO: Esp. en auditoría y  
garantía de calidad en salud con  
énfasis en epidemiología.

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
FACULTAD: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

Fecha de firma: 30 Enero 2019