

Área de Conocimiento de Tecnología de la
Información y Comunicación

Manual de organización y funciones para la microempresa Beauty Clinic ubicado en Managua

Trabajo Monográfico para optar al título de Ingeniero de Sistemas

Elaborado por:

Br. Luis Aaron Corea
Nuñez

Carnet: 2020-02811

Br. Lismarie Junieth
Cabrera Cruz

Carnet: 2019-05561

Br. Javier Abraham
Pérez Zelaya

Carnet: 2013-61654

Tutor:

Ing. Araceli Karenia
Torres López

20 de Abril de 2026
Managua, Nicaragua



Dirección de Área de
Conocimiento de Tecnología
de la Información y Comunicación

Managua, 26 de enero 2026

Br. Luis Aarón Corea Núñez 2020-02811
Br. Lismarie Junieth Cabrera Cruz 2019-05561
Br. Javier Abraham Pérez Zelaya 2013-61654
Egresados Programa académico Ingeniería de Sistemas
Sus manos.-

Estimados Egresados:

Reciban cordiales saludos y éxito en sus actividades.

Por medio de la presente, les comunico la aprobación del trabajo monográfico titulado: **"Manual de organización y funciones para la microempresa Beauty Clinic ubicado en Managua"**, el cual cumple con los requisitos establecidos en el capítulo II de la normativa de trabajos monográficos de la UNI como forma de culminación de estudios, por lo que queda oficialmente aprobado por esta Dirección.

El docente responsable de acompañarle en el proceso de desarrollo de su tema monográfico es el Ing. Araceli Karenia Torres López.

A partir de la fecha de aprobación, tienen como máximo seis meses para realizar el trabajo monográfico incluyendo la defensa.

Atentamente,


MSc. Claudia Lucía Benavidez Rugama
Directora Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información y Comunicación

Cc. Ing. Araceli Karenia Torres López – Tutor
MSc. Luisa Massiel Mercado Gutiérrez - Secretaria Académica.
Archivo DACTIC.



Móvil: (505) 8819 0903



Recinto Universitario Simón Bolívar
Avenida Universitaria
Managua, Nicaragua
Apdo. 5595



claudia.benavidez@uni.edu.ni
www.uniedu.ni

Managua, Nicaragua 20 de abril de 2026.

Msc. Ing. Claudia Benavidez Rugama
Directora
Área de conocimiento de tecnología de la información y Comunicación
Universidad Nacional de Ingeniería.
Recinto Universitario Simón Bolívar
Sus manos.

Estimada Msc. Benavidez, reciba un cordial saludo.

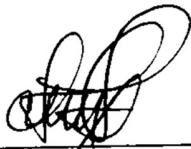
Por medio de la presente, informo que he revisado como tutora asignada la monografía titulada:
“Manual de organización y funciones para la microempresa Beauty Clinic ubicado en Managua” elaborado por los egresados:

Estudiante	Carnet	Programa
Br. Luis Aaron Corea Nuñez	2020-02811	Ingeniería de Sistemas
Br. Lismarie Junieth Cabrera Cruz	2019-05561	Ingeniería de Sistemas
Br. Javier Abraham Pérez Zelaya	2013-61654	Ingeniería de Sistemas

El estudio Monográfico cumple con lo establecido en el Reglamento de Formas de Culminación de Estudios de la Universidad, los estudiantes en mención han revisado y aplicado todos los cambios y correcciones propuestas por el jurado examinador en su predefensa, por lo que solicito de su gestión para la programación del acto de Defensa.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, me despido de usted deseándole el mayor de los éxitos en el desempeño de sus funciones.

Atentamente.



Ing. Araceli Karenia Torres López
Docente Programa Ingeniería en Computación
Dirección de área de conocimiento de tecnología de la información y Comunicación
Universidad Nacional de Ingeniería

Agradecimiento

El desarrollo de la presente investigación ha sido un proceso de aprendizaje constante, el cual no habría sido posible sin el apoyo de diversas personas e instituciones a quienes deseamos expresar nuestro profundo agradecimiento:

En primer lugar, a la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), nuestra alma mater, por brindarnos las herramientas académicas y el espacio formativo necesario para convertirnos en profesionales del ámbito de la ingeniería.

A la Ing. Araceli Torres, nuestra tutora, por su invaluable mentoría. Agradecemos profundamente el tiempo dedicado, su exigencia académica y su disposición para compartir sus conocimientos técnicos. Sus orientaciones fueron determinantes para otorgar rigor científico a esta propuesta y para culminar con éxito este proceso.

A la Gerencia y al personal de Beauty Clinic Spa, por abrirnos las puertas de su establecimiento. Gracias por permitirnos realizar el levantamiento de información en sus instalaciones y por colaborar con transparencia en cada una de las entrevistas y observaciones directas. Su apertura fue la base fundamental para el diagnóstico que hoy presentamos.

A nuestros padres, hermanos y familiares, quienes han sido nuestra mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Gracias por creer en nuestras capacidades, por las palabras de aliento en los momentos de mayor agotamiento y por la paciencia demostrada durante cada etapa de nuestra formación profesional. Este logro es la culminación de los valores y el sacrificio que ustedes nos han inculcado.

De manera muy especial, queremos honrar la resiliencia de nuestro equipo frente a las diversas pruebas personales que enfrentamos durante este camino. Acompañamos con profundo respeto y solidaridad a quienes vivieron procesos de salud, complicaciones familiares y sensibles pérdidas humanas. Reconocemos la inmensa fortaleza de nuestros hermanos y amigos, quienes, a pesar de enfrentar estos desafíos personales, mantuvimos el compromiso y perseverancia hasta alcanzar la meta. La entereza ha sido nuestra mayor lección de vida y un ejemplo de superación que hoy nos une en este logro compartido.

Resumen

Beauty Clinic Spa, con 16 años de trayectoria en Managua, es un referente en servicios estéticos que, a pesar de su éxito comercial, opera bajo una gestión empírica que limita su escalabilidad. El diagnóstico identificó la ausencia de un Manual de Organización y Funciones formalizado, provocando una estructura jerárquica ambigua, traslape de roles y cuellos de botella operativos donde personal especialista absorbe tareas administrativas.

Este proyecto propone el diseño de un Manual de Organización y Procedimientos para los 11 puestos de la clínica, fundamentado en principios de administración profesional. La metodología empleó investigación cualitativa (observación directa y entrevistas) y herramientas digitales para procesar flujos de trabajo, garantizando que la nueva estructura optimice la asignación de recursos y formalice la calidad del servicio.

La implementación de este manual no solo normaliza las funciones operativas y facilita la inducción de personal, sino que institucionaliza la filosofía estratégica de la clínica (misión, visión y valores). Este instrumento evolutivo dota a Beauty Clinic Spa de una base técnica sólida, asegurando su competitividad y eficiencia en la gestión del talento humano frente a las exigencias del mercado actual.

Contenido

I. Introducción	1
II. Antecedentes	3
III. Planteamiento del problema	5
IV. Objetivos	6
V. Justificación	7
VI. Marco Teórico	8
6.1 Manual de Funciones	9
6.2 Componentes del Manual de Funciones	10
6.3 Área Funcional	11
6.4 Propósito principal	11
6.5 Descripción de las funciones esenciales	11
6.6 Organigrama	11
6.14 Análisis FODA	15
Capítulo I: Análisis de la situación Actual de Beauty Clinic	18
1.1 Herramientas de diagnóstico: Uso de entrevistas y observación directa para entender el funcionamiento actual.	19
1.2. Generalidades	20
1.3. Filosofía Organizacional Actual	24
1.4. Estructura Organizacional Actual: Descripción de cargos vigentes y organigrama informal.	27
1.5 Aspectos Organizacionales	29
1.6 Plan Estratégico	30
1.7. Análisis FODA	31
Capítulo II. Diseño Organizacional y Funcional Propuesto	36
2.1. Propuesta de Filosofía: Redefinición de Misión, Visión y Valores específicos para el sector belleza	37
2.2. Objetivos y Políticas: Establecimiento de metas estratégicas y normas de comportamiento/operación.	40
2.3. Evaluación de Cargos.	41
Capítulo III. Manual de Organización y Funciones	56
3.1 Introducción del manual	58

3.2 Antecedentes de la empresa	58
3.3 Objetivos del manual	59
3.4 Alcance del manual	59
3.5 Base legal	59
3.6 Perfil estratégico de la empresa.....	60
3.7 Estructura Orgánica	61
3.8 Fichas Ocupacionales	64
VII. Conclusiones	80
VIII. Recomendaciones	81
IX. Bibliografía.....	82
X. Anexos	84
Anexo 1. Encuesta de conocimiento de la filosofía organizacional de la Clínica Beauty Clinic	84
Anexo 2. Diagnóstico de la Carga Laboral y Gestión de Funciones	85
Anexo 3. Diagnóstico de la Filosofía y Estructura Organizacional	86
Anexo 4. Diseño Metodológico	87
Anexo 5. Imágenes de campo de trabajo	93

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Organigrama Actual	28
Ilustración 2 - FODA Situación Actual	32
Ilustración 3 - Organigrama Propuesto.....	63
Ilustración 4 - Equipo de Beauty Clinic.....	93
Ilustración 5 - Procedimiento Clínico de Peeling	94
Ilustración 6 - Servicio de Masajes Contracturante	95
Ilustración 7 - Servicio de Mascarillas de Cuidado Facial	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Análisis FODA Beauty Clinic	31
Tabla 2 - Tabla de Estrategias FODA	34
Tabla 3 - Preguntas Orientadoras de Misión Actual	38
Tabla 4 - Preguntas Orientadoras Visión Actual	39
Tabla 5 - Descripción de Puesto: Gerente General.....	42
Tabla 6 - Descripción de Puesto: Técnico Especialista.....	44
Tabla 7 - Descripción de Puesto: Administración	45
Tabla 8 - Descripción de Puesto: Finanzas	46
Tabla 9- Descripción de Puesto: Recepcionista	47
Tabla 10- Descripción de Puesto: Seguridad	48
Tabla 11- Descripción de Puesto: Conserje	49
Tabla 12 - Identificación de Factores	50
Tabla 13 - Ponderación de Factores	51
Tabla 14 -Promedio de Factores.....	51
Tabla 15 -Descripción de Grados.....	53
Tabla 16 -Asignación de puntos a los cargos.....	54
Tabla 17- Ficha Ocupacional Gerente General	64
Tabla 18 -Ficha Ocupacional Finanzas	66
Tabla 19 - Ficha Ocupacional Administrador	68
Tabla 20 -Ficha Ocupacional Seguridad	70
Tabla 21 - Ficha Ocupacional Conserje	72
Tabla 22 -Ficha Ocupacional Doctora	74
Tabla 23 - Ficha Ocupacional Técnico Especialista	76
Tabla 24 - Ficha Ocupacional Recepcionista	78

I. Introducción

Beauty Clinic es una pequeña empresa que comenzó como una idea, la cual fue siendo desarrollada todos los días, junto a este crecimiento los emprendedores toman decisiones y dan forma a la empresa en base a las necesidades que tienen cotidianamente para poder abordar las necesidades del negocio.

La clínica Beauty Clinic no posee un manual de funciones que le permita establecer una estructura que abarque las necesidades administrativas de la organización lo cual lleva a problemas a problemas de gestión, ya que los colaboradores no usan de su tiempo eficientemente, los empleados realizan actividades esporádicas que no les corresponden y esto genera un mayor esfuerzo del personal e incluso hay problemática de saber con exactitud quien debería de estar trabajando en qué tarea.

Al no establecer la estructura oficial limita la capacidad de la clínica para optimizar sus operaciones y mantener su competitividad. En respuesta a esta problemática, el presente estudio monográfico propone la elaboración de un manual de funciones. Este manual se diseñó a partir de un diagnóstico y un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo, con el objetivo de formalizar la organización del personal, definir claramente las responsabilidades de cada colaborador y, en última instancia, asegurar un funcionamiento más eficiente y ordenado de la clínica.

Este estudio monográfico se desarrolló mediante un proceso de diagnóstico organizacional, análisis y descripción de puestos, y diseño de fichas ocupacionales, con el fin de establecer las responsabilidades de cada puesto, fortalecer la estructura jerárquica y optimizar el desempeño del personal, contribuyendo así a la mejora continua y competitividad de la empresa.

El manual de funciones se trabajó en base a los lineamientos de El plan nacional de lucha contra la pobreza y para el desarrollo humano (PNLCP-PDH_2025-2026), debido a que se brindó capacitación de gestión empresarial y buenas prácticas al definir las funciones de cada puesto de trabajo. En cuanto al ámbito ambiental, el manual de funciones propone prácticas responsables dentro de la microempresa, tales como el uso

eficiente de insumos, adquirir productos naturales, la correcta gestión de residuos, y el cumplimiento de normativas ambientales, contribuyendo a la sostenibilidad y compromiso con el medio ambiente del entorno a través de la asignación dentro de las funciones en el puesto de trabajo el manejo de desechos e insumos como parte de los requisitos. La investigación cuenta con los siguientes capítulos: En primer lugar, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la clínica para identificar aspectos organizacionales y funcionales a mejorar. En segundo lugar, se llevó a cabo el análisis de cada área de trabajo, definiendo sus funciones y responsabilidades, que ayuden a la mejora de su estructura organizativa, filosofía organizacional dando paso a la creación de las fichas ocupacionales y finalmente, se presenta la propuesta de un manual de funciones como herramienta de referencia para la administración y el personal, destinado a optimizar la organización interna y mejorar el desempeño laboral.

II. Antecedentes

Actualmente, Beauty Clinic no posee una estructura orgánica actualizada ni perfiles de cargo definidos. El proceso de reclutamiento, aunque se basa en referencias externas, carece de un control técnico sobre las competencias requeridas, asignando tareas conforme surgen las necesidades del día a día. Esta ambigüedad obliga a que, ante la rotación de personal, los colaboradores activos deban absorber funciones ajenas para cubrir vacantes, aumentando los niveles de estrés y provocando conflictos de autoridad, ya que, al no existir un jefe inmediato formalmente designado en el papel, se dificulta el respeto a las líneas de mando y la disciplina operativa.

Para este estudio monográfico se apoyó en investigaciones similares que sustenten la propuesta con base fundamental de que un manual de organización y procedimientos correctamente estructurado permitirá que el personal de nuevo ingreso tenga la orientación adecuada de todo lo que gira alrededor del hotel para que así se les facilite su incorporación a sus respectivos puestos.

Diversos estudios han abordado la importancia de los manuales de organización y funciones como herramientas fundamentales para mejorar la gestión administrativa en instituciones de salud. En el contexto nicaragüense, el estudio de Díaz Castillo (2020) desarrolló una propuesta de manual de organización y funciones para una clínica odontológica de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, evidenciando que la implementación de este instrumento permite definir claramente las responsabilidades del personal, optimizar la estructura organizativa y mejorar el desempeño laboral. Este antecedente resulta altamente relevante, ya que demuestra la aplicabilidad de los manuales en el ámbito clínico, aunque enfocado en servicios odontológicos.

Asimismo, investigaciones realizadas en el ámbito empresarial por la Universidad Nacional de Ingeniería destacan el impacto positivo de los manuales organizacionales en la eficiencia institucional. Estudios como los desarrollados en empresas como ECCO Nicaragua y ENVASA S.A. señalan que estos documentos permiten establecer niveles jerárquicos, evitar la duplicidad de funciones y fortalecer la coordinación entre áreas,

contribuyendo significativamente a la mejora de la gestión administrativa (Universidad Nacional de Ingeniería, 2011; 2010). Estos aportes son aplicables a microempresas, ya que comparten la necesidad de organización interna y claridad en las funciones del personal.

Por otra parte, el Ministerio de Salud de Nicaragua (MINSA), a través de la Normativa 080, establece que para la habilitación de establecimientos proveedores de servicios de salud es imperativo contar con una estructura organizativa formal. Asimismo, el Manual de Planificación y Programación de Recursos Humanos del MINSA proporciona los lineamientos para una gestión eficiente basada en la definición clara de roles, asegurando que la calidad y seguridad del paciente no se vean comprometidas por desórdenes administrativos. (Ministerio de Salud – MINSA)

A nivel internacional, el presente estudio monográfico toma como referencia técnica el módulo de “Administración de Centros de Estética” del Instituto Profesional AIEP, el cual enfatiza que la viabilidad, competitividad y sostenibilidad de este tipo de negocios dependen directamente de la existencia de procesos administrativos claramente definidos, estandarizados y sujetos a evaluaciones periódicas. En este sentido, se destaca que la formalización de funciones, procedimientos y responsabilidades constituye un elemento clave para garantizar la calidad del servicio y la eficiencia operativa en centros de estética. Esta perspectiva internacional permite evidenciar que las organizaciones del sector requieren instrumentos administrativos formales que respalden su funcionamiento (Instituto Profesional AIEP, s. f.).

Por último, el estudio desarrollado por Viteri Ruiz (2014), enfocado en la implementación de un manual de funciones en una clínica médica en Ecuador, evidencia que estos instrumentos contribuyen significativamente a la eficiencia operativa, la adecuada distribución de tareas y la mejora en la coordinación entre el personal médico y administrativo. Asimismo, el autor destaca que la delimitación clara de funciones reduce la ambigüedad laboral y fortalece el desempeño institucional. En este contexto, aunque se identifican antecedentes relevantes tanto en el ámbito clínico como empresarial en relación con manuales organizacionales.

III. Planteamiento del problema

En la actualidad, Beauty Clinic Spa ha experimentado un crecimiento sostenido en su cartera de clientes, impulsado por sus 16 años de trayectoria y el uso de plataformas digitales. Este incremento en la demanda ha forzado una expansión del recurso humano que, al no estar respaldada por una infraestructura administrativa formal, ha evidenciado fallas críticas en la gestión operativa. El proceso de inducción actual carece de una referencia técnica; la clínica no posee un Manual de Funciones que delimite las responsabilidades de sus 11 colaboradores, operando bajo una estructura empírica donde las instrucciones se transmiten de manera verbal. Esta informalidad genera una distribución ineficiente de actividades y traslape de roles, especialmente entre el área administrativa y la técnica-médica.

Debido a la ausencia de un documento que normalice los cargos y procedimientos, el flujo de trabajo se ejecuta de forma desordenada. Al depender de órdenes verbales, la organización no logra identificar actividades redundantes o "cuellos de botella" —como la saturación en la atención al cliente por falta de una recepcionista dedicada—, lo que impide evaluar objetivamente el desempeño del personal o verificar el cumplimiento de protocolos de calidad. Esta carencia de métricas y definiciones claras provoca que se omitan acciones clave en la cadena de valor del servicio estético.

Al no contar con un manual que defina las dependencias jerárquicas y las líneas de mando dificulta la coordinación del equipo de trabajo, derivando en malentendidos internos y conflictos de autoridad. Asimismo, al no tener establecidos los perfiles de cargo (competencias y habilidades requeridas), los procesos de reclutamiento resultan subjetivos, aumentando el riesgo de una selección inadecuada de candidatos.

La propuesta de un Manual de Organización y Funciones surge como la solución técnica a esta problemática. Este instrumento permitirá optimizar la estructura organizacional, optimizar los procesos operativos y establecer la base sistémica necesaria para que Beauty Clinic Spa logre una gestión del talento humano eficiente, profesional y alineada con sus proyecciones de crecimiento estratégico.

IV. Objetivos

General:

Elaborar una propuesta de un manual de organización y funciones para la empresa Beauty clinic, ubicada en la ciudad de Managua.

Específicos

- Analizar la situación organizacional y funcional actual de la clínica Beauty Clinic.
- Definir la filosofía y estructura organizacional de Beauty Clinic de acuerdo con el funcionamiento actual de la clínica.
- Diseñar el Manual de Organización, funciones y fichas ocupacionales de cada cargo para guía administrativa de Beauty Clinic.

V. Justificación

Desde su fundación, la gerencia de Beauty Clinic Spa ha gestionado la contratación y asignación de tareas de manera empírica, sin protocolos definidos que normalicen la operatividad. Esta falta de homogeneización ha incrementado la complejidad de las labores y ha desdibujado las obligaciones recíprocas entre el empleador y los once colaboradores. Ante esta situación, surge la necesidad técnica de implementar una guía sistémica que permita el ordenamiento lógico de todas las actividades clínico-administrativas.

La elaboración del Manual de Organización y Funciones pondrá a disposición de la gerencia una herramienta de control para determinar con precisión el nivel jerárquico, las actividades, los deberes y las responsabilidades de cada cargo. Esto optimizará la gestión administrativa mediante la organización de tareas y la definición de los procedimientos en que incurren los trabajadores. Asimismo, fortalecerá los procesos de selección, inducción y capacitación, al contar con descriptores detallados que aseguren que el perfil del candidato se alinee con las necesidades técnicas de la clínica.

Con este manual se pretende equilibrar las cargas laborales, eliminando la sobrecarga de trabajo causada por el traslape de funciones. Los colaboradores se regirán por un marco organizacional que les indique con claridad qué deben hacer y cómo deben hacerlo, facilitando el análisis posterior del desempeño y la mejora continua de la clínica. Al ejecutar el trabajo de forma correcta y estandarizada, la organización podrá cumplir con su misión y visión, consolidándose como una entidad sólida con un tramo de control y niveles de autoridad bien definidos.

Es fundamental que los especialistas y el personal de apoyo tengan delimitadas sus funciones para asegurar que los procesos estéticos y de atención al cliente se lleven a cabo satisfactoriamente. Esta claridad operativa no solo reduce el estrés laboral y los conflictos internos, sino que eleva los estándares de calidad y competitividad de Beauty Clinic Spa en el mercado de la salud estética en Nicaragua.

VI. Marco Teórico

Para la realización de este estudio monográfico es necesario enmarcar los conceptos bajo el cual se fundamentó la elaboración del Manual de Organización y de Procedimientos, elementos teóricos que sustentan el desarrollo del presente documento.

Es importante señalar que para la gestión de una empresa deben tener bien definido los diferentes procesos administrativos, lo cual permite el mantenimiento de recursos, controlar las actividades, mediante lineamientos y políticas de la empresa, ya que, a través del desempeño, aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de los objetivos, metas, así también contribuyen al mejoramiento y desarrollo de la empresa. Por la relevancia de los procesos administrativos y la relación tan estrecha con los manuales de una organización se toman como punto de partida estos conceptos.

En el presente estudio monográfico, parte de los fundamentos técnicos para respaldar y validar metodológicamente los objetivos específicos planteados se situaron desde el proceso de Diagnóstico Organizacional, que consistió en la evaluación minuciosa de los elementos funcionales y la situación estructural de la clínica, permitiendo identificar las áreas de mejora y las necesidades específicas en la descripción de puestos.

Posteriormente, se procedió a la Determinación de los fundamentos esenciales, incluyendo la filosofía organizacional, la estructura interna y los aspectos claves que rigen la descripción de los cargos. Esta etapa resultó fundamental para comprender la alineación estratégica de la institución. Finalmente, con base en este diagnóstico, se abordó el Diseño de las fichas ocupacionales y el manual, los cuales fueron adaptados meticulosamente al perfil y funciones de cada puesto.

Según el estudio de Castro Mori y Delgado Bardales, Elaborar un instrumento normativo como el Manual de Funciones es fundamental para la gestión interna, dado que establece una delimitación clara de las responsabilidades individuales, lo que a su vez impulsa una mayor eficiencia operacional y optimiza la gestión del talento humano dentro de la organización (Castro Mori y Delgado Bardales, 2020).

6.1 Manual de Funciones

Es el documento técnico-administrativo que detalla sistemáticamente el propósito, las tareas, las responsabilidades, la autoridad y las relaciones jerárquicas de cada puesto de trabajo dentro de una estructura organizacional. Su finalidad es doble: servir como guía operativa para el personal y como herramienta normativa para la gestión de recursos humanos.

El estudio de Guamán y Rivas (2021) menciona que, el Manual de Funciones es un instrumento esencial para la delimitación de responsabilidades y la estandarización de procesos.

6.1.1 Elementos que integran un Manual de Funciones

Actualmente, existen diferentes modos de presentar un manual de funciones, ya que acerca de su contenido no existe una uniformidad, ya que su información y contenido varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia.

Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

- a) Logotipo de la empresa
- b) Nombre de la empresa
- c) Título del Manual de Funciones
- d) Fecha de elaboración o en su caso, de actualización

Índice

En este apartado se presentan, de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación: a)

Introducción

- b) Objetivo(s) del manual

c) Descripción de los perfiles de puesto

6.2 Componentes del Manual de Funciones

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Funciones, se integra por los siguientes apartados:

6.2.1 Identificación del cargo

Definir de manera detallada los datos básicos y específicos de que identifican una posición en la organización (Sinergy & Lowells, 2025).

6.2.2 Nivel

Determine el nivel jerárquico al cual pertenece el empleo, de acuerdo con la norma que establece el régimen de nomenclatura y clasificación de empleos públicos aplicable a su institución.

6.2.3 Denominación del cargo

Precise el nombre o denominación del empleo, según se encuentra previsto en el acto administrativo que establece o ajusta la planta de personal, el cual deberá estar de acuerdo con la nomenclatura de empleos que corresponda a su institución.

6.2.4 Número de cargos

Corresponde al número de empleos de igual denominación, código y grado de remuneraciones existentes en la planta de personal de la entidad, bien sea por despacho, dependencia o planta global.

6.2.5 Dependencia

Cuando el empleo pertenezca a la planta estructural señale el nombre de la dependencia. Cuando el empleo pertenezca a la planta global señale: “donde se ubique el empleo”

6.2.6 Cargo del jefe inmediato

Se refiere al señalamiento del empleo de quien ejerce la supervisión directa frente al cargo del que estamos describiendo sus funciones y competencias laborales.

6.3 Área Funcional

Es importante precisar la ubicación funcional del empleo en la dependencia de la institución, pues esta le ayudará a identificar su participación en la ejecución de las funciones del área y en los procesos asignados a esta.

6.4 Propósito principal

Describe aquello que el empleo debe lograr o su razón de ser; es decir, el producto o servicio que ofrece y que lo caracteriza.

6.5 Descripción de las funciones esenciales

Corresponde a la descripción de las funciones necesarias para el cumplimiento del propósito principal del empleo. Estas funciones presentan las siguientes.

Un manual de funciones es un documento que “describe de manera específica las tareas, responsabilidades, relaciones de dependencia, competencias requeridas y condiciones de trabajo para cada puesto dentro de una organización” (Chiavenato & Sapiains, 2021, p. 178)

6.6 Organigrama

Enrique B. Franklin, autor del libro (Franklin Fincowsky, 2022, Quinta edición, Organización de Empresas), define el organigrama como la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

El organigrama institucional constituye una herramienta técnica que visualiza la jerarquía vertical y horizontal de la empresa, delimitando los niveles de mando, subordinación y coordinación. Su implementación es clave para comprender las interacciones entre las áreas de trabajo, facilitando un efecto sinérgico que optimiza el desempeño conjunto de la organización.

Los organigramas, según Enrique B. Franklin pueden clasificarse por su naturaleza, Ámbito, contenido y presentación.

6.6.1 Organigrama según su naturaleza

Los organigramas organizados según su naturaleza son definidos por su magnitud y al cuerpo administrativo que definen, estos se subclasifican en:

Micro administrativo: Corresponden a una sola organización, pueden referirse a ellas de manera global o de un área específico.

Macro administrativo: Corresponde a múltiples organizaciones, ejemplo un grupo de empresas o un conglomerado.

Meso administrativo: Consideran a una o más organizaciones de un mismo sector, de la misma actividad o de ramo específico.

6.6.2 Organigrama según su ámbito

Los organigramas según su ámbito se refieren al universo de información que contienen y su alcance, estos se clasifican en:

Generales: Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

Específicos: Muestra de forma particular la estructura de una área, departamento o sección de la organización.

6.6.3 Organigrama según su contenido

Este organigrama se refiere a la información técnica, se pueden clasificar en:

Integrales: Representan gráficamente las unidades administrativas de una organización y sus relaciones jerárquicas y dependencias.

Funcionales: Además de las unidades y sus relaciones incluyen sus principales funciones.

Puestos, plazas y unidades: Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad administrativa.

6.6.4 Organigrama según su presentación

Este se refiere al formato visual en cómo se despliega la estructura, se puede clasificar en:

Verticales: Presentan las unidades de arriba hacia abajo

Horizontales: Presentan las unidades de izquierda a derecha, el nivel de mayor jerarquía se sitúa a la izquierda.

Mixto: Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficarlos.

Bloque: Una variante de los verticales, tienen la particularidad de integrar más unidades.

Circulares: El nivel de máxima autoridad se ubica al centro y los círculos concéntricos hacia afuera representan los niveles descendientes.

6.7 Jerarquía de autoridad

La jerarquía representa la estructura formal de una organización, permitiendo visualizar con precisión las relaciones de autoridad y responsabilidad. Según Chiavenato (2021), la jerarquía es fundamental para definir los niveles de liderazgo y organizar la distribución del personal según su estatus y función, garantizando la operatividad mediante el principio de unidad de mando, donde cada colaborador identifica claramente a su superior directo. Esta estructura permite descentralizar la autoridad y delimitar las responsabilidades de cada departamento, evitando la dispersión de instrucciones que actualmente caracteriza la gestión empírica de la clínica.

6.8 Definición del cargo

El diseño de los cargos es el pilar de la efectividad organizacional. De acuerdo con Chiavenato (2021), los cargos se crean y establecen en función de los resultados esperados, tanto a nivel colectivo como individual, con el objetivo de maximizar la eficiencia del sistema. Bajo este enfoque, la descripción de los puestos se convierte en una herramienta estratégica que resume las responsabilidades, actividades, calificaciones, habilidades y competencias técnicas requeridas. Esta formalización permite alinear el perfil del colaborador con las necesidades operativas de la clínica,

asegurando que cada posición contribuya directamente a la calidad y profesionalismo que demandan los servicios estéticos.

6.9 Jerarquía de autoridad

La estructura jerárquica de una organización define la arquitectura de la toma de decisiones. Según Chiavenato (2021), la jerarquía permite visualizar con precisión las relaciones de autoridad y responsabilidad, operando bajo el principio de unidad de mando, donde cada subordinado reporta a un superior definido. Esta estructura no solo organiza la distribución del personal según su estatus y función, sino que establece los niveles de liderazgo necesarios para la dirección de departamentos y cargos ejecutivos. En la aplicación de este principio es crucial para centralizar la supervisión, garantizando que el personal técnico y administrativo opere bajo líneas de mando claras que eliminen la ambigüedad en la ejecución de procesos.

6.10 Definición del cargo

El cargo es la unidad básica de la organización y el eje de la efectividad operativa. Chiavenato (2021) sostiene que los cargos se diseñan en función de los objetivos estratégicos, buscando la optimización de los resultados, tanto a nivel colectivo como individual. En el marco de esta investigación, la descripción de cargos se establece como un instrumento técnico para sistematizar las responsabilidades, actividades, competencias y habilidades necesarias para cada puesto. Este proceso asegura que el recurso humano sea seleccionado y gestionado bajo perfiles definidos, eliminando la improvisación y alineando las capacidades individuales con las necesidades de servicio de la clínica.

6.11 Análisis y descripción de cargos

El análisis de cargos es la técnica que sistematiza la información sobre las funciones que componen una estructura organizacional. De acuerdo con Fincowsky (2022), la descripción de puestos es una explicación escrita y ordenada de las actividades, responsabilidades y condiciones de trabajo. Este documento técnico permite una distribución racional de las tareas, asignando a cada trabajador el puesto correspondiente según su perfil. Esta herramienta es fundamental para institucionalizar

las funciones, garantizando que cada colaborador comprenda el alcance de su rol y la relación de su trabajo con los objetivos globales de la empresa.

6.12 Requerimientos para cada cargo

Para un desempeño satisfactorio, la organización debe identificar los atributos necesarios en el ocupante del cargo. Estos requerimientos integran conocimientos técnicos, habilidades interpersonales, experiencia y valores éticos, los cuales son indispensables para asegurar que el personal esté plenamente capacitado (Chiavenato, 2021). En la clínica, el establecimiento de estos requerimientos permite una gestión del talento humano basada en competencias, asegurando la eficiencia en la prestación de servicios estéticos y la calidad en la atención al paciente.

6.13 Ficha Ocupacional

Como instrumento final de sistematización, la ficha ocupacional actúa como el registro descriptivo de las actividades de un empleo. Según Fernández (1995), esta ficha agrupa las funciones de manera precisa, clasificándolas bajo criterios de complejidad, autonomía y responsabilidad. La implementación de fichas ocupacionales permite dotar a cada colaborador de una guía técnica para el cumplimiento de sus deberes, lo que previene la duplicidad de funciones y minimiza las pérdidas de tiempo asociadas al desconocimiento de las responsabilidades asignadas.

6.14 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.

FODA es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortaleza: son las capacidades especiales con las que cuenta la empresa y por lo que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia, recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen y actividades que se desarrollan positivamente.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, entre otros.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a afectar incluso contra la permanencia de la empresa.

Matriz FODA sigue 8 pasos:

1. Hacer una lista de oportunidades externas clave de la empresa.
2. Hacer una lista de las amenazas externas claves de la empresa.
3. Hacer una lista de las fuerzas internas de la empresa.
4. Hacer una lista de las debilidades internas claves de la empresa.
5. Adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultante.
6. Adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrarlas las estrategias DO resultantes.
7. Adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultante.
8. Adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultante.

Una de las ventajas de este modelo de análisis es que puede ser aplicado en cualquier situación de gestión, tipo de empresa (independientemente de su tamaño y actividad) o área de negocio. El primer paso que debemos dar es describir la situación actual de la empresa o del departamento en cuestión, identificar las estrategias, los cambios que se producen en el mercado y nuestras capacidades y limitaciones. Esto nos servirá de base para hacer un análisis histórico, casual y proyectivo.

6.15 Ponderación de puestos

La ponderación de puestos de trabajo (o valoración de puestos) es un proceso técnico y sistemático que se utiliza para determinar el valor relativo de cada cargo dentro de una organización. Su objetivo principal es establecer una jerarquía justa y una estructura salarial equitativa basada en la importancia, responsabilidades y exigencias de cada rol, más allá del desempeño individual de quien lo ocupa.

Este instrumento se fundamenta en la teoría de la planificación estratégica, específicamente bajo el modelo de diagnóstico situacional propuesto por Weihrich (1982), quien define esta herramienta como el mecanismo esencial para el acoplamiento de los factores internos de la organización con las variables del entorno externo.

La ponderación de factores es una técnica de toma de decisiones que permite transformar juicios cualitativos en parámetros evaluables mediante la asignación de pesos relativos a criterios específicos.

6.15.1 Definición y Propósito

Este proceso consiste en comparar los puestos entre sí o contra una escala prediseñada para asignarles un valor numérico o una categoría. Se evalúan factores comunes como:

Habilidades y conocimientos requeridos.

Esfuerzo físico y mental.

Grado de responsabilidad (sobre personal, recursos o finanzas).

Condiciones de trabajo.

Según Chiavenato (2020), esta metodología reduce la subjetividad al jerarquizar variables críticas, permitiendo que la dirección valide alternativas de manera estructurada y consistente con los objetivos estratégicos. En la presente investigación, esta técnica se emplea para priorizar las funciones dentro de los perfiles de puesto, garantizando que el Manual de Organización y Funciones responda objetivamente a las necesidades operativas de Beauty Clinic Spa y optimice la asignación de responsabilidades según su impacto real en la calidad del servicio.



Capítulo I: Análisis de la situación Actual de Beauty Clinic

1.1 Herramientas de diagnóstico: Uso de entrevistas y observación directa para entender el funcionamiento actual.

Para el diagnóstico del sistema organizacional, se emplearon dos herramientas metodológicas fundamentales que permitieron capturar la realidad operativa de la clínica:

Entrevistas Estructuradas

Se diseñó un instrumento de consulta dirigido a la totalidad de los 11 colaboradores, desde la gerencia general hasta el personal de servicios generales y técnicos. El objetivo fue extraer información técnica precisa sobre:

- Jerarquía operativa: Percepción de las líneas de autoridad.
- Carga laboral: Análisis de las tareas reales ejecutadas frente a las asignadas.
- Flujos de información: Evaluación de la comunicación interna y el intercambio de datos entre el área administrativa y el personal técnico especialista.
- Identificación de brechas: Detección de disparidades en el conocimiento de la filosofía organizacional y procesos de atención.

Observación Directa No Participativa

Se efectuaron visitas técnicas de campo para analizar el comportamiento del sistema en su entorno real. A diferencia de las entrevistas, esta herramienta permitió registrar la dinámica cotidiana sin sesgos, utilizando un formulario estructurado de observación para documentar:

- Interacciones críticas: La coordinación entre la recepción, los especialistas técnicos y la gerencia durante la atención al paciente.
- Cuellos de botella: Puntos de fricción donde la falta de un proceso documentado provoca retrasos.
- Duplicidad de funciones: Identificación de actividades administrativas absorbidas por personal médico-técnico.

La integración de estas herramientas permitió validar que los problemas de Beauty Clinic Spa no radican en la falta de capacidad técnica, sino en la ausencia de una estructura

de mando y de procesos estandarizados. Con esta información, fue posible mapear las responsabilidades reales, identificar la redundancia de funciones y establecer las bases necesarias para el diseño de una estructura organizacional eficiente.

1.1.1 Proceso de observación y entrevistas a departamentos de la empresa

Para la realización del proceso de entrevistas y observación directa, esto con el objetivo de dar seguimiento a cada una de las áreas, así como la evaluación de la carga laboral en la distribución de las tareas.

Con el objetivo de realizar un análisis de los procedimientos de contratación de personal y la asignación de tareas a los trabajadores se realizaron entrevistas a diferentes áreas de la empresa y si es requerido para la obtención de más información relevante del área se realizó el proceso de observación directa.

1.2. Generalidades

Los fundamentos legales y operativos que rigen el funcionamiento de Beauty Clinic Spa, los cuales establecen los límites y obligaciones de su estructura administrativa.

1.2.1. Marco Legal

La operatividad de Beauty Clinic Spa se fundamenta en un marco de cumplimiento técnico-administrativo que garantiza su legitimidad ante las autoridades nicaragüenses. Este apartado describe las bases legales que regulan desde su constitución fiscal y clasificación empresarial, hasta las normativas sanitarias y laborales que rigen su funcionamiento diario, proporcionando el sustento jurídico necesario para la implementación de la estructura organizacional y los perfiles de puesto definidos en la presente propuesta.

1.2.2. Clasificación Empresarial

Según la Ley No. 645 (Asamblea Nacional, 2008a), Ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (Ley Mipyme), Beauty Clinic Spa se clasifica como una microempresa. Esta clasificación se otorga debido a que cuenta con

una nómina de 11 colaboradores, situándose en el rango de 1 a 20 empleados que establece la normativa para este sector (Asamblea Nacional, 2008a).

1.2.3. Régimen Fiscal y Registro ante la DGI

La clínica opera bajo el régimen tributario correspondiente a su nivel de ingresos anuales reportados. Está inscrita ante la Dirección General de Ingresos (DGI) con su respectivo RUC, lo cual conlleva la obligación de mantener registros contables, emitir facturas legales por servicios estéticos y cumplir con las declaraciones fiscales mensuales y anuales (Dirección General de Ingresos, 2026).

Al operar bajo el régimen de Cuota Fija (o Régimen General, dependiendo de sus ingresos anuales reportados; si supera los C\$ 1.2 millones anuales, pertenece al Régimen General). Actualmente, está inscrita ante la Dirección General de Ingresos (DGI) con su respectivo Número de RUC, lo que le obliga a:

- Mantener registros contables básicos.
- Emitir facturas legales por sus servicios estéticos.
- Cumplir con las declaraciones mensuales y anuales de impuestos.

1.2.4. Registro Sanitario y Habilitación (MINSA)

Al ser un centro que ofrece servicios de salud estética integral, su operación está supeditada a la Normativa Técnica de Salud No. 080 (Ministerio de Salud [MINSA], 2016). Esta norma exige la Licencia Sanitaria renovada periódicamente para garantizar condiciones de higiene y seguridad, así como el cumplimiento de los Títulos de Idoneidad del personal técnico y médico, siendo estos últimos un dato de entrada crítico para la definición de los perfiles de puesto en el presente Manual de Funciones.

1.2.5. Marco Laboral (MITRAB)

La relación con sus colaboradores se rige por el Código del Trabajo (Asamblea Nacional, 1996). El diseño del Manual de Funciones en este estudio tiene como base legal los artículos 18 y 19 de dicho código, que enfatizan la necesidad de definir claramente el

cargo, la jornada laboral y las responsabilidades para evitar conflictos patronales y asegurar los derechos de seguridad social ante el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (Asamblea Nacional, 1996).

1.2.6. Descripción Histórica de la organización

Inaugurada en 2010 en la ciudad de Managua, Beauty Clinic Spa ha consolidado una trayectoria de casi 16 años en el sector clínico-estético nicaragüense, fundamentando su éxito en la alta calidad de sus servicios y una atención personalizada que le permitió crear una base sólida de clientes desde sus inicios. No obstante, tras más de década y media de madurez comercial y resiliencia en el mercado, la empresa enfrenta hoy el desafío crítico de hacer un cambio de una gestión empírica hacia una estructura organizacional técnica y formal que respalde su profesionalización.

La problemática radica en la carencia de instrumentos normativos que delimiten las responsabilidades, lo cual ha derivado en una multidisciplinariedad no planificada, es decir, la ejecución de tareas cruzadas por parte del personal que, en ocasiones, no cuenta con las competencias específicas para el puesto asignado. Esta ambigüedad no solo eleva los riesgos laborales y operativos, sino que compromete la eficiencia de las actividades diarias.

La implementación de un Manual de Funciones se presenta como la solución estratégica para erradicar el traslape de roles y fortalecer el clima organizacional. Asimismo, este proceso de formalización generará un valor agregado determinante en la atención al cliente, ya que un personal que conoce con precisión sus funciones es capaz de ofrecer un servicio más ágil, profesional y estandarizado, elevando así la percepción de calidad y confianza en cada tratamiento realizado.

Hoy en día la clínica Beauty Clinic cuenta con 11 colaboradores.

A pesar de que Beauty Clinic ha consolidado una posición estratégica en el mercado nicaragüense de medicina estética y bienestar, su Crecimiento Operativo ha superado la madurez de su estructura interna. Si bien la clínica es un referente de satisfacción para clientes que buscan el cuidado de su salud estética, esta solidez externa contrasta con

una gestión interna que aún carece de formalización administrativa. Esta desarticulación entre el éxito comercial y la organización funcional pone en riesgo la sostenibilidad operativa, ya que la ausencia de una delimitación técnica de cargos impide que la eficiencia interna esté a la altura de la reputación de la marca.

Tiene un amplio detalle de servicios, los cuales son:

Faciales: Hidratación Facial “Anubis”, Mesoterapia facial reafirmante, Limpieza facial + microdermoabrasión + hidratación de contorno de ojos, Plasmas rico en plaquetas + Dermapen en rostro.

Spa: Masaje descontracturante, masaje relajante + hidratación facial, masaje terapéutico + Masaje relajante.

Corporal: Sesiones de masaje reductivo, Sesiones de tratamiento anticelulítico, mesoterapia en abdomen y radiofrecuencias.

La dirección de Beauty Clinic Spa ha decidido que su expansión de mercado se ejecutará mediante la subcontratación (outsourcing) de servicios de marketing especializados. Si bien esta estrategia busca captar nuevos segmentos de forma eficiente, los datos proporcionados por la gerencia confirman un punto de inflexión crítico: la estructura actual, marcada por el traslape de roles, ofrece una oportunidad de mejora para la capacidad operativa de procesar el flujo de clientes que generará esta inversión externa. Por tanto, la formalización de funciones es el requisito técnico indispensable para asegurar que el crecimiento proyectado por la propietaria sea sostenible y profesional.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, el problema radica en que la carencia de perfiles de puestos técnicos impide una especialización del servicio necesaria para competir en nichos más exigentes. El éxito de la futura estrategia de posicionamiento depende directamente de que el personal de contacto sea capaz de ejecutar procesos ágiles y profesionalizados. Por tanto, la elaboración de un Manual de Funciones no es solo un requisito administrativo, sino una herramienta de gestión que permitirá alinear las competencias del personal con los nuevos objetivos comerciales, garantizando que el aumento en la demanda se traduzca en una atención al cliente

eficiente y de alto valor agregado, eliminando riesgos operativos y optimizando la productividad del capital humano.

1.3. Filosofía Organizacional Actual

1.3.1 Análisis de la estructura organizacional actual

Para el diagnóstico de la estructura organizativa de Beauty Clinic Spa, se ejecutó un levantamiento de información mediante entrevistas estructuradas y observación directa con el 100% de la planilla actual (12 colaboradores). Este proceso permitió mapear el flujo real de las relaciones de trabajo, las líneas de mando y la asignación de responsabilidades, factores determinantes para comprender el ecosistema operativo del centro.

El análisis de la estructura proporcionó los insumos técnicos necesarios para alimentar la matriz FODA, permitiendo distinguir entre las capacidades instaladas (fortalezas) y las deficiencias en el diseño de cargos (debilidades).

A diferencia de modelos con alta rotación o puestos masivos, en Beauty Clinic Spa se optó por entrevistar a cada integrante del equipo de forma individual. Esto se realizó con el fin de capturar la variabilidad en la percepción de funciones, especialmente en roles donde existe duplicidad de tareas. En los casos de especialistas técnicos que comparten el mismo cargo, se validó la información con el personal de mayor antigüedad para contrastar la evolución de los procesos verbales a través del tiempo.

El diagnóstico determinó que Beauty Clinic Spa, al no contar con una estructura organizacional formalizada y documentada, presenta las siguientes patologías administrativas:

- Ruptura en la cadena de mando: Confusión sobre a quién reportar ante incidencias técnicas o administrativas.
- Traslape de funciones: Personal especialista absorbiendo tareas de recepción y atención al cliente.
- Ambigüedad en la autoridad: Dificultad para identificar niveles de supervisión claros en el área operativa.

- Falta de coordinación: Ausencia de nodos de comunicación definidos entre el área de estética y la gerencia propietaria.

1.3.2 Filosofía Organizacional

La filosofía organizacional es uno de los elementos principales para el perfecto y exitoso funcionamiento de una organización, sea esta empresa, ente económico o fundación; esto con lleva a una distinción, reconocimiento y competitividad en el área o sector que se desempeñe.

El mayor problema referente a la filosofía organizacional en la clínica es la carencia de la documentación y presentación de esta de parte del gerente a sus trabajadores, siendo gran parte de comunicación e instrucción de la información que corresponde verbalmente de manera informal.

En la actualidad la clínica no cuenta con la declaración de misión, visión, pero si con un organigrama de los puestos, estos elementos no están a la vista de los trabajadores por lo cual limita el cumplimiento de los objetivos que la clínica quiere alcanzar.

1.3.3 Misión

Si bien Beauty Clinic Spa carece de la formalidad de establecimiento de una misión como tal; podemos inferir, a partir de la naturaleza de sus servicios, con lo que establecemos lo siguiente:

Brindar servicios de alta calidad, orientados al bienestar y satisfacción del cliente, contribuyendo al cuidado de la imagen y la confianza de nuestros usuarios.

1.3.4 Visión

Al igual que la misión, Beauty Clinic Spa no cuenta con una visión explícitamente definida, lo cual limita la orientación de la empresa a mediano y largo plazo. Aunque considerando las claras intenciones de expansión y crecimiento en el mercado de las clínicas de procedimiento estéticos, es posible formular la siguiente visión plasmada dentro de la institución de forma intrínseca:

Ser el referente de centro estético reconocido en el mercado por la calidad de sus servicios, logrando una expansión sostenible y posicionándose como una opción confiable y competitiva del sector.

1.3.5 Valores

Al igual que con la misión y la visión, Beauty Clinic Spa aún no ha formalizado un documento que explicita sus valores organizacionales. No obstante, en la praxis operativa diaria, se han identificado conductas y criterios que definen la cultura institucional. Con el propósito de estandarizar la conducta ética y profesional del personal, se definen los siguientes valores fundamentales:

- Excelencia: Compromiso innegociable con la calidad superior en cada tratamiento estético, buscando siempre superar los estándares del mercado.
- Integridad: Actuar con rectitud, honestidad y transparencia en todas las operaciones, especialmente en la asesoría y aplicación de procedimientos al paciente.
- Empatía: Capacidad de comprender y validar las necesidades y expectativas del paciente, brindando un trato humano, cálido y personalizado.
- Responsabilidad: Asumir con rigor el compromiso que implica el cuidado de la salud estética, cumpliendo puntualmente con las obligaciones asignadas y los protocolos de bioseguridad.
- Innovación: Búsqueda constante de actualización técnica y tecnológica para ofrecer soluciones estéticas modernas, eficientes y seguras.

1.3.6 Principios

Los principios de Beauty Clinic Spa constituyen las directrices de acción que orientan la toma de decisiones y el comportamiento operativo del personal en todos los niveles jerárquicos:

- Seguridad del Paciente (Prioridad Superior): Toda decisión operativa y técnica debe estar supeditada a la integridad física y salud del paciente. Ningún

procedimiento podrá ser ejecutado si compromete los estándares de seguridad biosanitaria.

- Confidencialidad: Garantizar la protección total de los datos personales y expedientes clínicos, cumpliendo con la normativa vigente sobre el manejo de información sensible del paciente.
- Mejora Continua: La gestión de la clínica se basará en la revisión constante de sus procesos operativos. Se fomentará la retroalimentación entre áreas para identificar y eliminar cuellos de botella o errores en la atención.
- Ética Profesional: Todo el personal técnico y administrativo debe ejercer sus funciones dentro del marco de respeto a los códigos de salud y las normativas legales, evitando cualquier práctica que pueda inducir a error al paciente o dañar la reputación de la clínica.
- Trabajo en Equipo: Fomentar una cultura de colaboración interdepartamental, donde el éxito individual sea el resultado de la sinergia colectiva, eliminando la duplicidad de funciones y promoviendo el apoyo mutuo.

1.4. Estructura Organizacional Actual: Descripción de cargos vigentes y organigrama informal.

La clínica Beauty Clínic cuenta con una estructura organizacional de sistema jerárquico, organizado por cadenas de mandos, la cual permite formas de organización interna y administrativa para la delegación de funciones.

El organigrama actual de la clínica Beauty Clinic es estructural, donde se delimitan los puestos de trabajo: Gerente General, Administrador, Doctora, Especialistas en tratamientos corporales, faciales y masajes, Conserje, Seguridad.

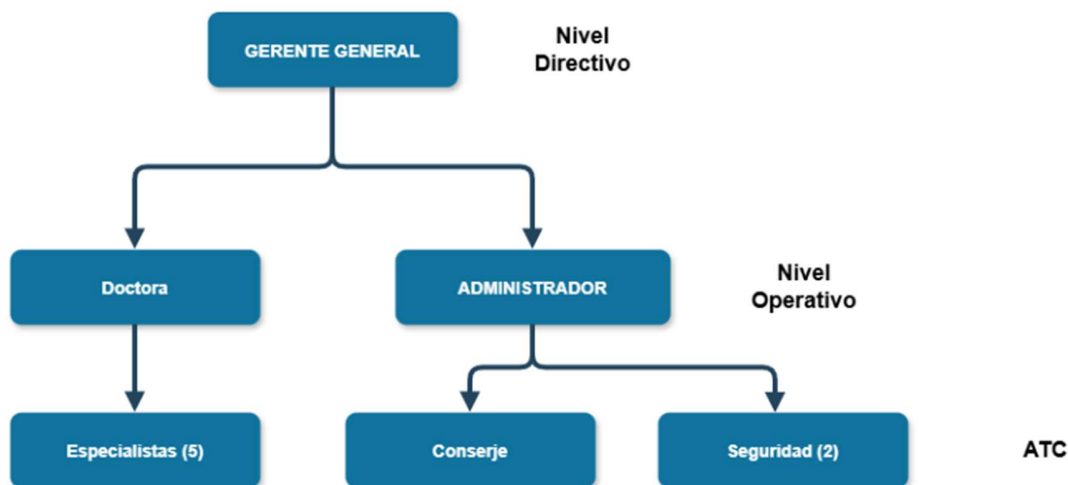
Actualmente, existen 3 líneas de comunicación jerárquica en Beauty Clinic, la del gerente, la doctora y el administrador.

El gerente tiene a su cargo a la doctora y el administrador.

El Administrador tiene a su cargo al conserje y el personal de seguridad.

La Doctora tiene a cargo al personal técnico especialista.

Ilustración 1 - Organigrama Actual



Fuente: Beauty Clinic 2026

El organigrama actual de la empresa presenta una estructura jerárquica establecida pero que dificultan la comprensión de las funciones en cada puesto de trabajo, esto genera cuellos de botella operativos. Esta conexión estructural evidencia que al no delimitar las funciones apropiadas para cada posición impacta negativamente en la distribución de tareas, por lo tanto, existe una necesidad de rediseñar la estructura para alinearla con la realidad de las necesidades actuales y mejorar la fluidez organizacional.

1.4.1 Gestión de recursos humanos

En la clínica se definen los lineamientos para una gestión eficiente de la selección y contratación del personal:

Requerimiento, gerencia, conoce la existencia del puesto vacante.

Análisis de puesto, administración general define el perfil del puesto.

Reclutamiento, se buscan candidatos por referidos, redes sociales y portales webs, si es necesario se publica en la prensa.

Solicitud, las personas aspirantes envían su hoja de vida y aspiración de sueldo, estas son evaluadas para definir quienes reúnen los requisitos para el puesto.

Entrevista, que es aplicada por administración general, se pone énfasis en los requerimientos técnicos y humanos.

Validación de referencias, para identificar antecedentes y demás aspectos relevantes; será más profundo en cargos que se relacionen con funciones financieras.

Contratación, la persona seleccionada acordará vía contrato verbal tres meses a prueba y luego a un año, con posibilidad de ser indefinido.

1.5 Aspectos Organizacionales

Tras 16 años de trayectoria, Beauty Clinic Spa presenta una debilidad estructural por la ausencia de un manual de funciones, lo que genera conflictos de autoridad y retrasos operativos. Esta falta de delimitación técnica hace prioritaria la creación de un instrumento normativo que formalice la gestión administrativa y clínica, eliminando el desconocimiento de responsabilidades que actualmente impide una operación fluida y estandarizada.

La carencia de una recepcionista dedicada es una de las deficiencias más críticas, pues obliga al personal técnico a realizar cobros y agendamientos de forma empírica, restando profesionalismo y creando cuellos de botella. Esta desorganización se extiende al control de inventarios, donde la falta de un responsable de insumos provoca interrupciones en los tratamientos por falta de stock y errores en la coordinación de cabinas durante las horas de mayor afluencia.

Al realizar diagnóstico revela una saturación en el personal técnico debido a tareas ajenas a su especialidad, lo que evidencia una contradicción con la percepción gerencial de la administración actual. Resulta imperativo separar las funciones operativas de las financieras para evitar que los especialistas pierdan tiempo en labores de oficina, garantizando un flujo de trabajo eficiente que respalde el retorno de la inversión y el crecimiento estratégico de la clínica.

1.5.1 Manuales administrativos

La clínica Beauty clinic cuenta con documentación limitada en cuanto a manuales administrativos, este dato que se obtuvo de la entrevista aplicada al gerente general quien indicó de manera específica la carencia de un manual de funciones.

1.5.2 Descripción de cargos

El análisis de las entrevistas reveló que Beauty Clinic Spa carece de instrumentos normativos y descripciones de cargos, lo que obliga a ejecutar las operaciones de manera empírica. Esta debilidad organizacional genera un vacío documental crítico que impide respaldar técnicamente la toma de decisiones y dificulta la evaluación objetiva del desempeño del talento humano, basando el funcionamiento de la clínica únicamente en la experiencia previa de los colaboradores.

En el ámbito estratégico, la empresa presenta una fragmentación de esfuerzos debido a la inexistencia de una Misión, Visión y Valores definidos. Al no contar con un propósito común ni una ruta de crecimiento a largo plazo, la clínica opera de forma reactiva ante el mercado. Esta carencia estratégica limita la cohesión del equipo y frena la capacidad de expansión profesional, impidiendo que la empresa proyecte una identidad corporativa sólida y unificada.

Esto dejando como evidencia que la ausencia de principios rectores afecta directamente la cultura organizacional y la percepción de confianza en el servicio, activos vitales en el rubro estético. A pesar del compromiso del personal, su productividad se ve restringida por este desorden normativo. Por ello, la presente propuesta es imperativa para dotar a la clínica de la base filosófica y operativa necesaria para evolucionar hacia un modelo de negocio profesional, eficiente y escalable.

1.6 Plan Estratégico

En cuanto a este aspecto, en la entrevista realizada al gerente, este explicó que en la actualidad se está realizando un estudio para implementar ciertas estrategias de marketing efectivas que ayudan a la clínica Beauty Clinic a darse a conocer al público y a incrementar las ventas.

1.7. Análisis FODA

Tabla 1 - Análisis FODA Beauty Clinic

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Trayectoria consolidada (16 años en el mercado). F2. Equipo técnico altamente capacitado y especializado. F3. Tecnología estética de vanguardia. F4. Base de datos de clientes leales y recurrentes. F5. Ubicación estratégica y de alta accesibilidad. F6. Capacidad de adaptación a nuevos tratamientos.	O1. Implementación de estructura organizacional formal. O2. Estandarización y mejora de procesos operativos. O3. Mayor control sobre el rendimiento y metas del personal. O4. Aumento de la competitividad mediante procesos certificados. O5. Optimización en la gestión de citas y tiempos de atención. O6. Mejora en la calidad del servicio final al paciente.
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. Inexistencia de documentación técnica para contratación. D2. Ausencia de una estructura organizacional formal. D3. Falta de delimitación de responsabilidades por área. D4. Ausencia de un Manual de Funciones y Procedimientos. D5. Instrucciones verbales y desorden en la asignación de tareas. D6. Duplicidad de funciones entre personal técnico y administrativo.	A1. Ambigüedad en la toma de decisiones gerenciales. A2. Ineficiencia operativa por traslape de funciones. A3. Riesgo de rotación por desmotivación o sobrecarga. A4. Pérdida de pacientes por fallas en la calidad/atención. A5. Contratación de personal sin inducción técnica adecuada. A6. Gestión ineficiente frente a un mercado estético exigente.

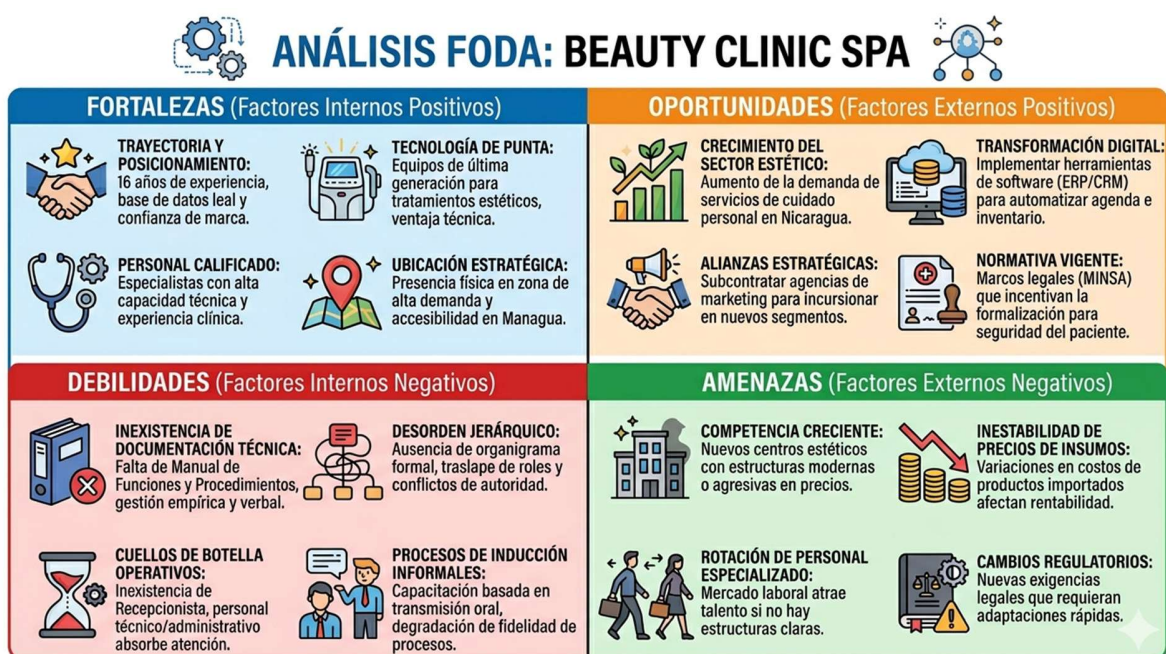
Fuente: Elaboración Propia 2026

Con el objetivo de conocer más de la situación actual de la clínica, se realizó un análisis FODA con el fin de evaluar la situación actual del capital humano, basados en las habilidades, en el conocimiento de las fortalezas y las oportunidades externas; para

gestionar con anticipación los riesgos en el desarrollo estrategias y asegurar la ventaja competitiva y el éxito a largo plazo.

El objetivo de conocer y entender el contexto actual de la empresa, estableciendo estrategias para aprovechar las fortalezas y oportunidades.

Ilustración 2 - FODA Situación Actual



Fuente: Elaboración Propia 2026

1.7.1 Objetivos estratégicos

Objetivo 1. Definir una estructura organizacional funcional que optimice la operatividad de Beauty Clinic Spa.

El establecimiento de una estructura formal acorde a las necesidades de la clínica permitirá clarificar la cadena de mando y las líneas de reporte. Esta organización hará visible el flujo de trabajo de cada área —técnica, administrativa y de servicios—, facilitando la identificación de roles y la eliminación de procesos redundantes. Al otorgar certeza a los colaboradores sobre sus funciones y niveles jerárquicos, se logrará un

orden sistémico que permitirá a la gerencia reaccionar de manera oportuna ante cualquier incidencia operativa.

Objetivo 2. Estandarizar los perfiles de cargo para fortalecer los procesos de selección, inducción y capacitación del personal.

La creación de fichas ocupacionales que detallen habilidades, competencias técnicas y grados profesionales permitirá que el departamento de Recursos Humanos realice contrataciones basadas en estándares objetivos, alineados a las exigencias del MINSA y las necesidades de la clínica. Este objetivo garantiza que el capital humano cuente con el perfil clínico y administrativo necesario para mantener los estándares de calidad de la marca, facilitando la supervisión del rendimiento y asegurando que cada colaborador comprenda sus responsabilidades desde el primer día de trabajo.

Objetivo 3. Implementar un modelo de mejora continua en la cadena de servicios estéticos y la gestión administrativa.

Gestionar la mejora continua en las actividades clave de la clínica permitirá optimizar la eficiencia operativa y la rentabilidad de cada tratamiento. Mediante la estandarización de procesos documentados, se garantizará que todo el personal aplique los protocolos de bioseguridad y atención al paciente bajo los mismos criterios de calidad. Este enfoque no solo optimizará el tiempo de atención y la gestión de recursos, sino que permitirá a Beauty Clinic Spa elevar su competitividad en el mercado y fortalecer su capacidad de respuesta ante las demandas de sus clientes.

1.7.2 Estrategias resultantes de la matriz FODA

Estrategias resultantes de la matriz FODA

Tabla 2 - Tabla de Estrategias FODA

Estrategia	Descripción
E1. (F1 – O1 – A2)	Formalización de la estructura operativa: Aprovechar la trayectoria de 16 años (F1) para implementar un Manual de Organización (O1) que elimine la ineficiencia operativa y el traslape de funciones (A2), logrando una gestión sistémica y profesional.
E2. (F2 – O2 – D5)	Optimización y Estandarización de Procesos: Utilizar la alta capacidad técnica del personal (F2) para estandarizar los protocolos de atención (O2), corrigiendo el desorden actual en la asignación de tareas (D5) mediante procedimientos documentados.
E3. (O1 – D1 – A5)	Institucionalización del Modelo de Gestión: Elaborar un Manual de Funciones integral que incluya filosofía, valores, políticas y perfiles de cargo, resolviendo la falta de documentación para contratación (D1) y mitigando el riesgo de contratar personal sin la inducción adecuada (A5).

Fuente: Elaboración Propia 2026

La ausencia de una estructura organizativa formal en Beauty Clinic Spa genera retos operativos que limitan su capacidad de escalabilidad y la eficiencia en la atención al paciente. Actualmente, la falta de un organigrama y de descriptores de cargo provoca una ambigüedad en los roles, una supervisión intermitente de los protocolos estéticos y cuellos de botella en la comunicación interna. Esta informalidad, caracterizada por la transmisión verbal de instrucciones, impacta negativamente tanto en el desempeño del personal técnico como en la percepción del servicio por parte del usuario final.

Sin embargo, esta coyuntura representa una oportunidad estratégica para profesionalizar la gestión administrativa. La creación de un Manual de Organización y Funciones

permitirá establecer directrices precisas sobre la jerarquía, la delimitación de responsabilidades y la estandarización de los flujos de trabajo clínico-administrativos. Con esta herramienta, Beauty Clinic Spa podrá mitigar los riesgos derivados de la informalidad estructural, optimizar la cadena de valor en sus tratamientos y reforzar su competitividad frente a un mercado estético cada vez más exigente en Managua.

Asimismo, la implementación de un sistema organizativo bien definido contribuirá a reducir la incertidumbre laboral, asegurar una distribución equitativa de las cargas de trabajo y potenciar la comunicación entre los especialistas y el personal de apoyo. A largo plazo, esta formalización técnica no solo beneficiará la estabilidad interna y el clima organizacional, sino que también permitirá a la clínica proyectar una imagen de rigor, seguridad y profesionalismo ante sus pacientes y aliados estratégicos.

Por consiguiente, la elaboración de este manual responde no solo a una necesidad de control interno, sino que constituye un requisito fundamental para consolidar a **Beauty Clinic Spa** como una organización sólida, capaz de sostener su crecimiento y cumplir con los más altos estándares de calidad en el sector salud estética.



Capítulo II. Diseño Organizacional y Funcional Propuesto

Tras finalizar el levantamiento de información y el diagnóstico de la situación actual, este capítulo se centra en el diseño de la filosofía organizacional de Beauty Clinic Spa. Esta etapa es fundamental para el sistema, ya que constituye la arquitectura estratégica que regirá sus operaciones y los estándares de atención al paciente. La propuesta incluye la definición formal de su misión, visión, valores y objetivos estratégicos, alineándolos con las expectativas de crecimiento de la gerencia.

Esta estructura de filosofía organizacional funcionará como la guía rectora de la clínica: la **misión** definirá su esencia operativa actual; la **visión** proyectará el estado deseado en el futuro, considerando el mercado estético en Managua; y los **valores** servirán como los principios éticos que estandarizarán el comportamiento del personal ante las diversas situaciones que, por la naturaleza dinámica del sector salud, surgen en la organización. En conjunto, estos elementos no solo resuelven las ambigüedades actuales, sino que aseguran la competitividad y la sostenibilidad del sistema a largo plazo.

2.1. Propuesta de Filosofía: Redefinición de Misión, Visión y Valores específicos para el sector belleza.

Filosofía Organizacional

De conformidad con el diagnóstico realizado en el capítulo anterior, es importante reorganizar y rediseñar algunos elementos de la filosofía organizacional, tales como: misión, visión, objetivos y valores. Los cuales se describen a continuación.

Misión

La misión de una empresa representa el compromiso y su propósito, esta genera confianza tanto como para sus clientes como para sus colaboradores que hacen el esfuerzo para alcanzar las metas empresariales.

Tabla 3 - Preguntas Orientadoras de Misión Actual

Preguntas claves para definir la misión	
¿Quiénes somos?	Somos Beauty Clinic una empresa de spa que está comprometida a apoyar en la salud y la belleza de sus pacientes
¿Qué necesidades se satisfacen?	Ayudar a los pacientes a recibir un tratamiento que cuida el cuerpo de ellos a través de diversas terapias y tratamientos orientados a la belleza y cuidado de la piel.
¿Como se satisfacen?	Ofreciendo diversos tipos de servicios y productos en beneficio a la salud.
¿A quiénes satisface?	A todos aquellos pacientes que buscan servicios que los ayude a mejorar su la salud de su piel y su percepción física mejorando su autoestima.
¿Dónde lo hacemos?	Trabajamos en Managua en el sector de las Colinas
¿Para quienes trabajamos?	Para nuestros proveedores y colaboradores.

Fuente: Elaboración propia 2026

Realizando el análisis de la misión por medio de las preguntas planteadas (tabla #), la misión se definió de la siguiente forma:

"Beauty Clinic es una empresa que está orientada a potenciar la belleza natural y autoestima de nuestros pacientes mejorando la percepción personal a través de tratamientos estéticos y terapias de vanguardia. Combinamos la excelencia médica, la tecnología y el trato humano cercano, ofreciendo un acompañamiento integral".
(Elaboración Propia)

Visión

José Luis Torres Laborde, Olga Lucía Jaramillo Naranjo (2014). La visión corresponde entonces a un sueño del emprendedor. Se refiere al estado ideal al que quiere llegar con su emprendimiento. Para cualquier organización que desee alcanzar una visión esta debe tener posibilidades de convertirse en algo realista.

Para la definición de una visión para la empresa igualmente se respondió una serie de preguntas:

Tabla 4 - Preguntas Orientadoras Visión Actual

Preguntas para definir la visión	
¿Qué queremos lograr?	Ser la clínica de belleza y estética más reconocida en Managua, brindando los mejores servicios, terapias y productos para el cuidado de la piel.
¿Dónde queremos estar en el futuro?	Ser una clínica prestigiosa la cual sea utilizada como punto de referencia para diferentes pacientes que buscan una mejoría en la salud estética.
¿Para quién lo hacemos?	Para los pacientes
¿A quién satisface?	A los pacientes y dueños
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	Adoptar nuevas tecnologías, tratamientos y productos que garantizan lo mejor para nuestros pacientes.

Fuente: Elaboración propia 2026

Realizando el análisis de la visión por medio de las preguntas planteadas (tabla #4), la misión se definió de la siguiente forma:

“Ser la clínica de referencia en estética facial y corporal, reconocida por las tecnologías, tratamientos y productos que garantizan la satisfacción plena de nuestros pacientes”.
(Elaboración Propia)

Valores

- Honestidad. Actuar con coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, con transparencia y ética.
- Responsabilidad. Asumir las consecuencias de las acciones, decisiones y productos de la empresa. Incluye la responsabilidad social (con la comunidad) y ambiental.
- Respeto. Valorar la dignidad, los derechos, las ideas y la diversidad de todas las personas: empleados, clientes, proveedores y competidores.

- Trabajo en Equipo. Fomentar la sinergia, el intercambio de conocimiento y el apoyo mutuo para alcanzar metas comunes que serían inalcanzables de forma individual.

2.2. Objetivos y Políticas: Establecimiento de metas estratégicas y normas de comportamiento/operación.

“Los objetivos organizacionales son los cometidos o escenarios que una empresa procura alcanzar en sus distintas áreas de interés. Estos objetivos traducen lo plasmado en su misión y visión, a través de metas concretas y alcanzables” (Editorial Etecé, 2021).

A través de la observación directa se determinó que se debe plantear los objetivos organizacionales, estos son los siguientes:

- Ser la clínica de referencia para el cuidado estético de la piel
- Estar a la vanguardia en tratamientos y servicios de cuidados de bellezas
- Mantener un alto nivel de profesionalismo y servicio para nuestros pacientes
- Utilizar productos de belleza que sean naturales en todos los tratamientos que se ofrecen, así como la venta de ellos para los pacientes.

Políticas

Las políticas de la empresa son las normativas que se establecen para guiar el trabajo y comportamiento de los colaboradores. Sirven para definir las funciones, como trabajar y que está permitido o no. Estas reglas ayudan a la empresa a que tenga una funcionalidad ordenada y alineadas con sus metas.

Se hace la propuesta de las políticas de la siguiente forma:

- Política de Calidad: Somos una clínica que está comprometida a ofrecer la más alta calidad en todos los servicios y productos de venta que hay para nuestros pacientes.
- Política de vanguardia: La clínica junto con sus colaboradores están comprometidos a estar en la delantera en lo que son sus servicios, productos y equipos que les permita siempre ofertar terapias y tratamientos que no solo

utilizan productos nuevos, eficientes y efectivos, pero también ofrecer tratamientos innovadores.

- Política de servicio: Somos una empresa que se enorgullece no solamente de sus productos y servicios sino también de brindar un acompañamiento integral a sus pacientes en la mejora continua y constante de su salud estética para apoyar a la mejora de la autoestima.

2.3. Evaluación de Cargos.

Según **CHRMP (s.f.)** se realiza una evaluación de cargos para asignar un valor específico a un puesto dentro de una organización. Consiste en comparar las funciones, responsabilidades y habilidades requeridas para un puesto.

Se utiliza el método de asignación de puntos, “Este método consiste en asignar puntos específicos a diversos factores, como las habilidades, los conocimientos y la experiencia necesarios para un puesto. El total de puntos se utiliza para determinar la posición del puesto en la jerarquía y la escala salarial de la organización” (**CHRMP, s.f.**).

2.3.1. Identificación de factores.

2.3.1.1 Gerente General

Tabla 5 - Descripción de Puesto: Gerente General

Descripción del Puesto
Esta persona se encarga de la dirección, administración y coordinación integral de todas las operaciones de la clínica. Su principal objetivo es lograr un crecimiento rentable, sostenible y diferenciado en el mercado.
Requisitos Intelectuales
• Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia, Salud Pública Administrada o afín. • Experiencia comprobada (mínimo 5 años) en puestos de dirección general o gerencia senior en el sector salud, estética, hospitalidad o servicios <i>premium</i>. • Acostumbrado a trabajar bajo presión y a manejar múltiples prioridades en un entorno dinámico. • Liderazgo inspirador, con habilidad para dirigir equipos multidisciplinarios (médicos, terapeutas, administrativos). • Trabajo en equipo colaborativo y orientado a resultados. • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva.
Requisitos Físicos
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso y sostenido.
Responsabilidades implícitas
• Decidir al respecto de la estrategia comercial, precios, inversiones en equipos, contratación de personal clave y alianzas estratégicas. • Analizar el desempeño global de la clínica. • Planificar los objetivos generales de la clínica, los planes de negocio, los presupuestos anuales. • Establecer las políticas de marketing, fidelización, comunicación y posicionamiento de la marca de la clínica. • Definir y supervisar el presupuesto maestro anual.
Condiciones de Trabajo
• El trabajo se realiza en un entorno mixto: oficina privada, áreas comunes de la clínica y zonas de tratamiento. El ambiente es profesional, con altos estándares de imagen, limpieza, confort y discreción. La iluminación, temperatura y acústica están controladas. Puede requerir flexibilidad horaria para atender eventos o situaciones especiales.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.2 Doctora

Tabla 6- Descripción de Puesto: Doctora

Descripción del Puesto
Esta persona se encarga de la dirección, evaluación y ejecución de los tratamientos médicos especializados de la clínica. Su objetivo es garantizar la calidad, seguridad, efectividad y personalización de los servicios clínicos.
Requisitos Intelectuales
• Especialidad certificada en Dermatología, Medicina Estética, Cirugía Plástica o Medicina Regenerativa. (Indispensable). • Experiencia comprobada en puestos similares, aplicando procedimientos estéticos faciales y corporales. • Liderazgo para dirigir al equipo técnico y de enfermería. • Paciencia, empatía y tacto para tratar con pacientes. • Tolerancia y ética profesional. • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva • Raciocinio analítico y estético para evaluar casos y planificar tratamientos.
Requisitos Físicos
• Buena coordinación ojo-mano y motricidad fina excepcional. • Requiere de la aplicación de esfuerzo físico moderado por periodos prolongados
Responsabilidades implícitas
• Decidir al respecto del diagnóstico, protocolo de tratamiento y seguimiento idóneo para cada paciente. • Analizar las necesidades del paciente, contraindicaciones y posibles riesgos para ofrecer soluciones personalizadas. • Planificar los tratamientos combinados (ej: Plasma + Dermapen) y las sesiones necesarias para alcanzar los objetivos pactados. • Organizar su agenda clínica, la secuencia de procedimientos y la documentación médica (historial clínico, consentimientos informados). • Controlar los resultados de los tratamientos aplicados, comparándolos con los objetivos iniciales y ajustando el plan si es necesario.
Condiciones de Trabajo
• El trabajo se realiza en consultorios y cabinas de tratamiento clínico, con temperatura e iluminación controladas para procedimientos, higiene y asepsia rigurosas, y equipamiento médico-estético especializado.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.3 Técnico Especialista

Tabla 6 - Descripción de Puesto: Técnico Especialista

Descripción del Puesto
Esta persona se encarga de brindar apoyo técnico y asistencial directo al médico en la ejecución de procedimientos estéticos y en la preparación del entorno clínico.
Requisitos Intelectuales
• Título de Técnico Superior en Estética Integral, Cosmiatría, Enfermería con especialización en estética, o formación técnica certificada en procedimientos médico-estéticos. • Experiencia comprobada como asistente en consultorios dermatológicos, clínicas estéticas o spas médicos. • Acostumbrado a trabajar bajo presión y en entornos que requieren precisión y protocolos estrictos. • Capacidad de seguir instrucciones médicas al pie de la letra y anticipar necesidades durante los procedimientos. • y atención meticulosa a los detalles. Actuar de forma diligente, ordenada y proactiva en la preparación y apoyo.
Requisitos Físicos
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental de concentración. • Requiere de buena motricidad fina, pulso estable y capacidad de estar de pie por periodos prolongados durante las asistencias. • Requiere aplicación de esfuerzo físico moderado para movilizar equipos, organizar el consultorio y mantener la postura de asistencia.
Responsabilidades implícitas
• Preparar y esterilizar el campo de trabajo, los instrumentos y los materiales específicos para cada tratamiento. • Asistir activamente durante los procedimientos: preparar y entregar instrumentos al médico, aplicar anestesia tópica bajo indicación, realizar curación inicial, manejar equipos como la radiofrecuencia o la microdermoabrasión bajo supervisión directa. • Organizar el inventario de insumos clínicos y alertar sobre reordenes. • Asegurar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.
Condiciones de Trabajo
El trabajo se realiza exclusivamente dentro de los consultorios y cabinas de tratamiento de la clínica, en un entorno de absoluta asepsia, iluminación clínica adecuada y temperatura controlada.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.5 Administración

Tabla 7 - Descripción de Puesto: Administración

Descripción del Puesto
Se encarga de planificar y desarrollar todas las actividades que deben cumplir el personal que labora en el establecimiento, además es el encargado de recibir y verificar la mercadería que llegue en buen estado. Por otro lado, es la persona responsable de tomar decisiones para el mejoramiento de la clínica.
Requisitos Intelectuales
• Licenciatura en Administración de empresas, Ingeniería Industrial, técnico medio o superior en administración. • Experiencia en puesto similar, o manejo administrativo. • Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de toma de decisiones. • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Paciencia • Tolerancia • Buena comunicación • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva • Raciocinio numérico aplicado a negocios. • Actuar de forma independiente para acelerar decisiones.
Requisitos Físicos
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso • Requiere de la aplicación de esfuerzo físico ligero por periodos cortos e intermitentes
Responsabilidades implícitas
• Analizar los problemas del local, administrativo, personal, contable entre otros. • Dirigir, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Condiciones de Trabajo
• El trabajo se realiza en una oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. • Realizar recorrido por toda la clínica, Riegos de Caídas al momento de hacer esto.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.6 Finanzas

Tabla 8 - Descripción de Puesto: Finanzas

Descripción del Puesto
Analizar y registrar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realicen en la clínica, así como preparar reportes y estados financieros acordes a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.
Requisitos Intelectuales
• Licenciatura en Contabilidad • Legislación Tributaria y Laboral • Ley de Contrataciones del Estado • Normatividad del Sector. • De 1 a 3 años en puestos que requieren de conocimiento técnico especializado.
Requisitos Físicos
Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso Requiere de la aplicación de esfuerzo físico ligero por periodos cortos e intermitentes
Responsabilidades implícitas
• Comunicación oral y escrita • Control • Cooperación / Trabajo en Equipo • Motivador • Planificación • Razonamiento matemático • Análisis
Condiciones de Trabajo
El trabajo se realiza en una oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.7 Recepcionista

Tabla 9- Descripción de Puesto: Recepcionista

Descripción del Puesto
Esta persona se encarga de ser la primera impresión y el centro operativo de la experiencia del paciente en la clínica. Su principal objetivo es gestionar de manera eficiente, cálida y profesional todo el proceso de recepción.
Requisitos Intelectuales
• Técnico en Administración, Atención al Cliente, Secretariado o afín será valorado. • Experiencia mínima de 1 año como recepcionista, preferentemente en clínicas, consultorios médicos, spas, hoteles o entornos de servicios. • Capacidad para seguir procedimientos y tomar decisiones operativas inmediatas (reasignación de citas, manejo de llegadas inesperadas). • Paciencia, amabilidad y empatía excepcionales. • Tolerancia y discreción absoluta. • Buena comunicación interpersonal, con voz clara, dicción perfecta y tono amable.
Requisitos Físicos
• Requiere permanecer sentada/ de pie • Buena presencia personal, higiene y vestimenta impecable, acorde con la imagen de la clínica.
Responsabilidades implícitas
• Recibir a los pacientes y visitantes con calidez, profesionalismo, creando una experiencia de bienvenida excepcional. • Gestionar la agenda central de la clínica: programar, confirmar, reagendar y cancelar citas para todos los servicios (faciales, corporales, spa, consultas médicas) utilizando el software designado. • Preparar y organizar la documentación del día para cada paciente y entregarla al técnico o médico correspondiente. • Brindar información general sobre los servicios, promociones y políticas de la clínica. • Registrar y reportar cualquier incidencia, queja o sugerencia del paciente al gerente o encargado correspondiente para su seguimiento.
Condiciones de Trabajo
• El trabajo se realiza en el mostrador de recepción y áreas aledañas de la clínica. El entorno es elegante, tranquilo y perfumado, pero con picos de alta actividad.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.8 Seguridad

Tabla 10- Descripción de Puesto: Seguridad

Descripción del Puesto
Esta persona se encarga de velar por la seguridad integral de las instalaciones, el personal, los pacientes y los activos de la clínica.
Requisitos Intelectuales
• Bachiller. • Experiencia mínima de 1 año como guardia de seguridad. • Capacidad para trabajar bajo presión y mantener la calma. • Capacidad de observación aguda y toma de decisiones rápidas dentro de los protocolos establecidos. • Paciencia y firmeza en el trato con el público. • Buena comunicación verbal clara y asertiva para dar instrucciones y reportar incidentes. • Actuar de forma preventiva, alerta y bajo estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad.
Requisitos Físicos
• Requiere condición física adecuada para permanecer de pie o sentada. • Buena presencia, uniforme impecable y actitud corporal que denote profesionalismo y autoridad.
Responsabilidades implícitas
• Controlar el acceso principal a la clínica, verificando la identidad de visitantes, pacientes y personal, y registrando entradas y salidas según el protocolo. • Realizar rondas periódicas de vigilancia por el interior de la clínica (pasillos, salas de espera, áreas comunes) y el perímetro exterior, reportando cualquier anomalía. • Disuadir y manejar, dentro de su competencia y protocolo, situaciones de conflicto o conductas inapropiadas dentro de las instalaciones. • Verificar el cierre seguro de puertas, ventanas y áreas restringidas al finalizar la jornada o según horarios establecidos.
Condiciones de Trabajo
• El trabajo se realiza en el horario de operación de la clínica. Está expuesto a condiciones climáticas variables durante la vigilancia perimetral. El entorno general es tranquilo y discreto, pero requiere estar preparado para situaciones imprevistas. Se utiliza uniforme corporativo y equipamiento de seguridad básico

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.1.9 Conserje

Tabla 11- Descripción de Puesto: Conserje

Descripción del Puesto
Esta persona se encarga del mantenimiento, limpieza profunda, orden y presentación impecable de todas las áreas comunes y de servicio de la clínica.
Requisitos Intelectuales
• Educación básica concluida. Capacitación o certificación en técnicas de limpieza hospitalaria, manejo de químicos o control de infecciones será una ventaja considerable. • Experiencia mínima de 1 año en labores de conserjería, limpieza profunda o mantenimiento, preferentemente en clínicas, hospitales, hoteles o edificios corporativos de alto estándar. • Trabajo en equipo coordinado con el personal médico, recepción y administración para no interferir en las actividades clínicas. • Paciencia y meticulosidad para realizar tareas repetitivas con el mismo alto estándar. • Tolerancia al uso de productos químicos y equipos de limpieza. • Buena comunicación básica para reportar novedades, faltantes de suministros o daños en las instalaciones.
Requisitos Físicos
• Requiere de la aplicación de esfuerzo físico moderado a intenso de forma constante durante la jornada (agacharse, levantar, empujar, fregar, cargar equipos y suministros). • Requiere buena condición física para permanecer de pie y en movimiento la mayor parte del turno.
Responsabilidades implícitas
• Ejecutar la limpieza terminal especializada de las cabinas de tratamiento y consultorios médicos después de cada uso o al final del día, siguiendo protocolos de asepsia específicos para áreas clínicas. • Manejar y almacenar de forma segura los productos químicos de limpieza y desinfección, cumpliendo con las hojas de seguridad. • Realizar la recolección y segregación correcta de los residuos según su tipo. • Controlar y reponer los suministros de los baños y áreas comunes.
Condiciones de Trabajo
• El trabajo se realiza en todas las áreas de la clínica en horarios que a menudo son previos a la apertura, después del cierre o en momentos de baja afluencia para no interrumpir las actividades.

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.2. Ponderación y asignación de puntos para jerarquizar los cargos.

2.3.2.1 Evaluación de cargos de trabajo

Para determinar el valor relativo de cada cargo dentro de la empresa, se consideran los factores como habilidades, esfuerzo, responsabilidades y condiciones de trabajo, con el fin de establecer la estructura interna, así como establecer la comparativa de los distintos roles y jerarquía salarial.

2.3.2.2 Identificación de factores

En la siguiente tabla planteamos los diferentes factores y cofactores que llegan a tener todos los cargos que se proponen dentro de la empresa que abarca desde la habilidad, esfuerzo físico, esfuerzo mental, responsabilidades y condiciones de trabajo

Tabla 12 - Identificación de Factores

Habilidad	
Nivel Académico	Nivel académico necesario para realizar las labores del puesto
Experiencia	Años de experiencia en el ramo de la industria correspondiente a su puesto de trabajo
Esfuerzo	
Físico	El esfuerzo físico que hará el colaborador realizando sus funciones
Mental	El esfuerzo mental que hará el colaborador durante su jornada laboral
Condiciones de trabajo	
Ambiente laboral	Ambiente en el cual se desarrollan las labores de cada colaborador
Riesgo	Seguridad y salud en las labores realizadas

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.2.3 Ponderación de factores

La ponderación de factores es la técnica utilizada en la toma de decisiones, esta técnica se basa en la importancia de las características, sus evaluaciones y comparación de las alternativas.

Tabla 13 - Ponderación de Factores

Factores	1	2	3	Promedio
Nivel de experiencia	15.00	20.00	25.00	20.00
Requisito Físico	10.00	20.00	30.00	20.00
Nivel Académico	15.00	25.00	35.00	25.00
Condiciones de trabajo	10.00	15.00	20.00	15.00

Fuente: Elaboración Propia (2026)

A continuación, se realizó el cálculo del promedio de valores de los factores obtenidos:

Tabla 14 -Promedio de Factores

Factor	Peso %
Habilidad	40%
Nivel Académico	20%
Experiencia	20%
Esfuerzo	30%
Físico	20%
Mental	10%
Condiciones de trabajo	30%
Ambiente laboral	25%
Riesgo	5%

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Nivel Académico: El nivel académico recibe un 20% ya que en el 70% de los puestos dentro de la organización requieren cierto grado de estudios para poder desempeñar apropiadamente las funciones establecidas para el puesto.

Experiencia: La experiencia se asigna un 20% debido a la gran importancia en donde se garantiza dentro de la empresa no solo poseer colaboradores que estén a la altura de lo que se busca brindar como servicio sino también sean profesionales que poseen las características para tanto administrar la clínica y sus pacientes como la atención hacia ellos.

Esfuerzo (30%)

Físico: Recibe un 20% debido a que los puestos que atienden directamente a los pacientes requieren cierto nivel de esfuerzo físico al poder manejar ciertas maquinas, terapias, productos y tratamientos.

Mental: Recibe un 10% ya que la clínica es una empresa orientada a la atención estética de pacientes y les permite llevar una carga mental menor al de otras industrias.

Condiciones de trabajo (30%)

Ambiente laboral: Recibe un 25% debido a que un buen ambiente de trabajo laboral es esencial para poder siempre tener una excelente productividad, seguridad y también brindar el espacio que los pacientes buscan en una clínica.

Riesgo: Recibe un 5% ya que en las áreas administrativas hay un riesgo muy bajo de accidentes y en el área operativa las maquinas que se manipulan tienen un nivel muy bajo de riesgo al momento de manipular y los productos utilizados al ser en su gran mayoría naturales se evita el uso de químicos que pueden llevar a complicaciones si no son manipulados adecuadamente.

2.3.2.4 Descripción de grados

El objetivo de describir los grados de los cargos en la estructura organizacional en la definición de responsabilidades y requisitos, así facilitar la ejecución de los procesos de contratación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional.

Tabla 15 -Descripción de Grados

Factores	Grado A (Básico)	Grado B (Medio)	Grado C (Alto)	Grado D (Especialista)
1. Formación Académica	10 pts <i>(Primaria/Secundaria)</i>	20 pts <i>(Bachiller)</i>	30 pts <i>(Técnico Medio)</i>	40 pts <i>(Licenciatura/Ing.)</i>
2. Experiencia Previa	5 pts <i>(Sin experiencia)</i>	15 pts <i>(6 meses - 1 año)</i>	30 pts <i>(1 a 3 años)</i>	45 pts <i>(Más de 3 años)</i>
3. Esfuerzo Físico	2 pts <i>(Sentado/Ligero)</i>	4 pts <i>(Mucho tiempo de pie)</i>	6 pts <i>(Movimientos repetitivos)</i>	8 pts <i>(Carga de equipos)</i>
4. Concentración Visual	2 pts <i>(Baja/General)</i>	4 pts <i>(Atención constante)</i>	6 pts <i>(Detalle de precisión)</i>	8 pts <i>(Alta precisión/Cirugía)</i>
5. Ambiente de Trabajo	1 pt <i>(Oficina/Recepción)</i>	2 pts <i>(Cabina estándar)</i>	3 pts <i>(Exposición a químicos)</i>	4 pts <i>(Riesgo biológico/Láser)</i>

Fuente: Elaboración Propia (2026)

2.3.2.5 Asignación de puntos a los cargos

El objetivo de asignar puntos a los cargos en la organización permite ordenar los cargos según su importancia y así usarlos como base para la planeación y tomas de decisiones en el futuro.

Tabla 16 -Asignación de puntos a los cargos

Puesto	Formación	Experiencia	E. Físico	Conc. Visual	Ambiente	TOTAL
Gerente General	40 (D)	45 (D)	2 (A)	4 (B)	1 (A)	92
Doctora	40 (D)	45 (D)	4 (B)	8 (D)	4 (D)	101
Finanzas	40 (D)	30 (C)	2 (A)	6 (C)	1 (A)	79
Técnico Especialista	30 (C)	30 (C)	6 (C)	8 (D)	3 (C)	75
Administración	30 (C)	15 (B)	2 (A)	4 (B)	1 (A)	52
Recepcionista	20 (B)	15 (B)	4 (B)	4 (B)	1 (A)	44
Seguridad	20 (B)	15 (B)	6 (C)	6 (C)	2 (B)	49
Conserje	10 (A)	5 (A)	8 (D)	2 (A)	3 (C)	28

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Análisis de Resultados de la Ponderación de Puestos

Tras aplicar el método de puntos por factores, se observa una jerarquía organizacional clara basada en las exigencias técnicas y niveles de responsabilidad de Beauty Clinic. A continuación, se presentan las deducciones clave:

1. Concentración del Valor en Capital Intelectual

Los puestos de Gerencia General y Doctora presentan las puntuaciones más altas en los factores de Formación (Grado D - 40 pts) y Experiencia (Grado D - 45 pts). Esto indica que el modelo de negocio de la clínica es depende bastante del conocimiento de sus colaboradores, donde el valor estratégico reside en la alta especialización técnica y la toma de decisiones críticas.

2. Disparidad en el Esfuerzo Físico vs. Administrativo

Existe una relación inversamente proporcional entre la carga intelectual y el esfuerzo físico. Mientras que los cargos directivos y administrativos puntúan bajo en Esfuerzo Físico (Grado A), puestos como Conserje y Seguridad muestran que su valor relativo en la organización está fuertemente vinculado a las condiciones de trabajo y la exigencia física (Grados C y D).

3. El Factor Crítico: Concentración Visual

Es notable que el puesto de Doctora y Técnicos especialistas posee la puntuación más alta en Concentración Visual (8 pts - Grado D), para este puesto, la precisión técnica en los procedimientos estéticos es el factor de riesgo y habilidad más crítico para la seguridad del paciente y la calidad del servicio.

Análisis de la ponderación de puestos

De la tabla anterior se pueden extraer las siguientes conclusiones estratégicas para la administración de la clínica:

Equidad Salarial: La tabla servirá como base objetiva para el diseño del tabulador de sueldos. Por ejemplo, la diferencia de puntos entre el puesto de Finanzas y Administración justifica una brecha salarial basada en la experiencia requerida (30 vs 15 puntos).

Perfil de Reclutamiento: Los grados asignados (A, B, C, D) definen el perfil que el departamento de Capital Humano debe buscar. No se debe contratar a nadie para el área de Tecnología que no cumpla, al menos, con el Grado D en Formación.

Priorización de Capacitación: Aquellos puestos con alta puntuación en Concentración Visual y Ambiente deberían ser priorizados en planes de salud ocupacional y pausas activas para prevenir el desgaste profesional.



Capítulo III. Manual de Organización y Funciones

Introducción.....	58
Objetivos	59
Alcance.....	59
Base Legal	59
Filosofía Organizacional.....	60
Misión.....	60
Visión	60
Valores	60
Estructura Orgánica	61
Organigrama	63
Fichas Descripción de puestos.....	64

3.1 Introducción del manual

El presente **Manual de Organización y Funciones** ha sido diseñado para establecer formalmente la arquitectura estructural de **Beauty Clinic Spa**, delimitando con precisión las competencias, responsabilidades y líneas de autoridad de cada uno de los 11 puestos identificados.

Este instrumento de gestión administrativa se constituye como una herramienta estratégica para la optimización de los procesos internos; su implementación permitirá mejorar la coordinación interdepartamental, agilizar la toma de decisiones gerenciales y elevar los niveles de eficiencia en la ejecución de los servicios estéticos. Al formalizar estos lineamientos, se trasciende la gestión empírica, fortaleciendo el orden institucional y proporcionando al personal una guía técnica que asegura el cumplimiento estandarizado de sus deberes operativos frente a las necesidades del paciente.

3.2 Antecedentes de la empresa

Beauty Clinic Spa inició sus operaciones hace 16 años en la ciudad de Managua, consolidándose como un centro especializado en servicios estéticos y de bienestar. Desde sus inicios, la clínica se ha enfocado en ofrecer tratamientos de alta calidad, adaptándose constantemente a las tendencias del mercado estético para satisfacer las exigencias de una clientela que valora el profesionalismo y el cuidado personal. Esta evolución ha sido respaldada por un equipo altamente capacitado y un compromiso inquebrantable con la excelencia técnica.

En la actualidad, con más de una década y media de trayectoria, la clínica ejecuta servicios de manera directa, atendiendo tanto a clientes particulares como a pacientes que buscan soluciones estéticas integrales. A lo largo de este periodo, Beauty Clinic Spa ha logrado una presencia destacada en el sector salud y belleza de Managua, fundamentada en la confianza de sus usuarios y en la mejora continua de sus protocolos de atención. Esta experiencia acumulada es el pilar sobre el cual se desarrolla el presente proyecto, con el objetivo de elevar su gestión operativa a niveles de excelencia técnica y competitividad a largo plazo.

3.3 Objetivos del manual

Establecer un manual de funciones como herramienta que permita formalizar las responsabilidades del personal de la clínica Beauty Clinic ubicado en Managua, así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño del cargo.

- Definir las funciones del personal en todas las áreas de beauty clinic.
- Plantear competencias laborales a evaluar en cada uno de los cargos
- Especificar los requerimientos de los empleos en términos de educación, experiencia, habilidades y destrezas como un medio para objetar otros procesos tales como: selección y contratación de personal, inducción y capacitación.

3.4 Alcance del manual

El presente Manual de Organización y Funciones es de aplicación obligatoria para la totalidad de los 11 colaboradores de Beauty Clinic Spa, independientemente de su área técnica o administrativa. Su alcance inicia desde el momento de la formalización de la contratación y la inducción del nuevo personal bajo la supervisión de la Gerencia General. La implementación de este documento tiene como propósito fundamental transformar la gestión operativa, eliminando la duplicidad de funciones y estableciendo una estructura clara que asegure la eficiencia en el servicio y el orden institucional dentro de la clínica.

3.5 Base legal

- Constitución de la Empresa: Acta de Constitución de Sociedad ante notario público, registrada en el Registro Mercantil para definir la personería jurídica (S.A. o Persona Natural).
- Identificación Fiscal (DGI): Inscripción en la Dirección General de Ingresos (DGI) para obtener el RUC o NIT, esencial para la facturación.
- Habilitación Sanitaria (MINSA): Según la Ley General de Salud (Ley No. 423), los negocios que prestan servicios de salud/estética requieren inspecciones y permisos del MINSA, incluyendo planos del local (1/50 o 1/100) y certificación de personal técnico.

- Licencia de Funcionamiento Municipal (Alcaldía): Permiso de operación emitido por la alcaldía local (matrícula municipal), lo cual certifica el uso de suelo, rotulación y seguridad (bomberos).

3.6 Perfil estratégico de la empresa

3.6.1 Misión

En Beauty Clinic, nuestra misión es potenciar la belleza natural y la autoestima de nuestros pacientes a través de tratamientos estéticos faciales y corporales de vanguardia, seguros y personalizados. Combinamos la excelencia médica, la tecnología más avanzada y un trato humano cercano, ofreciendo un acompañamiento integral que busca resultados armoniosos, naturales y un bienestar duradero. (Elaboración Propia)

3.6.2 Visión

Ser la clínica de referencia en estética facial y corporal de nuestra región, reconocida por la confianza que inspiramos, la calidad científica de Nuestros Procedimientos y la satisfacción plena de nuestros pacientes. Aspiramos a liderar la innovación en tratamientos combinados y a promover una cultura de autocuidado que celebre la belleza individual con salud y responsabilidad. (Elaboración Propia)

3.6.3 Valores

- Honestidad. Actuar con coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, con transparencia y ética.
- Responsabilidad. Asumir las consecuencias de las acciones, decisiones y productos de la empresa. Incluye la responsabilidad social (con la comunidad) y ambiental.
- Respeto. Valorar la dignidad, los derechos, las ideas y la diversidad de todas las personas: empleados, clientes, proveedores y competidores.
- Trabajo en Equipo. Fomentar la sinergia, el intercambio de conocimiento y el apoyo mutuo para alcanzar metas comunes que serían inalcanzables de forma individual.

3.6.4 Políticas

- Política de Mejora Continua

Beauty Clinic Spa se compromete a la optimización sistemática de sus procesos mediante el seguimiento de indicadores de desempeño (KPIs). Se establecerá un mecanismo de visibilidad operativa para cada área, permitiendo el análisis crítico de las actividades diarias. El objetivo es identificar y mitigar puntos de fricción, fallas en la comunicación o cuellos de botella que afecten la atención, aplicando estrategias correctivas en tiempo real para garantizar la fluidez del servicio y la sostenibilidad del sistema organizacional.

- Política de Calidad y Seguridad

La calidad en nuestra clínica está fundamentada en el cumplimiento estricto de las normativas de salud vigente y en la excelencia del servicio estético. Nos comprometemos a mantener alianzas estratégicas con proveedores de insumos certificados y a capacitar constantemente a nuestro personal técnico. Esta política busca asegurar la eficiencia, la seguridad biosanitaria y la rentabilidad del centro, superando las expectativas del paciente mediante la atención personalizada, el profesionalismo médico y la mejora constante de nuestros protocolos operativos.

- Política de Servicio y Atención al Paciente

Nuestra prioridad es brindar una experiencia de servicio eficaz, eficiente y segura. Nos enfocamos en la atención directa y personalizada, estableciendo vínculos de confianza a largo plazo con nuestros pacientes. Esta política garantiza que cada interacción sea gestionada con el máximo rigor profesional, utilizando herramientas de atención estructuradas para asegurar la satisfacción del paciente, la fidelización y la creación de un entorno de confianza que proyecte la solidez y el prestigio de Beauty Clinic Spa.

3.7 Estructura Orgánica

Esta propuesta de estructura organizativa está diseñada para optimizar la gestión operativa de Beauty Clinic Spa, estableciendo funciones claras que respondan a los requerimientos técnicos, administrativos y sanitarios de la clínica. El modelo garantiza un

flujo de trabajo eficiente, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y los estándares de salud exigidos.

La Gerencia General establece los lineamientos estratégicos y supervisa la operatividad integral, coordinando directamente con el área de recepción y la administración. El Área de Administración y Finanzas centraliza la gestión contable, el control de inventarios de insumos estéticos y la facturación, garantizando la sostenibilidad financiera y el cumplimiento de las obligaciones fiscales ante la DGI.

En el Área de Atención al Cliente (Recepción), se gestiona el agendamiento de pacientes, la recepción y la administración de los expedientes clínicos, asegurando la confidencialidad de la información bajo la Ley No. 787. El Área Técnica y Médica está integrada por los especialistas estéticos, quienes ejecutan los procedimientos bajo estrictos protocolos de bioseguridad, conforme a la Normativa 080 del MINSA. Por su parte, la gestión de servicios generales garantiza el mantenimiento de las condiciones de higiene y la disposición segura de desechos peligrosos.

Todo el personal opera bajo el marco del Código del Trabajo (Ley No. 185), que establece la base de los contratos, jornadas laborales y derechos de seguridad social. Esta estructura jerárquica, al definir con precisión el alcance de cada cargo, permite eliminar la duplicidad de funciones, mejorar la comunicación interna y asegurar una experiencia de servicio coherente, profesional y segura para cada paciente.

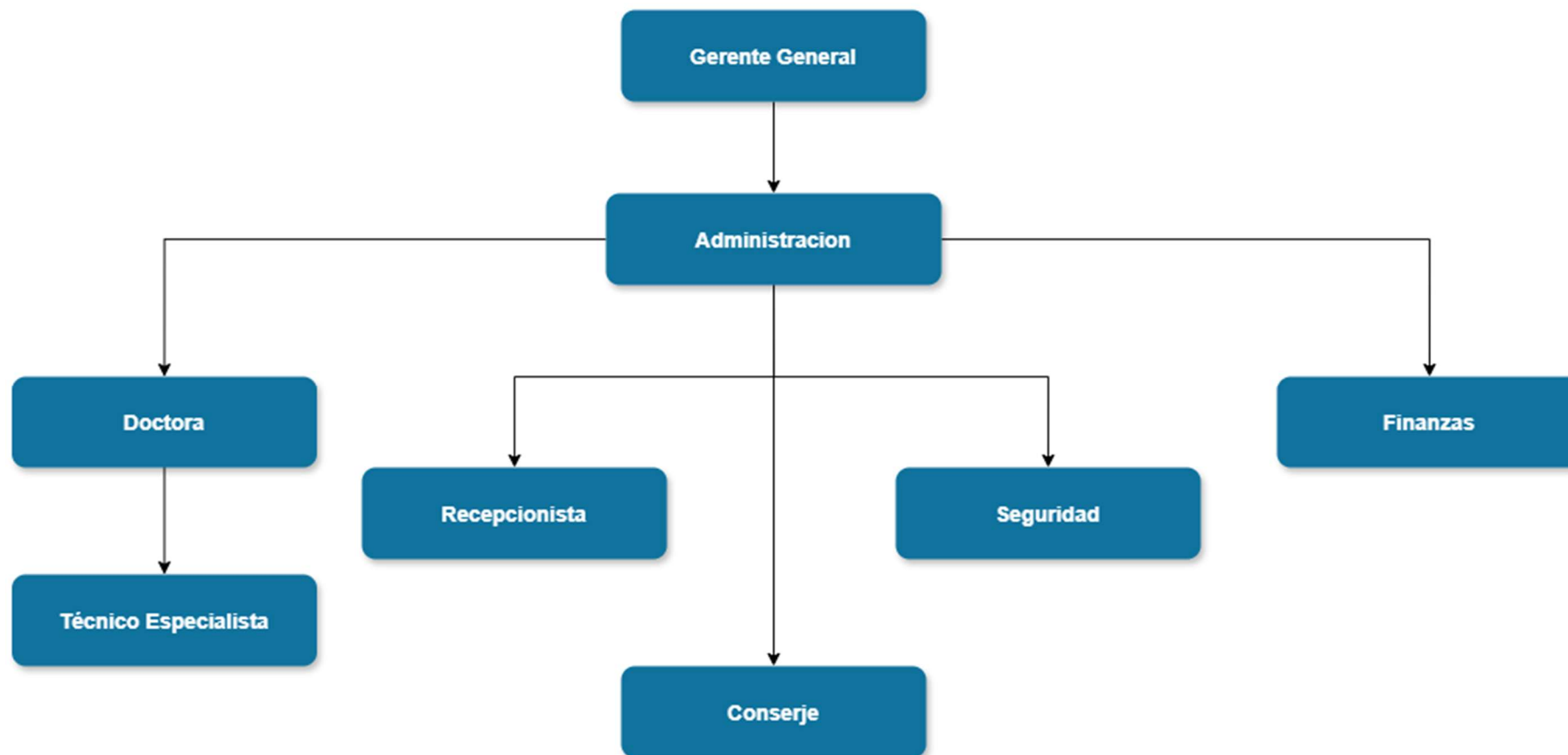
Se sugiere como nueva estructura organizacional, un Organigrama mixto el cual fusiona al organigrama horizontal con el vertical. Partiendo de un área principal y que actúa como director, se despliegan de arriba hacia abajo las diversas áreas y, de forma horizontal, los departamentos que la componen.

Se podría decir que, Un organigrama mixto utiliza dos formas de representación, la de tipo vertical para mostrar la jerarquía de la empresa y la de tipo horizontal para los departamentos. Por tanto, podemos decir que une los dos tipos de representación. A continuación, se presenta la estructura dentro del restaurante, la cual se presenta con un organigrama con sus respectivos puestos y códigos:

3.7.1 Organigrama

A continuación, se presentará el organigrama propuesto, de acuerdo con los resultados obtenidos:

Ilustración 3 - Organigrama Propuesto



Fuente: Elaboración Propia 2026

3.8 Fichas Ocupacionales

Gerente general

Tabla 17- Ficha Ocupacional Gerente General

	Beauty Clinic Ficha ocupacional		Código	1.0.0
			Versión	1.0.0
			Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General	
1) Identificación del puesto de trabajo				
Dependencia organizativa:		Ninguna		
Nombre del puesto:		Gerente General		
Superior inmediato:		N/A		
Puestos subordinados:		Capital Humano, Administración, Tecnología de la información y Finanzas		
Ubicación física:		Clínica		
2) Propósito del puesto		Administrar la organización		
3) Descripción de las funciones		Esta persona se encarga de la dirección, administración y coordinación integral de todas las operaciones de la clínica. Su principal objetivo es lograr un crecimiento rentable, sostenible y diferenciado en el mercado, asegurando la excelencia en la experiencia del paciente, la calidad de los tratamientos y la eficiencia operativa en el corto, mediano y largo plazo. Esta persona tiene la dirección estratégica y táctica de los aspectos clínicos, comerciales, financieros, de recursos humanos y de servicios		
Perfil requerido				
Formación educacional		Universitaria		
Conocimientos requeridos		Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadotecnia, Salud Pública Administrada o afín.		
Experiencia laboral		Experiencia comprobada (mínimo 5 años) en puestos de dirección general o gerencia senior en el sector salud, estética, hospitalidad o servicios premium.		
Requerimientos extras		• Capacidad de toma de decisiones estratégicas y operativas con información compleja. • Liderazgo inspirador, con habilidad para dirigir equipos multidisciplinarios (médicos, terapeutas, administrativos). • Trabajo en equipo colaborativo y orientado a resultados. Raciocinio analítico, comercial y financiero aplicado al negocio de servicios de salud y bienestar.		
Condiciones laborales				
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad	

Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso y sostenido (planeación estratégica, análisis financiero, resolución de conflictos, supervisión general).	Se requiere un nivel estándar de esfuerzo visual por el uso de la computadora	Oficina	No aplicable
Asignación de materiales:		Laptop y uso de celular personal para administrar a los empleados	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Gerente de Finanzas

Tabla 18 -Ficha Ocupacional Finanzas

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Gerencia General	
Nombre del puesto:		Finanzas	
Superior inmediato:		Administrador	
Puestos subordinados:		N/A	
Ubicación física:		Clinica	
2) Propósito del puesto		Administrar el departamento de finanzas y mercadeo	
3) Descripción de las funciones		Esta persona se encarga de la dirección, planeación y control de todas las actividades financieras y contables de la empresa. Su principal objetivo es garantizar la salud económica, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo. Esta persona tiene la dirección de la estrategia financiera, la gestión del capital, el análisis de inversiones y el cumplimiento fiscal. Como tareas tiene que revisar que todos los procesos económicos y reportes se lleven de la forma adecuada, precisa y oportuna, siendo el responsable último de la información financiera y de evaluar el impacto económico de las decisiones operativas.	
Perfil requerido			
Formación educacional		Licenciatura.	
Conocimientos requeridos		Licenciatura en Contaduría Pública, Administración Financiera, Economía o afín. Maestría o especialización en Finanzas deseable.	
Experiencia laboral		Experiencia comprobada en puesto similar, con manejo integral del departamento financiero.	
Requerimientos extras		• Acostumbrado a trabajar bajo presión, especialmente en cierres mensuales y anuales. • Capacidad de toma de decisiones con información crítica y bajo incertidumbre. • Liderazgo para guiar al equipo y asesorar a la dirección general	

		• Trabajo en equipo con otras áreas (operaciones, comercial, RR.HH.). • Tolerancia al estrés en periodos de alta exigencia. • Buena comunicación para presentar informes complejos de manera clara. • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva.	
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso y sostenido (análisis de datos, concentración en detalles, modelado financiero). • Requiere de la aplicación de esfuerzo físico ligero por periodos cortos e intermitentes (reuniones extensas, supervisión en áreas operativas).	Se requiere un nivel estándar de esfuerzo visual por el uso de la computadora	Oficina	No aplicable
Asignación de materiales:		Laptop y uso de celular personal para administrar a los empleados	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Administrador

Tabla 19 - Ficha Ocupacional Administrador

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Gerencia General	
Nombre del puesto:		Administrador	
Superior inmediato:		Gerente general	
Puestos subordinados:		Conserje, Seguridad, Recepcionista, Doctora y Finanzas	
Ubicación física:		Clínica	
2) Propósito del puesto		Administrar los componentes físicos de la clínica, los artículos de oficina y los insumos médicos.	
3) Descripción de las funciones		Se encarga de planificar y desarrollar todas las actividades que deben cumplir el personal que labora en el establecimiento, además es el encargado de recibir y verificar la mercadería que llegue en buen estado. Por otro lado, es la persona responsable de tomar decisiones para el mejoramiento de la clínica.	
Perfil requerido			
Formación educacional	Licenciatura.		
Conocimientos requeridos	Licenciatura en Administración de empresas, Ingeniería Industrial, técnico medio o superior en administración.		
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 1 año como recepcionista, preferentemente en clínicas, consultorios médicos, spas, hoteles o entornos de servicio premium.		
Requerimientos extras	• Acostumbrado a trabajar bajo presión • Capacidad de toma de decisiones. • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Paciencia • Tolerancia		

	• Buena comunicación • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva • Raciocinio numérico aplicado a negocios. • Actuar de forma independiente para acelerar decisiones.		
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso • Requiere de la aplicación de esfuerzo físico ligero por periodos cortos e intermitentes	Se requiere un nivel alto de esfuerzo visual alto por el uso constante de la computadora y de las luces de la clínica	• El trabajo se realiza en una oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura. • Realizar recorrido por toda la clínica, Riegos de Caídas al momento de hacer esto.	N/A
Asignación de materiales:		Computadora y uso de celular personal para monitorear a los empleados	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Seguridad

Tabla 20 -Ficha Ocupacional Seguridad

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Operaciones	
Nombre del puesto:		Seguridad	
Superior inmediato:		Administrador	
Puestos subordinados:		N/A	
Ubicación física:		Clinica	
2) Propósito del puesto		Velar por la seguridad física de los empleados y clientes junto con la integridad de los elementos físicos	
3) Descripción de las funciones Esta persona se encarga de velar por la seguridad integral de las instalaciones, el personal, los pacientes y los activos de la clínica. Su principal objetivo es prevenir incidentes, disuadir actividades indebidas y garantizar un ambiente de orden y tranquilidad, tanto en el interior como en el perímetro de la clínica, permitiendo que las operaciones clínicas y administrativas se desarrollen con normalidad. Esta persona actúa como el primer filtro de seguridad física y como un elemento de presencia disuasiva y de respuesta inmediata ante situaciones de riesgo.			
Perfil requerido			
Formación educacional		Bachillerato	
Conocimientos requeridos		Bachillerato	
Experiencia laboral		Experiencia mínima de 1 año como guardia de seguridad, preferentemente en edificios corporativos, instituciones de salud, centros comerciales o entornos que requieren trato con el público.	
Requerimientos extras		• Capacidad para trabajar bajo presión y mantener la calma en situaciones de tensión. • Capacidad de observación aguda y toma de decisiones rápidas dentro de los protocolos establecidos. • Paciencia y firmeza en el trato con el público.	

		• Buena comunicación verbal clara y asertiva para dar instrucciones y reportar incidentes. • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva. • Actuar de forma preventiva, alerta y bajo estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad.	
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Requiere condición física adecuada para permanecer de pie o en recorridos por periodos prolongados, y capacidad para responder físicamente en caso de una emergencia (contar con resistencia y movilidad). • Buena presencia, uniforme impecable y actitud corporal que denote profesionalismo y autoridad.	Se requiere un nivel alto de esfuerzo visual por hacer constante movimiento de ojos en los alrededores de la clínica	• El trabajo se realiza en el horario de operación de la clínica. Está expuesto a condiciones climáticas variables durante la vigilancia perimetral. El entorno general es tranquilo y discreto, pero requiere estar preparado para situaciones imprevistas. Se utiliza uniforme corporativo y equipamiento de seguridad básico	• Botas • Uniforme de seguridad
Asignación de materiales:		Arma reglamentaria, linterna, macana y esposas	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Conserje

Tabla 21 - Ficha Ocupacional Conserje

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Operaciones	
Nombre del puesto:		Seguridad	
Superior inmediato:		Administrador	
Puestos subordinados:		N/A	
Ubicación física:		Clínica	
2) Propósito del puesto		Velar por la seguridad física de los empleados y clientes junto con la integridad de los elementos físicos	
3) Descripción de las funciones Esta persona se encarga de velar por la seguridad integral de las instalaciones, el personal, los pacientes y los activos de la clínica. Su principal objetivo es prevenir incidentes, disuadir actividades indebidas y garantizar un ambiente de orden y tranquilidad, tanto en el interior como en el perímetro de la clínica, permitiendo que las operaciones clínicas y administrativas se desarrollen con normalidad. Esta persona actúa como el primer filtro de seguridad física y como un elemento de presencia disuasiva y de respuesta inmediata ante situaciones de riesgo.			
Perfil requerido			
Formación educacional	Bachillerato		
Conocimientos requeridos	Bachillerato		
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 1 año como guardia de seguridad, preferentemente en edificios corporativos, instituciones de salud, centros comerciales o entornos que requieren trato con el público.		
Requerimientos extras	• Capacidad para trabajar bajo presión y mantener la calma en situaciones de tensión. • Capacidad de observación aguda y toma de decisiones rápidas dentro de los protocolos establecidos. • Paciencia y firmeza en el trato con el público.		

		• Buena comunicación verbal clara y asertiva para dar instrucciones y reportar incidentes. • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva. • Actuar de forma preventiva, alerta y bajo estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad.	
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Requiere condición física adecuada para permanecer de pie o en recorridos por periodos prolongados, y capacidad para responder físicamente en caso de una emergencia (contar con resistencia y movilidad). • Buena presencia, uniforme impecable y actitud corporal que denote profesionalismo y autoridad.	Se requiere un nivel alto de esfuerzo visual por hacer constante movimiento de ojos en los alrededores de la clinica	• El trabajo se realiza en el horario de operación de la clínica. Está expuesto a condiciones climáticas variables durante la vigilancia perimetral. El entorno general es tranquilo y discreto, pero requiere estar preparado para situaciones imprevistas. Se utiliza uniforme corporativo y equipamiento de seguridad básico	• Botas • Uniforme de seguridad
Asignación de materiales:		Arma reglamentaria, linterna, macana y esposas	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Doctora

Tabla 22 -Ficha Ocupacional Doctora

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Administracion y direccion medica	
Nombre del puesto:		Doctor	
Superior inmediato:		Administrador	
Puestos subordinados:		Tecnico especialista	
Ubicación física:		Clinica	
2) Propósito del puesto		Administrar el área medica	
3) Descripción de las funciones Esta persona se encarga de la dirección, evaluación y ejecución de los tratamientos médicos especializados de la clínica. Su principal objetivo es garantizar la calidad, seguridad, efectividad y personalización de los servicios clínicos, logrando la máxima satisfacción del paciente y contribuyendo al crecimiento y prestigio profesional de la clínica a corto, mediano y largo plazo. Esta persona tiene la dirección técnica de los procedimientos faciales y corporales, además de supervisar que las estrategias de aplicación se realicen con los más altos estándares éticos y de calidad.			
Perfil requerido			
Formación educacional		Licenciatura en ciencias medicas.	
Conocimientos requeridos		Especialidad certificada en Dermatología, Medicina Estética, Cirugía Plástica o Medicina Regenerativa. (Indispensable).	
Experiencia laboral		Experiencia comprobada en puestos similares, aplicando procedimientos estéticos faciales y corporales.	
Requerimientos extras		• Capacidad de toma de decisiones clínicas rápidas y basadas en evidencia. • Liderazgo para dirigir al equipo técnico y de enfermería. • Tolerancia y ética profesional. • Buena comunicación interpersonal y habilidades para educar al paciente. • Comunicación verbal clara, articulada y expresiva.	

	• Raciocinio analítico y estético para evaluar casos y planificar tratamientos.		
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Buena coordinación ojo-mano y motricidad fina excepcional. • Requiere de la aplicación de esfuerzo físico moderado por periodos prolongados	Se requiere un nivel alto de esfuerzo visual por el tratamiento constante de los pacientes bajo las luces y el uso de	El trabajo se realiza en consultorios y cabinas de tratamiento clínico, con temperatura e iluminación controladas para procedimientos, higiene y asepsia rigurosas, y equipamiento médico-estético especializado. El entorno es de bajo ruido y orientado al confort y privacidad del paciente.	Uso del siguiente equipo: • Mascarilla • Gorro quirúrgico • Guantes quirúrgicos • Pijama medica • Uso de materiales quirúrgicos para operaciones estéticas
Asignación de materiales:		Caja de mascarillas quirúrgicas, caja de guantes quirúrgicos, materiales quirúrgicos, cremas, botellas, envases plásticos.	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Técnico Especialista

Tabla 23 - Ficha Ocupacional Técnico Especialista

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Administracion y direccion medica	
Nombre del puesto:		Tecnico especialista	
Superior inmediato:		Doctora	
Puestos subordinados:		N/A	
Ubicación física:		Clinica	
2) Propósito del puesto		Brindar los servicios estéticos y brindar la evaluación inicial	
3) Descripción de las funciones Esta persona se encarga de brindar apoyo técnico y asistencial directo al médico en la ejecución de procedimientos estéticos y en la preparación del entorno clínico. Su principal objetivo es garantizar que las intervenciones en las áreas facial y corporal se realicen con fluidez, seguridad y precisión, optimizando el tiempo del médico y contribuyendo a una experiencia del paciente de alta calidad. Esta persona opera como una extensión técnica del médico, manejando equipos, preparando materiales y asistiendo en procedimientos bajo supervisión directa.			
Perfil requerido			
Formación educacional	Carrera técnica.		
Conocimientos requeridos	Título de Técnico Superior en Estética Integral, Cosmiatría, Enfermería con especialización en estética, o formación técnica certificada en procedimientos médico-estéticos.		
Experiencia laboral	Experiencia comprobada como asistente en consultorios dermatológicos, clínicas estéticas o spas médicos. Conocimiento práctico de los servicios ofrecidos es esencial		
Requerimientos extras	• Acostumbrado a trabajar bajo presión y en entornos que requieren precisión y protocolos estrictos. • Capacidad de seguir instrucciones médicas al pie de la letra y anticipar necesidades durante los procedimientos. • Colaboración eficiente como parte de un equipo binomio (médico-técnico).		

	Paciencia y atención meticulosa a los detalles. Actuar de forma diligente, ordenada y proactiva en la preparación y apoyo.		
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental de concentración sostenida durante los procedimientos. • Requiere de buena motricidad fina, pulso estable y capacidad de estar de pie por periodos prolongados durante las asistencias. • Requiere aplicación de esfuerzo físico moderado para movilizar equipos, organizar el consultorio y mantener la postura de asistencia.	Se requiere un nivel alto de esfuerzo visual por el tratamiento constante de los pacientes bajo las luces y el uso de la computadora	El trabajo se realiza en consultorios y cabinas de tratamiento clínico, con temperatura e iluminación controladas para procedimientos, higiene y asepsia rigurosas, y equipamiento médico-estético especializado. El entorno es de bajo ruido y orientado al confort y privacidad del paciente.	Uso del siguiente equipo: • Mascarilla • Gorro quirúrgico • Guantes quirúrgicos • Pijama medica • Uso de materiales quirúrgicos para operaciones estéticas
Asignación de materiales:		Caja de mascarillas quirúrgicas, caja de guantes quirúrgicos, materiales quirúrgicos, cremas, botellas, envases plásticos.	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

Recepcionista

Tabla 24 - Ficha Ocupacional Recepcionista

	Beauty Clinic Ficha ocupacional	Código	1.0.0
		Versión	1.0.0
		Fecha	19/1/2026
Elaborado por:	Gerente General	Aprobado por:	Gerente General
1) Identificación del puesto de trabajo			
Dependencia organizativa:		Operaciones	
Nombre del puesto:		Recepcionista	
Superior inmediato:		Administrador	
Puestos subordinados:		N/A	
Ubicación física:		Clínica	
2) Propósito del puesto		Brindar el servicio inicial de atención y organizar el calendario	
3) Descripción de las funciones		Esta persona se encarga de ser la primera impresión y el centro operativo de la experiencia del paciente en la clínica. Su principal objetivo es gestionar de manera eficiente, cálida y profesional toda la comunicación, agenda y logística de recepción, asegurando un flujo organizado de pacientes, un ambiente acogedor y el soporte administrativo esencial para las operaciones diarias. Esta persona es el nexo entre pacientes, equipo médico y administrativo, manejando simultáneamente tareas de atención al cliente, coordinación y soporte.	
Perfil requerido			
Formación educacional	Carrera técnica.		
Conocimientos requeridos	Técnico en Administración, Atención al Cliente, Secretariado o afín será valorado.		
Experiencia laboral	Experiencia mínima de 1 año como recepcionista, preferentemente en clínicas, consultorios médicos, spas, hoteles o entornos de servicio premium.		
Requerimientos extras	• Capacidad para seguir procedimientos y tomar decisiones operativas inmediatas (reasignación de citas, manejo de llegadas inesperadas). • Trabajo en equipo coordinado con ventas, terapeutas, médicos y limpieza. • Paciencia, amabilidad y empatía excepcionales, incluso en situaciones de estrés. • Tolerancia y discreción absoluta.		

		• Buena comunicación interpersonal, con voz clara, dicción perfecta y tono amable. • Comunicación verbal clara, articulada, expresiva y calmada.	
Condiciones laborales			
Esfuerzo Físico	Esfuerzo visual	Ambiente de trabajo	Medidas de seguridad
• Requiere de la aplicación de esfuerzo mental de concentración y gestión múltiple sostenida durante toda la jornada. • Requiere permanecer sentada/ de pie por periodos prolongados en el mostrador de recepción, con movimientos intermitentes para atender a las personas. • Buena presencia personal, higiene y vestimenta impecable, acorde con la imagen de la clínica.	Se requiere un nivel alto de esfuerzo visual alto por el uso constante de la computadora y de las luces de la clínica	El trabajo se realiza en el mostrador de recepción y áreas aledañas de la clínica. El entorno es elegante, tranquilo y perfumado, pero con picos de alta actividad. Se requiere mantener una compostura serena y profesional en todo momento. La estación de trabajo cuenta con computadora, teléfono, sistema de agenda y terminal punto de venta. Se maneja información confidencial de pacientes y se tiene contacto visual y verbal constante con el público.	N/A
Asignación de materiales:		Computadora de escritorio, teléfono convencional, teléfono celular, artículos de oficina e impresora	

Fuente: Elaboración Propia (2026)

VII. Conclusiones

En el desarrollo de este manual de funciones, se evaluó la alineación entre los roles y responsabilidades asignados a cada puesto de trabajo basados en los objetivos estratégicos de la empresa permitiendo de esta manera identificar posibles brechas o ineficiencias en la estructura organizativa que obstaculizaban el rendimiento.

Al realizar este análisis, se pudo detectar oportunidades para mejorar la asignación de tareas, la distribución de responsabilidades y la comunicación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Además, se logró identificar posibles áreas de superposición de funciones o falta de claridad en los roles, lo que generaba confusión y disminución de la eficiencia operativa.

El análisis y descripción de los cargos dio una visión precisa de las habilidades y competencias necesarias para cada puesto, lo que facilitara la selección y contratación de candidatos idóneos. Además, se estableció una base para el desarrollo profesional y la planificación de la sucesión dentro de la empresa. Los empleados tendrán una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades asociadas a sus roles, lo que promoverá un sentido de propósito y compromiso. Asimismo, se evitan confusiones y conflictos relacionados con las responsabilidades y las áreas de autoridad.

El diseño de las fichas de ocupaciones proporciono varios beneficios. En primer lugar, brindo una referencia clara y accesible para los empleados y gerentes al momento de comprender las expectativas y responsabilidades asociadas a cada puesto. Esto ayudo a establecer una base sólida para el desarrollo de habilidades y el establecimiento de metas, basados en los resultados del análisis y la descripción de los puestos de trabajo fue fundamental para la gestión efectiva de recursos humanos. Estas fichas permitirán una descripción detallada de las responsabilidades y requisitos de cada puesto, lo que promoverá la transparencia, la equidad y la toma de decisiones informadas en el reclutamiento, la promoción y el desarrollo de los empleados.

VIII. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo, se tienen a consideración las siguientes recomendaciones:

- Aprobación por la gerencia del manual de funciones y procedimientos para los procesos internos de la clínica.
- Realizar talleres o sesiones informativas para explicar el contenido del manual. Asegurándose que cada empleado entienda sus funciones y responsabilidades.
- De ser posible realizar la documentación del resto de procesos de las diferentes áreas de la clínica, en vista del importante valor agregado que provee esta herramienta administrativa.
- Establecer un proceso de revisión periódica (por ejemplo, cada año o cada vez que cambie un proceso). Designando un responsable para su mantenimiento y actualización.

IX. Bibliografía

- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (2023). Texto consolidado, Ley N.º 760, Ley de Carrera Sanitaria. <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/2364c000cd03a94406258ad10051a263>
- Carolina, M. (2022). Nuevos escenarios de la Ed comunicación como resultado de la pandemia COVID-19. Estudio de caso: Campamento virtual Aventurarte. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21798>
- Chiavenato, I. (2000). Gestión del talento humano (3.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2021). Administración: Teoría, proceso y práctica (7.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- CHRMP. (s.f.). Job evaluation: A 5-step process. https://www.chrmp.com/job-evaluation-5-step-process/#What_Is_Job_Evaluation
- Comisión Nacional de Economía Creativa. (2021). PLAN NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y PARA EL DESARROLLO HUMANO 2022-2026. [https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH_2022-2026\(19Jul21\).pdf](https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH_2022-2026(19Jul21).pdf)
- Editorial Etecé. (5 de agosto de 2021). Objetivos organizacionales. Concepto. <https://concepto.de/objetivos-organizacionales/>
- Franklin Fincowsky, E. B. (2022). Organización de empresas (5.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Gutiérrez, L. (2025, noviembre 12). Perfil de cargo: ¿Qué es y cómo se diseña? Sinergy & Lowells. <https://www.sinergylowells.com/post/perfil-de-cargo-que-es-y-c%C3%B3mo-se-dise%C3%B1a>
- Instituto Profesional AIEP. (s. f.). Módulo: Administración de Centros de Estética. Escuela de Estética Integral.

- Ministerio de Salud (MINSA). (2024). Manual de procedimientos planificación y programación de recursos humanos. <https://www.minsa.gob.ni/index.php/publicaciones/division-general-de-recursos-humanos/manual-de-procedimientos-planificacion-y>
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Poder Judicial de la República de Nicaragua. (s. f.). Código del Trabajo (con sus reformas, adiciones e interpretación auténtica). <https://www.poderjudicial.gob.ni/cjnejava/pdf/codigo-trabajo.pdf>
- Sánchez, J. C., & Pérez-López, R. (2023). El impacto de la alineación valores-prácticas en el compromiso organizacional: El rol mediador de la autenticidad. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 33(1), 101–120.
- Weihrich, H. (1982). The TOWS Matrix—A Tool for Situational Analysis. *Long Range Planning*, 15(2), 54–66. [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(82\)90120-0](https://doi.org/10.1016/0024-6301(82)90120-0)

X. Anexos

Anexo 1. Encuesta de conocimiento de la filosofía organizacional de la Clínica Beauty Clinic

Encuesta

Objetivo: Recopilar información veraz y objetiva sobre el funcionamiento de la Clínica Beauty Clinic.

Indicación: A continuación, se presenta una serie de preguntas, conteste según su criterio.

Edad: _____ Sexo: _____
Cargo: _____

Encuesta sobre la implementación de un Manual de Funciones en Beauty Clinic

1. ¿Cómo considera usted el servicio en la atención personalizada que brinda Beauty Clinic a sus clientes?
2. ¿Cree que la aplicación de un manual de funciones mejorará su desempeño laboral en la clínica?
3. ¿Conoce la estructura organizativa de Beauty Clinic (misión, visión, objetivos, valores, principios y políticas)?
4. ¿Cómo evalúa el rendimiento de los colaboradores en la prestación de servicios de calidad a los clientes?
5. ¿En qué área considera que se presentan con mayor frecuencia problemas dentro de la clínica?
6. ¿En su puesto de trabajo tiene autonomía para tomar decisiones en respuesta a los problemas que puedan surgir?
7. ¿Considera conveniente la implementación de un manual de funciones para optimizar el desarrollo de las actividades laborales?
8. ¿Cree que el manual de funciones debe incluir lineamientos estratégicos para mejorar la atención al cliente en Beauty Clinic?
9. ¿Qué sugerencias daría para mejorar las tareas dentro de la clínica con la implementación del manual de funciones?

Anexo 2. Diagnóstico de la Carga Laboral y Gestión de Funciones

Para evaluar la asignación de tareas y el nivel de especialización del personal, se realizó una entrevista al personal operativo y observación técnica de los flujos de trabajo.

a. ¿Cuál es su cargo y sus principales responsabilidades en la clínica?

Respuesta: Personal de Atención Técnica. Responsable de ejecutar los procedimientos estéticos de acuerdo con los protocolos de bioseguridad y las guías técnicas de salud. Coordinar directamente con el área de recepción y gerencia para asegurar que cada paciente reciba el tratamiento según la valoración previa.

b. ¿Qué relación mantiene con el resto del personal de la clínica?

Respuesta: Se mantiene una coordinación constante para garantizar el orden de los suministros, el cumplimiento de las normas de higiene en los cubículos de tratamiento y la asistencia en la preparación del paciente antes y después de cada procedimiento.

c. ¿Cómo se controla la asignación de tareas a cada colaborador?

Respuesta: Las tareas se asignan según la demanda de citas del día. Ante la alta carga de pacientes o urgencias, se realizan reasignaciones dinámicas, desplazando a colaboradores de sus funciones habituales para apoyar en áreas con mayor flujo de pacientes, a fin de evitar tiempos de espera prolongados.

d. ¿Cuenta con un documento descriptivo de funciones o perfiles de puesto que detalle los requisitos técnicos para el cargo?

Respuesta: No contamos con un manual de perfiles de puesto. La integración de nuevo personal es principalmente mediante entrenamiento directo en el puesto de trabajo. A menudo, el personal asignado debe adaptarse a múltiples funciones según la necesidad operativa inmediata, debido a la ausencia de una descripción formal de responsabilidades.

e. Observación Directa

Mediante la observación técnica, se comprobó que existe una duplicidad de funciones y una falta de especialización. Se identificó que varios colaboradores ejecutan tareas similares simultáneamente sin una distribución racional del trabajo, lo cual, aunque busca agilizar la atención, genera desorden en la gestión de expedientes clínicos y en el uso de los equipos estéticos. Esta situación evidencia la necesidad urgente de formalizar un Manual de Funciones para optimizar la productividad y garantizar la calidad estandarizada en la atención al paciente.

Anexo 3. Diagnóstico de la Filosofía y Estructura Organizacional

Para determinar la existencia de documentación formal sobre la misión, visión, valores y políticas en Beauty Clinic Spa, se realizó una entrevista estructurada a la Gerencia General. Como líder y estrategia de la clínica, el gerente proporcionó la base para identificar las brechas actuales y las necesidades de formalización.

Entrevista a la Gerencia General

a. ¿Actualmente la empresa tiene una misión y visión escrita y documentada?

Respuesta: La empresa no cuenta con una misión y visión formalizada por escrito. No obstante, existe una meta clara consolidada a través de los años: posicionarse como un referente en servicios de salud estética integral en Managua, destacando por la seguridad de los procedimientos y la satisfacción plena del paciente.

b. ¿Actualmente la empresa cuenta con un documento en el cual se presenten a los trabajadores valores empresariales?

Respuesta: No existe un documento formal de valores. Sin embargo, en las reuniones periódicas de equipo se promueven activamente principios como la ética profesional, el trato humano al paciente, la responsabilidad y la integridad en la aplicación de los tratamientos. El objetivo es mantener un ambiente de compañerismo donde la retroalimentación constante permita una atención de alta calidad.

c. ¿Actualmente la empresa cuenta con políticas y objetivos organizacionales que regulen el comportamiento, decisiones, acciones y la responsabilidad en los trabajadores? *Respuesta:* Actualmente no contamos con manuales o políticas documentadas. La operación se basa en la coordinación directa, donde prima el respeto mutuo y la eficiencia en la atención al paciente. Todo el personal está enfocado en garantizar la seguridad biosanitaria y la eficacia técnica, aunque se reconoce la necesidad de contar con directrices escritas que estandaricen las tareas y la toma de decisiones.

d. Observación Directa

Mediante la observación técnica en el área de trabajo, se constató que el personal posee un alto sentido de colaboración y compromiso con la seguridad del paciente. Si bien carecen de una misión y visión escrita, el equipo comparte una meta común: brindar servicios estéticos con los más altos estándares de higiene y profesionalismo. Sin embargo, se identificó la ausencia de un manual que delimite las competencias,

lo que provoca, en ocasiones, la duplicidad de funciones en la atención al paciente y en el control administrativo, factores que la presente investigación se propone corregir mediante el diseño de una estructura formal.

Anexo 4. Diseño Metodológico

Metodología para el desarrollo del proyecto

La presente investigación se fundamenta en un enfoque Mixto, predominando el componente Cualitativo en la fase de diagnóstico y el Cuantitativo en la sistematización de la información de puestos. El tipo de investigación es Aplicada, cuyo fin es generar un producto o instrumento (el Manual de Funciones) que solucione una necesidad organizacional específica en la clínica Beauty Clinic Spa (Hernández Sampieri et al., 2018).

La metodología de desarrollo del proyecto se estructura en cuatro fases secuenciales que coinciden directamente con los objetivos específicos planteados: Diagnóstico, Determinación de Fundamentos, Diseño del Manual, y Presentación Formal.

Descripción del diseño de investigación.

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo en la clínica Beauty Clinic Spa, con el propósito de analizar de qué manera la carencia de un Manual de Funciones impacta la eficiencia operativa y la satisfacción laboral de sus colaboradores. Para este fin, se ha trazado una ruta metodológica que integra la aplicación de entrevistas, la observación directa en el campo y la revisión documental, técnicas que permitirán identificar de forma precisa hallazgos críticos como la duplicidad de funciones y la desorganización de roles.

Este abordaje se fundamenta en el criterio de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes definen el diseño de investigación como el mapa o la estrategia que se desarrolla para obtener la información requerida en un estudio, con el objetivo primordial de dar respuesta al planteamiento del problema. Bajo esta premisa, el diseño adoptado funciona como la guía estratégica para la elaboración de las fichas ocupacionales, garantizando que la descripción De Responsabilidades se sustenta en la realidad técnica del personal y asegure la validez de los resultados obtenidos para la mejora organizacional.

1.1 Descripción del tipo de Investigación:

Este estudio es de tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal, ya que analiza e interpreta la realidad de la clínica en un momento determinado sin alterar sus variables para generar una comprensión profunda del fenómeno. El universo de estudio está conformado por la totalidad de los 11 integrantes de Beauty Clinic, incluyendo tanto al personal operativo como a la gerencia general.

1.2 Población y Muestra

La población objeto de estudio está constituida por la totalidad del personal que labora en Beauty Clinic Spa, la cual asciende a un total de 11 colaboradores. Dado que el tamaño de la población es finito y accesible, para efectos de esta investigación se ha determinado trabajar con una muestra censal. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de muestra es pertinente cuando se incluye a todos los miembros de la población en el estudio, permitiendo que los resultados obtenidos posean una mayor precisión y representatividad de la realidad organizacional.

La elección de este enfoque responde a la necesidad estratégica de estandarizar la estructura organizacional y funcional en todos los niveles jerárquicos de la clínica. Es importante destacar que, si bien actualmente la empresa opera en una única ubicación en Managua, el diseño del Manual de Funciones se ha concebido con una visión prospectiva; es decir, como el modelo base para garantizar la uniformidad de procesos y roles ante los planes de expansión y apertura de nuevas sucursales. De esta manera, se asegura que el crecimiento de la clínica se sustente en una gestión del talento humano organizada y escalable.

2. Descripción de fuentes de información

2.1 Fuentes primarias

Son todas aquellas donde se obtuvo información directa, como el caso de la observación directa, para identificar elementos de descripción y análisis de puestos y las entrevistas que se aplicarían a los colaboradores activos de la clínica beauty clinic.

2.2 Fuentes secundarias

Se utilizó literatura especializada con el objetivo de enriquecer y actualizar ciertos conceptos relacionados con la temática del uso del manual de funciones en el ámbito empresarial. Además, se consultaron páginas web que permitieron documentar y recopilar la información requerida para el estudio.

2.3 Tipo de información requerida de las fuentes

La presente investigación se sustenta en dos tipos de fuentes de información:

1. La fuente primaria, que incluye los elementos identificados para el análisis y descripción de puestos, según el criterio de los investigadores, así como las entrevistas realizadas.
2. La fuente secundaria, que comprende la información recopilada de:
 - a. Libros consultados.
 - b. Revistas indexadas.
 - c. Sitios web.

3. Instrumentos para la recolección de la información

3.1 Observación Directa

Esta técnica se utilizó para determinar los aspectos sobre descripción y análisis de puestos en el restaurante y obtener así los datos más próximos que ocurren en la realidad, poniendo especial atención a las actividades como objetos de estudio. Se evaluó brevemente las funciones que realizan los colaboradores y como se ejecutan las acciones dentro del restaurante, esto durante el momento que también se aplicó el siguiente instrumento.

3.2 Entrevista

La entrevista se utilizó para recopilar información mediante un cuestionario oral y formal, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investigó, tuvo importancia desde el punto de vista comunicativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Se entrevistó a los 11 colaboradores de la clínica, incluyendo su gerente general.

3.3 Revisión documental

La recolección de la información secundaria es por medio de libros, revistas, páginas Web, tesis de grado relacionadas con el tema de investigación en donde sus fuentes son de bibliotecas e internet y datos estadísticos ya publicados.

4. Procedimiento para la recolección de la información

Para la ejecución de esta investigación, se obtuvo la autorización escrita de la gerencia y el respaldo de los colaboradores, a quienes se les explicaron los objetivos y la metodología para garantizar la transparencia del proceso. Posteriormente, se instruyó individualmente a cada participante sobre el uso del instrumento antes de su aplicación, la cual requirió aproximadamente 30 minutos por persona, permitiendo que la información recolectada fuera analizada minuciosamente para la presentación final de los resultados del estudio.

4.1 Procesamiento de la información.

El análisis de la información recolectada consistirá en el desglose y examen detallado de los datos obtenidos en las entrevistas para dar respuesta a las preguntas de investigación. Este proceso se llevará a cabo de manera sistemática utilizando las herramientas tecnológicas Google Forms, Google Sheets y Google Docs, lo que permitirá el procesamiento eficiente de los hallazgos y la estructuración técnica de los resultados.

4.2 Tipo de análisis que se realizará a la información.

Para esta investigación se emplearán los siguientes análisis:

4.3 Análisis descriptivo

Consiste en el procesamiento de datos que implica sintetizar la información recopilada en la clínica Beauty Clinic, preparándola para su posterior análisis. Este enfoque permitirá identificar y resumir datos históricos, facilitando la detección de patrones dentro del fenómeno estudiado.

4.4 Análisis cualitativo

Se enfocará en explicar los datos de manera estandarizada, justificando la recolección de la información, así como las perspectivas y puntos de vista relacionados con el

fenómeno en cuestión. Este análisis será especialmente relevante debido a la naturaleza heterogénea de los datos, provenientes de diversas fuentes como entrevistas (a colaboradores), observaciones directas, documentos públicos o privados, notas metodológicas, entre otros. La integración coherente de estas fuentes será fundamental para reconstruir una visión integral del fenómeno estudiado.

Capítulo I: Análisis de la situación Actual de Beauty Clinic

El punto de partida de este proyecto fue un diagnóstico integral basado en un enfoque cuantitativo y cualitativo. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta de nueve ítems a la totalidad del personal, segmentada por edad, sexo y cargo, lo que permitió identificar una brecha crítica entre la calidad percibida del servicio y la eficiencia operativa interna.

A pesar de que el 100% de los colaboradores reconoce la importancia de la atención personalizada, los resultados revelaron que la mayoría desconoce la estructura organizativa y los lineamientos estratégicos de la clínica. Un hallazgo determinante fue que el personal identifica las áreas administrativas y de inventarios como las de mayor frecuencia de conflictos. La falta de autonomía para la toma de decisiones, reportada en las encuestas, confirmó que la ausencia de un marco normativo obliga a una dependencia excesiva de la gerencia para resolver incidencias cotidianas, lo que genera cuellos de botella en la atención al paciente.

Capítulo II. Diseño Organizacional y Funcional Propuesto

Este capítulo presenta la arquitectura de la propuesta a través de un Organigrama de Modelo Mixto. Esta solución técnica resuelve la problemática del traslape de funciones al fusionar la jerarquía vertical (mando) con la especialización horizontal (áreas técnicas).

El producto estrella de esta sección es el diseño de las Fichas Ocupacionales por Competencias. Se crearon perfiles específicos para cada puesto, destacando la incorporación del cargo de Recepcionista/Coordinadora de Atención, una figura clave cuya ausencia afectaba el control de la agenda y la administración de ingresos. Asimismo, se diseñaron descriptores de puestos para las especialistas que incluyen responsabilidades estrictas sobre la gestión y control de insumos, garantizando que el uso de materiales químicos y estéticos sea supervisado y optimizado, reduciendo

pérdidas económicas y asegurando la disponibilidad de recursos en cada tratamiento.

Capítulo III. Manual de Organización y Funciones

El resultado final y producto integrador es el Manual de Funciones, el cual consolida todos los hallazgos y propuestas previas. Este documento no solo describe "qué" hacer, sino "cómo" hacerlo de manera coordinada. Su diseño técnico se enfoca en eliminar la "multidisciplinariedad no planificada", permitiendo que cada colaborador se especialice en su área de competencia.

La aplicabilidad de este manual es inmediata y se sustenta en la validación obtenida en las encuestas, donde el personal manifestó una disposición absoluta hacia su implementación para optimizar su desempeño. El manual incluye lineamientos estratégicos para la atención al cliente, lo que proporciona el valor agregado que busca el propietario: una clínica que funciona como un sistema profesional, ágil y capaz de respaldar un crecimiento comercial agresivo, sin comprometer la seguridad o la calidad clínica que ha caracterizado a la marca durante casi dos décadas.

Anexo 5. Imágenes de campo de trabajo

Ilustración 4 - Equipo de Beauty Clinic



Fuente: Beauty Clinic 2026

Ilustración 5 - Procedimiento Clínico de Peeling



Fuente: Beauty Clinic 2026

Ilustración 6 - Servicio de Masajes Contracturante



Fuente: Beauty Clinic 2026

Ilustración 7 - Servicio de Mascarillas de Cuidado Facial



Fuente: Beauty Clinic 2026