

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA**

**PAULA ANDREA VARELA ROCHA
CÓDIGO 1083556710**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2021-2**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA**

**PAULA ANDREA VARELA ROCHA
CÓDIGO 1083556710**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de Administrador
de Empresas**

**Director de Trabajo de Grado
Bernardo Nicolás Sánchez García Ph.D.**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2021-2**

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE CUADROS	5
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCION	9
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	11
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	11
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	12
1.2.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	12
1.2.2. MISIÓN.	12
1.2.3. VISIÓN.....	13
1.2.4 OBJETIVOS.....	13
1.2.5 VALORES	13
1.2.6 PRINCIPIOS	14
1.3 DIAGNÓSTICO	16
1.3.1 MATRIZ DOFA	21
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	25
1.5 FUNCIONES COMO PASANTE:	25
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	26
1.6.1 TÍTULO	26
1.6.2 OBJETIVO GENERAL.	26
1.6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
1.6.4 JUSTIFICACIÓN.....	27
1.6.5 CRONOGRAMA	29
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	34
2.2 SUBSISTEMA DE PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	51
2.3 SUBSISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	58
2.4 SUBSISTEMA DE MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	85

2.5 SUBSISTEMA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	99
2.6 SUBSISTEMA DE AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS	103
2.6.2 REGLAS GENERALES.....	107
3. FORMATOS REQUERIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.	109
CONCLUSIONES	126
RECOMENDACIONES.....	127
BIBLIOGRAFIA	129
ANEXOS.....	131

LISTA DE CUADROS

1.2.7 ORGANIGRAMA	13
1.3.1 MATRIZ DOFA	21
1.3.2 CRONOGRAMA.....	29
2.1. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	35
2.1.1 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	36
2.3.1 UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA.....	60
2.3.2 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN.....	61
2.4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO.....	63
2.4.1.1 MATRIZ DE JERARQUIZACIÓN DE FACTORES.....	89
2.4.1.2 MATRIZ DE JERARQUIZACIÓN DE VALUACIÓN.....	89
2.4.2.1 FORMATO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	92
2.4.3 PLAN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL.....	93
2.4.3 RIESGOS LABORALES.....	95
2.6.2 REGLAS Y NORMAS GENERALES.....	105
3.1.1 FORMATO DE REQUISICIÓN DE EMPLEO.....	109
3.1.2 FORMATO DE CONVOCATORIA INTERNA.....	110
3.1.3 FORMATO DE CONVOCATORIA EXTERNA.....	111
3.2.1 FICHA PROFESIOGRAFICA.....	113
3.2.2 FORMATO DE ENTREVISTA ESTANDARIZADA.....	114
3.2.3 SOLICITUD DE EMPLEO.....	115
3.3.1 FORMATO DE METODO DE FRASES DESCRIPTIVAS.....	117
3.3.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO MIXTO.....	119
3.4.1 FORMATO DE SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.....	120
3.4.2 DIAGNOSTICO DE NECESIDADES.....	121
3.4.3 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	122

3.4.4 FORMATO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS.....	123
3.5.1 FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE EMERGENCIA DEL EMPLEADO.....	124
3.5.2 FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA LABORAL.....	125

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1, Remuneración.....	40
Ilustración 2, Beneficios.....	41
Ilustración 3, Conflicto.....	42
Ilustración 4, Reclutamiento.....	42
Ilustración 5, Proceso de reclutamiento.....	43
Ilustración 6, Inducción.....	44
Ilustración 7, Reclutamiento interno.....	44
Ilustración 8, Puesto de trabajo.....	45
Ilustración 9, Desempeño laboral.....	45
Ilustración 10, Planes de capacitación.....	46
Ilustración 11, Horario.....	46
Ilustración 12, Desarrollo personal.....	47
Ilustración 13, Calificación de atributos.....	48

ABSTRACT

This work seeks to generate a proposal for improvement in the organization Mónica Jaimes aesthetic medical that provides medical and aesthetic services of a non-invasive nature with the use of high quality laser technology, located in the city of Cúcuta have more than 10 years of experience and account with a work team specialized in these processes, which when carrying out the diagnosis of the external and internal aspects, the weaknesses, opportunities, strengths and threats that affect the daily activities of the organization were identified.

Specifically, it is proposed to design the implementation of the human resources area that includes in its specific objectives the design of its processes and formats necessary for its execution, for the realization of the proposal the guiding topic are the five subsystems of the human resources area, which They are subdivided by activities in each area, processes, and formats, respectively in each system. which make it easier to carry out activities related to personnel management, control, and monitoring, initially the theories that support the subject and its content are investigated, identifying the author Idalberto Chiavenato with his book, administration of human resources, ninth edition.

To generate better results, increased control, and internal communication in the daily activities of the employees, this proposal generates advantages for the company in terms of human management and its form of coordination, it is important to generate spaces and guarantees in the work team its implementation achieving continuous improvement in spaces of recruitment, selection, organization, training, monitoring and control.

INTRODUCCION

Este informe busca integrar aspectos internos y externos de la organización Mónica Jaimes Estética Médica que brindan servicios integrales de medicina estética y salud, ubicada en la ciudad de Cúcuta sede principal donde se realizara y se presentara el informe para ser desarrollado por el área administrativa y comercial. en un diagnóstico que se realizara mediante la información suministrada al practicante profesional e investigaciones, donde se usa inicialmente la cadena de valor que consiste en examinar y dividir la compañía en sus actividades estratégicas más relevantes, este concepto surge en 1985 por el profesor Michael E. Porter de la Universidad de Harvard.¹ y la Matriz DOFA como instrumento de planificación estratégica, que por lo general se usa, como parte de hacer una exploración del entorno que ayudan a identificar los factores externos e internos que se necesitan para ser planificadas en la determinación del futuro, Chiavenato (2006).²

En contexto se logrará identificar actividades y estrategias, para generar propuesta de valor o propuesta de mejoramiento, cada avance permitirá reconocer los procesos o la ausencia de estos que afectan el correcto funcionamiento de la organización en general y el cumplimiento de sus objetivos, cada organización debe estar constituida por sus correspondientes áreas o actividades primarias, al realizar el diagnostico DOFA se identifica que no está conformada un área de Recursos Humanos, presentando ausencias de procedimientos y procesos que generen bienestar laboral a los empleados que hacen parte de esta organización.

Cada aspecto de la organización fue fundamental para determinar este proyecto llamado diseño de una propuesta para de implementación del área de recursos humanos en la empresa Mónica Jaimes Estética Médica, en la que inicialmente su busca identificar el autor y las necesidades de los empleados de la organización, dentro de la administración de recursos humanos y sus cinco subsistemas de

¹ MICHAEL E. PORTER, Universidad de Harvard, el análisis de la cadena de valor en su libro «Competitive Advantage». (1985)

² IDALBERTO CHIAVENATO, Introducción a la Administración, Séptima edición, (2006) Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoria³, cada uno necesario para gestionar y mejoramiento del desempeño laboral de cada integrante de la organización.

La administración de recursos humanos Se define según Chiavenato (2007) como la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal⁴. A su vez se menciona como un sistema organizacional que busca el desarrollo del recurso intelectual de las organizaciones.

Este sistema organizacional o proceso administrativo contempla los procedimientos de cada subsistema del área de recursos humanos, el cual se encargará de velar por un proceso que se relacionan entre sí, desde el ingreso del personal, su contratación, selección, puesto de trabajo, seguimiento de actividades, capacitación, remuneración, prestaciones sociales, control y normas. Y todas aquellas actividades donde el personal se pueda ver afectado o beneficiado, a su vez se busca identificar los procedimientos mediante la indagación del contenido de los subsistemas y sus formatos con el fin de lograr mejoras en el bienestar de los empleados de la organización, Logrando alcanzar niveles de calidad y mejores desempeños.

³ IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, novena edición, recuperado de [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#)

⁴ IDALBERTO CHIAVENATO, Definición Administración de recursos humanos, 2007.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La Empresa Mónica Jaimes Estética Medica es considerada una organización líder con más de 25 años de experiencia brindando servicios especializados en el campo de la medicina estética en sus fases de consulta ,valoración, procedimiento y postcuidado, considerando como pilar fundamental la salud y el cuidado personal de cada uno de los clientes en la ciudad de Cúcuta principalmente, cuenta con el equipo especializado de Médicos y Cirujanos, egresados de universidades como la Universidad Libre de Barranquilla y especializaciones en Medicina Estética en la UIME en Brasil, Diplomados en Aplicaciones de Láser en Especialidades Médico-Quirúrgicas en la Universidad Nacional de Colombia, Con asistencias a diversos congresos y cursos en Argentina y Brasil donde ha participado en calidad de conferencistas.

En sus inicios la organización se fundó como New Life Medical Laser (2003-2012) proporcionando belleza y bienestar a sus clientes, en busca de un crecimiento empresarial y profesional en el año 2012 cambian su razón social a Mónica Jaimes Medicina Estética SAS, la cual se finaliza en el año 2018 cuando se registrar como persona natural a nombre de Mónica Rocío Jaimes Álvarez Estética Médica.

Recientemente lanzo su nueva sede en la ciudad de Medellín brindando procedimientos de calidad con tecnología especializada en tratamientos médicos y estéticos, quedando actualmente sus consultorios ubicados en el centro comercial ventura plaza y en el edificio Lugo en las ciudades de Cúcuta y Medellín respectivamente. Por ende Guiada de uno de sus principales objetivos que es contar con un excelente equipo de salud, elementos, métodos y medios más novedosos; oportunos, eficientes y eficaces, para lograr una atención centrada en las necesidades y expectativas de los clientes y familiares, se realizaron mejoras en los aspectos organizacionales físicos como colores corporativos, logo de la organización, capacitación en nuevos sistemas de información, equipo de oficina y en general la presentación de los consultorios.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1. Información General de la Empresa.

Nombre de la Empresa: Mónica Jaimes Estética Médica

Quienes Somos:

La Empresa Mónica Jaimes Estética Médica es una organización especialista en servicios integrales de medicina estética y salud, promoviendo estilos saludables y de cuidado personal. cuenta con un equipo de médicos y enfermeras especializados en el manejo adecuado de alta tecnología de procedimientos no invasivos que brindan mayor seguridad y resultados para sus pacientes, A su vez es líder en la ciudad de Cúcuta en tratamientos como Laserlipolisis, Depilación Laser, Medicina Estética facial y corporal, Toxina botulínica (Botox), Sueroterapia, Ácido Hialurónico, Peeling.

Logo:



1.2.2. Misión.

Prestar servicios integrales de medicina estética, con un grupo selecto de médicos especialistas y profesionales del sector, con el uso de tecnología de punta, que proporcionan salud, bienestar y belleza a nuestros clientes, con el fin de generar rentabilidad respetando nuestros valores institucionales.

1.2.3. Visión

Consolidarse como líder en el campo de la Medicina Estética, a nivel nacional, con proyección internacional y con la más alta tecnología, recurso humano calificado y experto, brindando los mejores servicios de salud y estética con calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia.

1.2.4 Objetivos

- Brindar atenciones en cuidado estético; aplicando el conocimiento necesario con la utilización de la más alta tecnología, que contribuya a mejorar la calidad de vida de los clientes.
- Ofrecer una excelente atención profesional, basada en la evidencia científica, a los usuarios de los diferentes procedimientos.
- Disponer de las tecnologías necesarias para mejorar y contribuir al bienestar de los usuarios.
- Contar con un excelente equipo de trabajo y de salud, elementos, métodos y medios más novedosos; oportunos, eficientes y eficaces, para lograr una atención centrada en las necesidades y expectativas de clientes y familiares.
- Ofrecer servicios de salud, con altos estándares de calidad para generar competitividad y la incursión en otros mercados.
- Exportar servicios de salud de clase mundial reconocidos y apreciados por sus compradores

1.2.5 Valores

- Respeto: buscamos constantemente mantener la armonía en la relación paciente y equipo de salud.

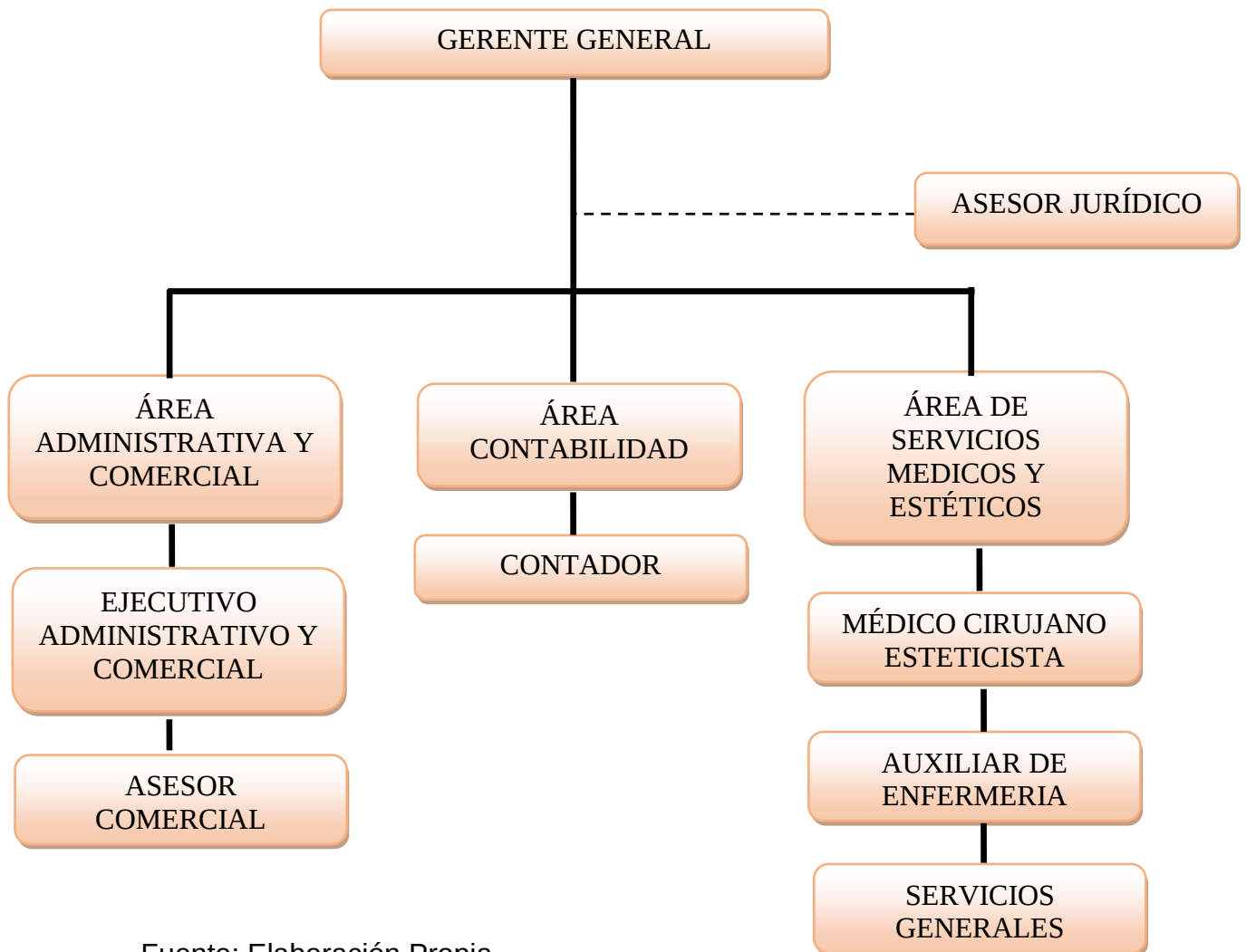
- Honestidad: somos íntegros ya que buscamos obtener la confianza y credibilidad de nuestros pacientes, familiares y proveedores de servicios.
- Trabajo en equipo: nos apoyamos mutuamente para llegar juntos a los objetivos fijados.
- Apropiación de tecnología: promovemos la incorporación de tecnología de punta en los procesos de atención que brindamos; como uno de nuestros medios más importantes para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.
- Alegría: trabajamos con entusiasmo y simpatía.
- Compromiso: siempre comprometidos a superar las expectativas de nuestros pacientes.
- Profesionalismo: el capital humano de la empresa es nuestro activo más valioso, por lo que fomentamos el crecimiento y superación personal de cada uno de nosotros.
- Calidad: nuestro modelo de atención está centrado en el usuario y en las acciones de mejoramiento continuo que buscan su satisfacción.
- Cultura de servicio: creemos que el paciente es nuestro eje fundamental y la prioridad en el servicio que brindamos.
- Compromiso ambiental: creemos que el ambiente sano forma parte de nuestro legado a las futuras generaciones por eso utilizamos tecnologías limpias, nuestros servicios no dañan el medio ambiente.

1.2.6 Principios

- Proporcionar salud y bienestar a nuestros usuarios.
- Generar rentabilidad.
- Honrar los valores y principios institucionales.
- Brindar lo mejor de lo mejor a nuestros usuarios.

- Trabajo con calidad, nuestra impronta más importante.
- Generar beneficio a quienes utilizan nuestros servicios.
- Brindar atención oportuna que satisfaga las necesidades de nuestros pacientes.
- Ser eficaces en todas las actividades y atenciones que realizamos.

1.2.7 Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

1.3DIAGNÓSTICO

El Diagnóstico Organizacional, según Ávila (2013) es considerado el pilar sobre el cual se estructura y controla la efectividad de diferentes procesos que involucran un cambio, ya que permite obtener un conocimiento actualizado del funcionamiento de las organizaciones, con el objetivo de delimitar estrategias de mejoras y enfrentar los cambios de modo dinámico y estratégico.⁵ Este diagnóstico será realizado en la empresa Mónica Jaimes Medica Estética teniendo en cuenta factores internos y externos, mediante los cuales se podrán identificar recursos, fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades, competitividad, habilidades, y capacidades con las que cuenta para enfrentarse al entorno en general. Asimismo, se tendrá en cuenta la información suministrada y las investigaciones de información realizadas por el practicante profesional, con el fin de describir las falencias de la organización y lograr presentar propuestas de mejoramiento que permitan combatir situaciones que pongan en riesgos los procesos internos.

1.3.1 Cadena de valor:

La cadena de valor es una técnica original de Porter usada para analizar el conjunto de actividades internas y las ventajas competitivas de las organizaciones.⁶

➤ Actividades primarias:

➤ Logística Interna:

- Recepción comercial: donde se realizan las ventas de los servicios y productos.
- La contabilidad: para llevar el control de las operaciones contables de la empresa.

⁵ ÁVILA, A. Diseño de un Cuestionario para el Diagnóstico Sociopsicológico de las Organizaciones. (2013). Recuperado de <file:///C:/Users/pandr/Downloads/DialnetDisenoDeUnCuestionarioParaElDiagnosticoSociopsicol-4942675.pdf>

⁶ JOHANA QUINTERO Y JOSÉ SÁNCHEZ, La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico, vol. 8, núm. 3, septiembre-diciembre, 2006. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

-La prestación de los servicios: servicios médicos y estético en áreas faciales y corporales.

-Revisión de calidad: Se ejecutan mediante la realización de llamadas telefónicas donde se le pregunta al cliente la evolución de su tratamiento y se programan citas de control.

-Área administrativa: para el registro de la información y el control de las demás actividades.

➤ Operaciones: La Organización Mónica Jaimes Estética Médica cuenta con un amplio portafolio de servicios médicos faciales y corporales de índole estético no invasivos como lo son la Laserliopólisis, Hilos de Dermosustentación, Toxina Botulínica, Sueroterapia, Ácido Hialurónico, Peeling, Sculptra y Nanopore, Ultrashapede, Adicionalmente se maneja la venta de productos en su mayoría están relacionados con los servicios.

➤ Logística externa: Manejan un adecuado almacenamiento y distribución en productos especializados para el post cuidado de los tratamientos médicos y estéticos, adicionalmente una línea usada para los cuidados faciales y corporales de cada uno de los clientes.

Es importante resaltar el crecimiento del mercado que se presenta actualmente, según un informe de Procolombia Noticias estima un aumento del 1.5 % anual en ventas de servicios y productos de belleza.⁷ Generando que la empresa incursione a nuevos nichos de mercado como nuevas sedes en el país.

➤ Marketing y Ventas: Un pilar para resaltar es el adecuado manejo de las redes sociales como canal directo para llegar a los clientes mediante publicaciones de los procedimientos y sus resultados, con el fin de generar confianza en los consumidores y lograr sus metas. Actualmente se manejan redes sociales como Facebook, Instagram y una plataforma web llamada TopDoctor Colombia <https://www.topdoctors.com.co/doctor/monica-jaimes-alvarez>, donde cada persona tiene acceso a la información profesional y la

⁷ Procolombia Noticias (2020), Recuperado de <https://procolombia.co/noticias/colombia-hoy/el-crecimiento-del-sector-de-aseo-y-cosmeticos-en-colombia-continua>

experiencia de la Dra. Mónica Jaimes Álvarez y su equipo de trabajo, a su vez pueden agendar sus valoraciones

- Servicios post-ventas: Cada servicio médico facial o corporal maneja un procedimiento post operatorio donde se le brinda a cada paciente según el tratamiento de 4 a 12 sesiones para ayudar a obtener mejores resultados y seguridad al cliente en temas de garantía de su servicio.

➤ **Actividades de Apoyo**

Son todas las actividades y procesos mediante las cuales el consultorio Mónica Jaimes logra llevar a cabo el desarrollo de la organización y a su vez el logro de sus objetivos.

- Infraestructura de la organización: El consultorio está conformado de dos plantas físicas, la principal ubicada en el centro comercial ventura plaza de la ciudad de Cúcuta donde se realiza el diagnóstico y se presentara la propuesta y su sede en la ciudad de Medellín, cada sede cuenta con su respectivo consultorio médico, recepción, unidad de atención, equipos médicos tecnológicos y personal capacitado para su respectiva atención. Con el fin de lograr un mejor rendimiento cada equipo médico se le realiza su respectivo mantenimiento correctivo, en algunos casos es necesario llevar el equipo a reparaciones por falta de los mantenimientos, pero este proceso puede tardar y causar interrupciones para la correcta ejecución de las actividades causando insatisfacción en los clientes. Además, es importante mencionar actividades como la contabilidad y la administración para obtener un manejo adecuado de los recursos y la información, en esta organización se usa una plataforma contable y de facturación llamada Notarios en la que se puede llevar un control de las ventas, Información, pagos y la asignación de procedimientos y consultas.

- **Dirección de recursos humanos:** En la empresa Mónica Jaimes Estética Médica no se encuentra establecida el área de recursos humanos, a su vez no se evidencian los manuales de funciones, descripción de puestos de trabajo, procedimientos de contratación, reclutamiento del personal, un reglamento de trabajo interno, evaluación de desempeño y formatos del área. No obstante, se realiza una contratación al personal mediante una entrevista, pero no se le define mediante manuales al empleado sus funciones y deberes dentro de la organización, es importante mencionar que se realizan capacitaciones al personal encargado de manejo del área médica para mejorar la productividad y lograr el manejo adecuado de las plataformas usadas para cada cargo, pero no están establecidas dentro de un plan de capacitación.
- **Desarrollo de tecnología:** La empresa maneja un amplio catálogo de equipos médicos y estéticos de la línea israelita, característicos de buena calidad, más eficaces y modernos en procedimientos laser para lipolisis, radiofrecuencia, Peeling, Sculptra, Nanopore, manchas, Ultrashape y depilaciones laser soprano.
- **Compras:** Manejan proveedores locales y nacionales con el fin de tener disponibilidad en productos de alta calidad para las ventas y para los procedimientos médicos y estéticos en sus distintas áreas como suministros generales o insumos. Adicionalmente para algunos procedimientos es necesario la esterilización y obtención de plasma que se realizan mediante técnicas especializadas.

➤ **Recursos y capacidades:**

Recursos: La Empresa Mónica Jaimes Estética Médica dispone de dos tipos de recursos necesarios para la ejecución de sus actividades cotidianas y la generación de ventaja competitiva.

- **Tangibles:** Dentro de la organización se encuentran los recursos físicos como las instalaciones donde se ubican los consultorios y las recepciones con sus equipos de oficinas, tecnológicos y médicos necesarios para la prestación de los servicios.

- Intangibles: Es toda la información como bases de datos de los clientes antiguos, nuevos y de las personas interesadas para su correcta asignación de consultas y atención, a su vez se pueden clasificar en:
 - Tecnológicos: Todas las plataformas como la página web, redes sociales, sistema contable y de facturación.
 - Organizacionales: Posición de la marca.
 - Recursos Humanos: La empresa cuenta con un equipo de trabajo especializado y capacitado profesionalmente para ejecutar de forma eficaz las actividades y atenciones de los pacientes.

➤ **Capacidades:**

Son todas las capacidades que tiene el equipo de trabajo del consultorio para cumplir las metas trazadas y ejecutar correctamente sus actividades.

- Excelente atención al cliente.
- Negociación con los proveedores.
- Creatividad.
- Cumplimiento de actividades y metas establecidas.
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad y eficiencia en cada de los procedimientos.
- Capacidad de aprendizaje mediante capacitaciones con el fin de mejorar la productividad.
- Toma de decisiones y capacidad de afrontar y solucionar problemas organizacionales.
- Publicaciones publicitarias por medio de redes sociales y pagina web.
- Calidad en los productos y procedimientos.
- Alta tecnología.

1.3.1 MATRIZ DOFA ⁸

MATRIZ DOFA MONICA JAIMES ESTÉTICA MEDICA 	Fortalezas F1: Excelente atención al cliente. F2: Equipos tecnológicos de excelente calidad para procedimientos médicos y estéticos. F3: Capacitación a los empleados. F4: Garantía en procedimientos y servicios de post cuidados. F5: Manejo de promociones y facilidades de pago para los clientes antiguos. F6: Excelentes condiciones de bioseguridad. F7: Actualización de la imagen corporativa. F8: Nuevo sistema de facturación e inventario. F9: Equipo de trabajo especializado y de alto renombre profesional.	Debilidades D1: Falta de manual de funciones para los empleados nuevos y antiguos. D2: Poco control en los mantenimientos de los equipos médicos. D3: La empresa no cuenta con un área fundamental de recursos humanos para el bienestar de los empleados ni para procesos de contratación, selección o evaluación de desempeño. D4: Poco espacio y equipos para atender la totalidad de la demanda. D5: Asignación de citas alejadas en algunos servicios. D6: Falta de motivación al personal. D7: Poca comunicación entre los empleados y directivos. D8: Portafolio de los servicios de gran participación desactualizados. D9: No está definido el plan de
---	---	--

⁸ IDALBERTO CHIAVENATO, Matriz DOFA. Introducción a la Administración (2006) Séptima edición, Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

		capacitación. D10: Falta un reglamento interno de trabajo.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
O1: Crecimiento del mercado estético en Colombia. O2: Adaptación y uso de las redes sociales y páginas web como nuevo sistema de adaptación de ventas y posicionamiento de la marca. O3: Aprovechamiento de la tecnología para mejorar el portafolio de servicios. O4: Manuales establecidos por la organización mundial de la salud para mantenimientos de equipos de médicos. O5: Apertura a nuevos mercados nacionales como la nueva sede en Medellín y conferencias en ciudades como Bogotá y barranquilla. O6: Nuevos procedimientos innovadores y tecnológicos en el	F1,F2,O2: Garantizar el uso de las redes sociales para dar a conocer a los clientes o comunidad en general la ubicación de los consultorios y sus vías más rápidas para llegar, A su vez los equipos médicos y la tecnología para cada procedimiento. con el fin de F7,O1: Crear más confianza en los clientes y nuevos consumidores explicando los beneficios y aclarando los mitos sobre cada uno de los servicios, aprovechando el crecimiento en ventas de servicios estéticos. F2,F4,O3,O5: incursionar a nuevos mercados nacionales e internacionales, ofreciendo un amplio catálogo de servicios con aplicación tecnológica de calidad, generando	D1,D3,D6,D7,D9,O2: Propiciar un excelente bienestar laboral para los empleados generando espacios seguros de comunicación y liderazgo mediante la descripción de sus puestos de trabajos, planes de capacitación y la creación de un reglamento interno de trabajo donde por medio de estos procesos se cumplan los requerimientos de los empleados y así fomentar confianza para nuevos clientes mediante redes sociales del excelente cuidado del recurso humano. D4,D5,O3,O7: Garantizar el cumplimiento de los procedimientos médicos mediante nueva sede o ampliación de las instalaciones para la organización de la agenda de los clientes, con apoyo de financiaciones bancarias o inversionistas, aprovechando al máximo los equipos tecnológicos.

área estético no invasivos. O7: Acceso a créditos financieros por medio para entidades bancarias. O8: Convenios con instituciones prestadoras de servicios. O9:	turismo médico y estético en las ciudades donde está ubicada actualmente. F7,O7: Evaluar la inversión para el mejoramiento de la imagen corporativa en las instalaciones de la empresa.	D2,O4: Cumplir a cabalidad con los manuales de mantenimientos establecidos por los proveedores de los equipos o la organización mundial de la salud.
Amenazas A1: Alta Competencia en el mercado. A2: Restricciones a causa de la pandemia covid-19. A3: Altos costos en la adquisición de nuevos equipos médicos. A4: Inestabilidad económica de la ciudad, como el desempleo que causa que las personas desistan de tomar los servicios. A5: Falta de suministros y precios altos en productos necesarios para los procedimientos. A6: Bajos precios de la competencia. A7: Productos sustitutos poco	Estrategias FA F1,F4,F5,A1,A6,A7: Contrarrestar la alta competencia que se presenta actualmente con la garantía de servicios de post cuidado o post operatorios generando valor en los procedimientos, Adicionalmente con los buenos resultados del uso de alta tecnología de calidad que garantiza que los servicios sustitutos no afecten las ventas y el manejo de las promociones que brindan las facilidades de pago para adquirir los servicios. A2,F6: Incentivar el buen manejo de los procedimientos de bioseguridad para servicios médicos y estéticos, donde se cumplan una serie de protocolos para evitar contagios. Cada	Estrategias DA D2,A3: Garantizar el correcto mantenimiento y uso de los equipos médicos. Evitando daños y sobrecostos de nuevas inversiones. D4,A4: Organizar los espacios de procedimientos para atender en su totalidad la demanda que se presenta en la ciudades de Cúcuta y Medellín. D2,A8: Mejorar los controles de mantenimiento de los equipos provisionando los gastos y posibles sobre costos según registros. D8.A1: Actualizar el portafolio de los servicios garantizando el acceso a la información de los clientes, a su vez evitar que prefieran servicios de la

seguros. A8: Altos costos de mantenimiento y reparaciones de los equipos médicos.	servicio debe contar con un procedimiento de esterilización y elementos necesarios para ejecutarlos cumpliendo con las normativas establecidas por el municipio. F2,A8: Identificar los tiempos de mantenimientos de los equipos tecnológico, su vida útil, cuidados y revisiones para su mejor funcionamiento, provisionando los recursos que se usaran para su correcto mantenimiento y evitar sobre costos de reparaciones.	competencia. D1,D3,D6,A4: Crear los procesos necesarios de selección que garantice el bienestar de los empleados, su correcto diseño de puestos y modelos motivación, con el fin de generar mayores ventas y contribuir con el crecimiento económico de la ciudad.
---	--	--

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

Área Administrativa y Comercial

Esta área es la encargada del correcto funcionamiento de la organización en todas sus actividades mediante la ejecutiva administrativa y comercial se realizan los procesos de dirección y control de las actividades internas de la organización, como el manejo de pedidos y proveedores, pagos, registros contables, creación de estrategias para ventas y promociones, supervisión del cumplimiento de las actividades, liderar el equipo de trabajo, control de mantenimientos de los equipos, manejo de clientes y peticiones. Entre otras actividades principales del consultorio y necesarias para la ejecución correcta los objetivos, para lograr un crecimiento y posicionamiento de la Empresa Mónica Jaimes.

1.5 FUNCIONES COMO PASANTE:

Objetivo Principal del cargo:

Ejecutar actividades administrativas de control y de apoyo para la elaboración de la contabilidad financiera. Asimismo, la digitación y registro de las transacciones y operaciones diarias de la organización, con énfasis en elaboración de informes de las actividades contables.

Funciones:

- Realizar procesos de contabilidad financiera.
- Elaboración de la nómina.
- Actividades operativas de registro de la información.
- Informes comerciales.
- Atención de solicitudes y llamadas.
- Ejecución compras.
- Agendamiento de reuniones.
- Archivo.
- Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe Inmediato.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título

DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA.

1.6.2 Objetivo General.

DISEÑAR UNA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS EN LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA.

1.6.3 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de provisión, de organización, mantenimiento, de desarrollo y de auditoría de los empleados de la organización.
- Determinar los procedimientos de la provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría necesarios para el diseño del área de recursos humanos.
- Establecer los formatos de los subprocesos del área de recursos humanos de la empresa Mónica Jaimes Estética Médica.

1.6.4 JUSTIFICACIÓN.

Julio García y Cristóbal Casanueva (2020) definen a la empresa como una "organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros que proporcionan bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" ⁹

Es decir, cada organización está conformada de una serie de actividades necesarias para su correcto funcionamiento y el cumplimiento de metas y objetivos, para esto es necesario la coordinación de todas las áreas de la empresa. En contexto todos los procesos que hacen parte de los recursos humanos son fundamental para la ejecución correcta de las actividades y de los elementos que generan rentabilidad y crecimiento en las organizaciones de lo contrario causara deficiencia en procedimientos internos, "La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las "personas" o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño¹⁰

Al realizar un análisis interno de la organización se obtiene que no cuenta con el área de recursos humanos, además se pudo evidenciar la necesidad de diseñar manuales de funciones, procedimientos de contratación o reclutamiento del personal, formatos distintivos del área que actualmente faltan en la organización, entre otras actividades. Adicionalmente es de vital importancia reconocer que la implementación correcta de los procesos de las áreas fundamentales como la mencionada anteriormente y los subsistemas que la componen brindara un crecimiento personal y profesional, además que genera un bienestar laboral y mejor rendimiento en todas las operaciones. Así mismo se pueden identificar beneficios para el consultorio Mónica Jaimes como mejor desempeño laboral, cumplimiento de los deberes como empleador, Mejorar la comunicación, las relaciones laborales y optimizar recursos de la organización.

Es necesario tener en cuenta que la organización en uno de sus objetivos plantea Contar con un excelente equipo de trabajo junto a elementos adecuados de salud, en el personal debe tener una capacitación para tener los cuidados y funcionalidades claras, por esta razón la implementación de los procedimientos del área de recursos humanos que harán posible su cumplimiento y la generación de

⁹ JULIO GARCÍA Y CRISTÓBAL CASANUEVA (2020) Libro prácticas de la gestión empresarial.

¹⁰ IDALBERTO CHIAVENATO (2009) Gestión del talento humano, Cp. 1. Página 9, Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

mejores oportunidades y crecimiento en los empleados. Cada subsistema maneja procesos que actualmente son necesarios en las actividades de los trabajadores.

1.6.5 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
TITULO DEL PROYECTO: DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA.													
OBJETIVO GENERAL: DISEÑAR UNA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS EN LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA.													
Objetivos específicos	Actividades	Recursos	Responsables	Plaz o	SE P	OCTUBRE				NOVIEMBRE			
					SEMANAS								
					4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identificar las necesidades de provisión, de organización, mantenimiento, de desarrollo y de auditoría de los empleados de la organización.	Investigar por medio de recursos bibliográficos el autor que sustente los subsistemas del área de recursos humanos.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Libros, Revistas, wifi.	Pasante del Programa de Administración	6 días	X								
	Solicitar los permisos necesarios para aplicar la	Recursos Tangibles: Tecnológicos: Computador, Recursos	Pasante del Programa de Administración , Ejecutivo Administrativo	2 días		X							

	encuesta a los empleados de la organización.	materiales: Carta formal de solicitud.	y Comercial.										
	Aplicar una encuesta para la recolección de información necesaria sobre las necesidades de los empleados de la organización, donde se tienen en cuenta los subsistemas planteados por Idalberto Chiavenato en su libro Administración de Recursos Humanos, Novena Edición.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Bibliográfico (Administración de Recursos Humanos, Chiavenato_ Novena Edición) , Google Apps Formularios.	Pasante del Programa de Administración y Empleados de la organización	6 días		X	X						

	Analizar de forma general los resultados obtenidos de la recolección de información, logrando identificar las necesidades de provisión, de organización, mantenimiento, de desarrollo y de auditoría de los empleados de la organización.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	5 días			X						
2. Determinar los procedimientos de la provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y	Organizar mediante procedimientos los subsistemas de provisión de recursos humanos.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	5 días				X					

auditoría necesarios para el diseño del área de recursos humanos.	Ejecutar el subsistema de organización de recursos humanos identificando las descripciones de los cargos de los empleados y sus funciones Mediante recolección de información.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	5 días				X	X				
	Organizar mediante procedimientos los subsistemas de mantenimiento, desarrollo y auditoría del recurso humano.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	8 días					X	X			
3.Establecer los formatos de los subprocesos del área de recursos humanos de la empresa	Crear y establecer los formatos requeridos en los procedimientos del área de recursos humanos.	Recursos Tangibles: Tecnológicos: Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	8 días						X	X		

Mónica Jaimes Estética Médica.	Verificación de la información, resultados preliminares, recomendaciones según resultados y correcciones según Indicaciones.	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	5 días							X		
	Organización y presentación del proyecto a la organización	Recursos Tangibles: Tecnológicos Computador, Celulares. Recursos Intangibles: Wifi.	Pasante del Programa de Administración	5 días								X	X

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA DE IMPLEMENTACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA.

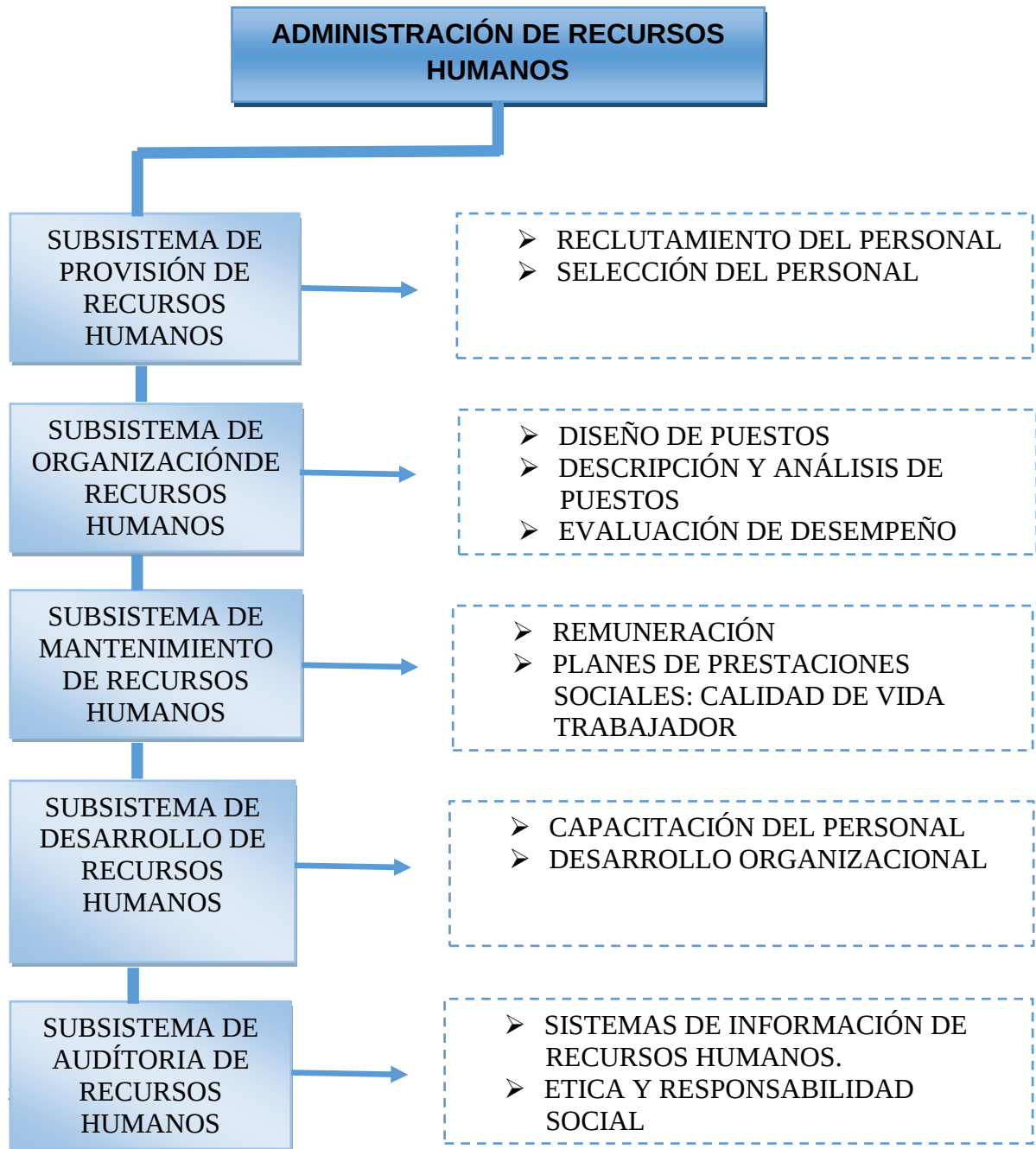
Con el fin de cumplir a cabalidad los objetivos planteados, se realizarán las actividades propuestas dentro del cronograma de actividades, donde se muestran sus recursos, responsables y el plazo de cada una. Cada objetivo indica una serie de acciones que permite desarrollar el diseño de una propuesta para la implementación del área de recursos humanos en la empresa Mónica Jaimes Estética Médica. La fuente de información para sustentar el diseño de la propuesta es el libro de Administración de recursos humanos, Chiavenato Novena edición, y sus cinco subsistemas de provisión, de organización, mantenimiento, de desarrollo y de auditoría de recursos humanos.¹¹

Con el fin de identificar las necesidades de los empleados se planteó una encuesta aplicable a los empleados de la organización que busca primordialmente tener en cuenta las necesidades como punto de partida, con el fin de estudiar los resultados y analizarlos para estudiarlos y poder relacionar con los subsistemas, cada proceso será evidenciado en formatos y proyectos necesarios para el diseño del área, y a su se tendrán en cuenta los puestos de trabajo y sus descripciones en la matriz de roles y responsabilidades para lograr diseñar de forma adecuada según el personal, funciones y sus necesidades de acuerdos con las actividad de la organización.

Los procedimientos o proyectos que se llevaran a cabo serán necesarios para la organización la información de los formatos que harán parte de la propuesta y como tal del área de recursos humanos que se presentara en la organización con fines a implementar bajo la coordinación del área administrativo y comercial en la ciudad de Cúcuta su sede principal.

¹¹IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, novena edición, recuperado de [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#)

2.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



¹² IDALBERTO CHIAVENATO: Administración de Recursos humanos, Novena Edición, Pag; 111, 165, 227, 315, 367,

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

Cuadro 2.1.1 Descripción del Instrumento de recolección de información.

ENCUESTA APLICABLE A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA	
Autor	Paula Andrea Varela Rocha
Fecha de Aplicación	Octubre 2021
Objetivo	Identificar las necesidades de provisión, de organización, mantenimiento, de desarrollo y de auditoría de los empleados de la organización.
Contenido	Contiene 13 preguntas, en su mayoría de opción múltiple con única respuesta, todas relacionadas con los subsistemas de recursos humanos necesarias para la elaboración de la propuesta.
Dirigido a	Empleados de la empresa Mónica Jaimes Estética Médica.
Área relacionada	Área Administrativa y contable, Área de servicios médicos y estéticos.
Forma de Aplicación	Virtual por medio la herramienta Google formularios https://forms.gle/fRASowVGpyvhjfK59
Tiempo de Aplicación	10 minutos

Fuente: Elaboración Propia

2.1.1.1 ENCUESTA APLICABLE A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MÓNICA JAIMES ESTÉTICA MÉDICA

MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. ¿Cómo califica la remuneración que recibe por parte de la organización?
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala

2. ¿En la organización manejan beneficios extrasalariales?
 - Si
 - No

-En caso de ser afirmativa, mencione cuáles son los beneficios extrasalariales. _____

3. ¿En caso, de presentarse un conflicto dentro de la organización, sabe a quién debe dirigirse?
 - Si
 - No

PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4. En su proceso de reclutamiento ¿Como se enteró de la oferta laboral?
 - Agencia de reclutamiento
 - Sitio web de la empresa
 - Redes sociales
 - Recomendación personal

5. En contexto ¿esta satisfecho de su proceso de reclutamiento desde la oferta laboral, la información del puesto y la entrevista?
 - Muy satisfecho
 - Regularmente satisfecho
 - Poco satisfecho
 - No estoy satisfecho

6. Al ingresar, ¿la empresa desarrollo un programa de inducción y capacitación?
- Si
 - No
7. ¿La empresa estimula el reclutamiento interno y el ascenso del personal?
- Si
 - No

ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

8. ¿Tiene definidas sus funciones y/o la descripción de su puesto de trabajo?
- Si
 - No
9. ¿La organización evalúa constantemente su desempeño laboral?
- La mayoría de las veces
 - Algunas Veces
 - Pocas veces
 - Nunca

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

10. Ha recibido capacitaciones que le permitan mejorar su desempeño laboral
- La mayoría de las veces
 - Algunas Veces
 - Pocas veces
 - Nunca
11. ¿Hay programas o planes de capacitación establecidos dentro de la organización?
- Si
 - No

12.¿La organización le permite horarios flexibles para su capacitación o formación académica?

- La mayoría de las veces
- Algunas Veces
- Pocas veces
- Nunca

13.¿Considera que la organización le brinda un desarrollo personal y profesional?

- La mayoría de las veces
- Algunas Veces
- Pocas veces
- Nunca

Como califica los siguientes atributos dentro de la organización

	Excelente	Buena	Regular	Mala
14.Motivación al personal.				
15.Sistemas de prestaciones sociales.				
18.Clima laboral				

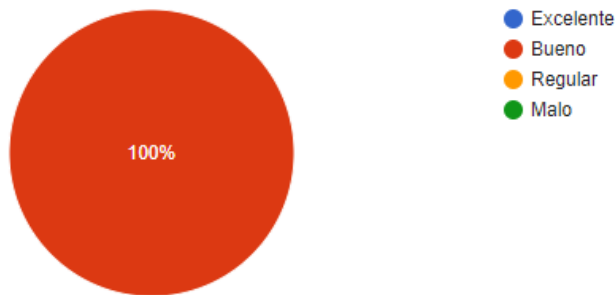
- **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El análisis de los resultados que se presenta a continuación de la encuesta aplicada a los empleados de la organización, Contiene 13 preguntas, en su mayoría de opción múltiple con única respuesta y se fundamenta en los subsistemas de la administración de recursos humanos para lograr identificar las necesidades de los empleados según cada subsistema.

Ilustración 1, Remuneración.

1. ¿Cómo califica la remuneración que recibe por parte de la organización?

4 respuestas



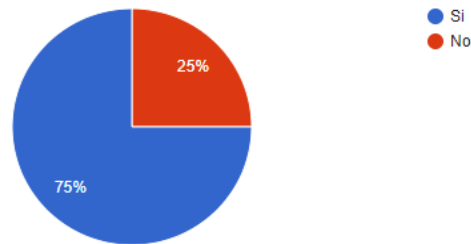
Fuente: Elaboración propia

Los empleados de la organización han calificado la remuneración que reciben por su prestación de servicios en un categoría bueno. Lo que indica que la organización maneja una remuneración adecuada según lo indica la ley en el decreto 1785 de 2020 “Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal”, y el Decreto 1786 de 2020 Por el cual se fija el auxilio de transporte.

Ilustración 2, Beneficios.

2. ¿En la organización manejan beneficios extrasalariales?

4 respuestas



En caso de ser afirmativa, mencioné cuales son los beneficios extrasalariales

3 respuestas

Comisiones

Comisiones, auxilio alimentación

Ningún beneficio

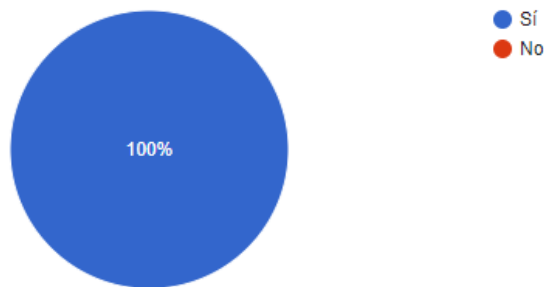
Fuente: Elaboración propia

Según la información, la organización maneja sistemas de beneficios extrasalariales o también llamados incentivos extralegales la mayoría de los empleados mencionan que reciben comisiones y un auxilio de alimentación, aun así se resalta que un 25% de los empleados no recibe ningún beneficio como lo señala en las respuestas. Es importante resaltar que las organizaciones manejan este tipo de bonificaciones según las actividades cumplidas o metas alcanzadas. Se indica que los empleados tienen la necesidad de un sistema igualitario donde se indica los beneficios para cada empleado y que no genere insatisfacción y falta de motivación entre el equipo de trabajo.

Ilustración 3, Conflicto

3. ¿En caso, de presentarse un conflicto dentro de la organización, sabe a quién debe dirigirse?

4 respuestas



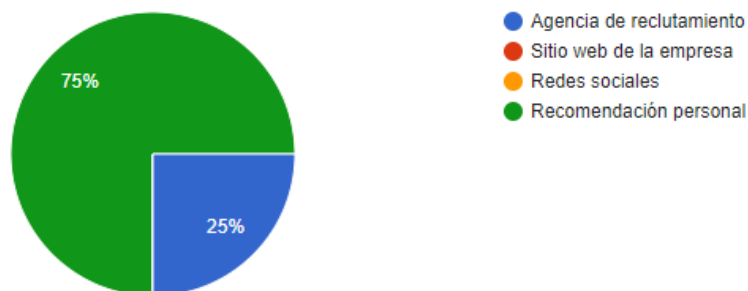
Fuente: Elaboración propia

Los empleados han señalado que en el momento de ocurrir en conflictos saben a quien debe dirigirse e identifican el proceso a seguir para la solución de conflictos internos, se resalta la gestión de resolución de conflictos que maneja la organización.

Ilustración 4, Reclutamiento

4. En su proceso de reclutamiento ¿Cómo se enteró de la oferta laboral?

4 respuestas



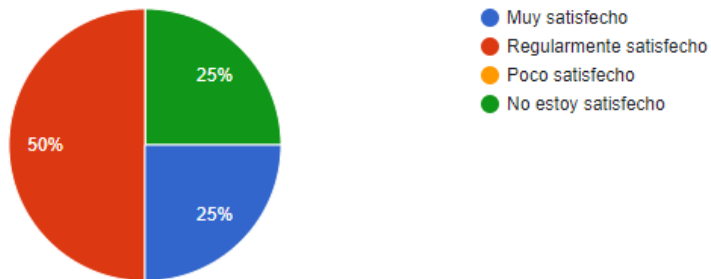
Fuente: Elaboración propia

Los empleados han indicado en su mayoría que han llegado a la organización por medio de recomendación personal, y un 25% por agencia de reclutamiento. Indicando que en su momento el reclutamiento del personal fue por medio de agencias y en su proceso si situo en recomendaciones por medio del personal antiguo.

Ilustración 5, Proceso de reclutamiento.

5. En contexto ¿esta satisfecho de su proceso de reclutamiento desde la oferta laboral, la información del puesto y la entrevista?

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia

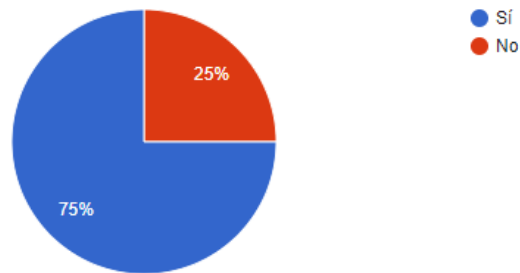
En su mayoría los empleados se encuentran regularmente satisfecho con el proceso de reclutamiento y un 25 % no esta satisfecho, lo que indica que el en proceso algo esta fallando o no se les suministra la información necesaria para lograr la satisfacción total en los empleados, es necesario establecer los procedimientos para futuras contrataciones.

Ilustración 6, Inducción.

6. Al ingresar, ¿la empresa desarrollo un programa de inducción y capacitación?



4 respuestas



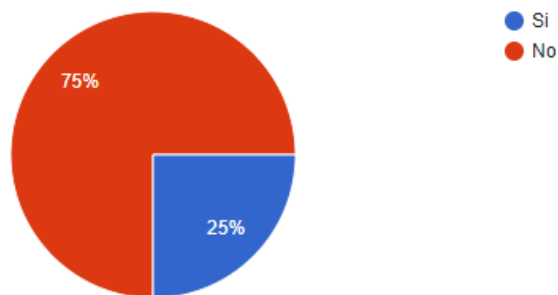
Fuente: Elaboración propia

Señalan que al ingresar a la organización el 75 % de los empleados se le desarrollo su respectiva inducción y capacitación, pero el 25% señala que no se realizo el respectivo proceso, es de resaltar que estos procesos se deben generar para todos lo empleados con el fin de generar una mejor adaptación al puesto de trabajo.

Ilustración 7, Reclutamiento interno.

7. ¿La empresa estimula el reclutamiento interno y el ascenso del personal?

4 respuestas



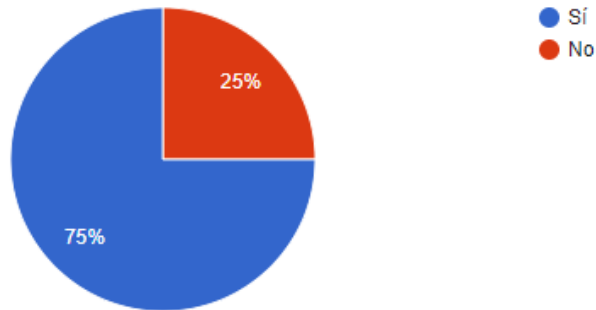
Fuente: Elaboración propia

El 75% de los empleados indican que no se estimula el reclutamiento interno y el ascenso del personal dentro de la organización, se resalta que el ascenso del personal es un tipo de motivación que se les brinda a los trabajadores.

Ilustración 8, Puesto de trabajo.

8. ¿Tiene definidas sus funciones y/o la descripción de su puesto de trabajo?

4 respuestas



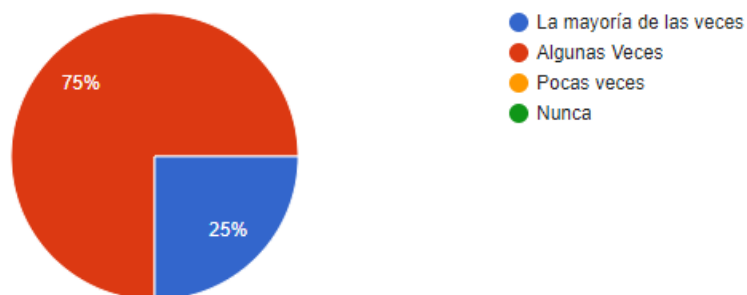
Fuente: Elaboración propia

En su mayoría los empleados indicaron que tienen sus funciones establecidas verbalmente y se les ha descrito su puestos de trabajo, se resalta que el 25% de los empleados presentan un postura diferente ya que indican que no se les suministro funciones ni descripción del puesto de trabajo al ingresar a la organización.

Ilustración 9, Desempeño laboral.

9. ¿La organización evalúa constantemente su desempeño laboral?

4 respuestas



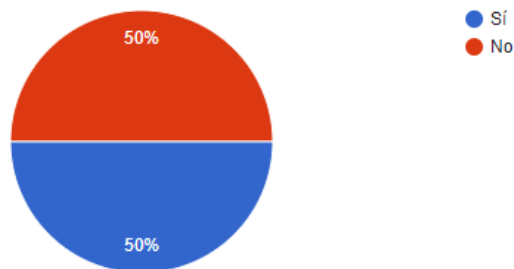
Fuente: Elaboración propia

Los empleados señalaron que la empresa evalua constantemente su desempeño laboral algunas veces y un 25 % la mayoría de las veces, es necesario indicar que la evaluación de desempeño de forma general genera mejores resultados.

Ilustración 10, Planes de capacitación.

11. ¿Hay programas o planes de capacitación establecidos dentro de la organización?

4 respuestas



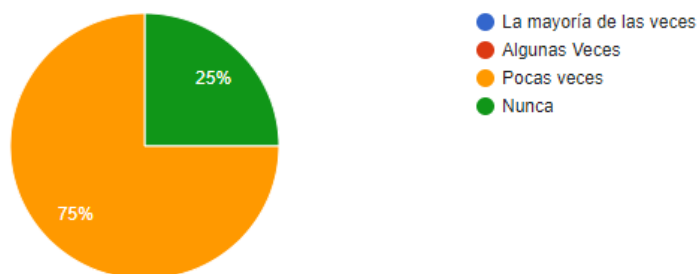
Fuente: Elaboración propia

Los programas de capacitación dentro de la organización se efectúan a la mitad de los empleados y al 50% restante no, estos planes de capacitación deben estar dirigidos a todos los empleados para generar mejores rendimientos laborales.

Ilustración 11, Horario.

12. ¿La organización le permite horarios flexibles para su capacitación o formación académica?

4 respuestas



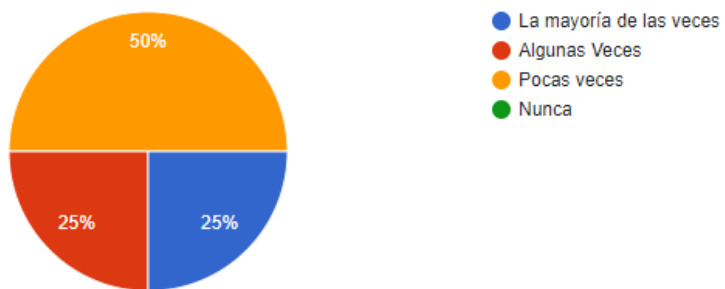
Fuente: Elaboración propia

En un 75% de los empleados señalan que pocas veces y nunca la organización les permite horarios flexibles para acceder a capacitaciones laborales o de formación académica, En este caso los empleados deben presentar los documentos necesarios que validen la ausencia y a través del área de recursos que se va a implementar solicitar un permiso especial.

Ilustración 12, Desarrollo personal.

13. ¿Considera que la organización le brinda un desarrollo personal y profesional?

4 respuestas

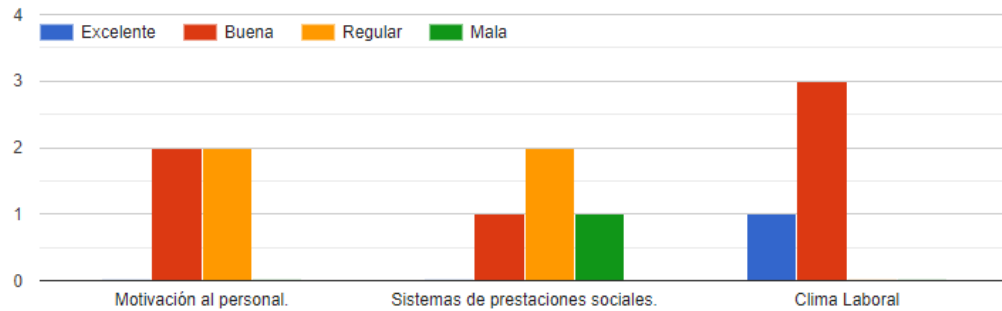


Fuente: Elaboración propia

Los empleados señala que la organización pocas veces ha brindado un desarrollo personal y profesional en los empleados, el 25 % señala que la mayoría de veces y nunca, indicando que no se genera un desarrollo del personal en todos los empleados por igual.

Ilustración 13, Calificación de atributos.

Como califica los siguientes atributos dentro de la organización



Fuente: Elaboración propia

Los empleados han señalado que la motivación al personal por parte de la organización es regular y buena, a su vez los sistemas de prestaciones sociales indicaron ser mala y regular, es importante señalar que el clima laboral de la organización es buena y excelente. Estos atributos son necesarios para desarrollar un buen subsistema de mantenimiento de los recursos humanos.

• ANALISIS DE RESULTADOS GENERAL

Con los resultados obtenidos mediante la encuesta se puede identificar las necesidades según la opinión y la situación de los empleados dentro de la organización, inicialmente conocer la perspectiva frente a la remuneración que reciben es indicio de que la organización maneja sistemas de pagos señalados por la ley, y que los trabajadores reciben sus pagos oportunos y esto les genera un bienestar laboral y cierto punto de motivación, según Lawler en sus trabajos de motivación encontró contundentes evidencias de que el dinero motiva el desempeño y ciertos comportamientos.¹³ para que este comportamiento sea positivo se manejan beneficios extrasalariales que les permitan a los empleados cumplir sus metas laborales y generar un mejor estilo de vida, se sabe que la organización si los maneja, pero se encuentra un grado de insatisfacción en algunos colaboradores que indican que no los reciben, identificándose como una necesidad notable ya que no se evidencia en todos los empleados.

Es necesario para la evaluación del desempeño de los empleados la negociación o manejo de conflictos. en los resultados los empleados han señalado que saben a quien dirigirse para el manejo de los conflictos, además se evidencia que se maneja un buen clima laboral y que los trabajadores necesitan que se mejore el sistema de prestaciones sociales. para continuar con un adecuado proceso luego de identificar la fuente de reclutamiento mas usada por la empresa que son recomendaciones del personal o los empleados, se hace notable que en su mayoría los empleados no están satisfechos de su proceso de reclutamiento debido a que no les suministran sus manuales de funciones y en casos no se les realiza la respectiva capacitación o inducción al puesto de trabajo, a su vez se evidencio que no se estimula el reclutamiento interno, ya que solo realizan contrataciones externas.

Guiados de la evaluación del desempeño que se debe establecer dentro de la organización los empleados han indicado que algunas veces su trabajo es evaluado, este proceso es necesario incluirlo dentro de los procedimientos que permiten lograr mejores resultados. Una forma eficaz de cumplir las metas propuesta son las capacitaciones que permitan mejorar el desempeño laboral, la cual dentro de la organización se ve reflejada solo en la mitad del personal es necesario implementar un plan de capacitación con flexibilidad horaria para todas las áreas de la empresa, necesarios para estimular el desarrollo personal y profesional de los empleados.

¹³ LAWLER, Teoría de las expectativas, tomado del libro administración de recursos humanos, pag 48.
[administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#).

Se puede concluir del instrumento de recolección que las necesidades notables hacen parte de los subsistemas de recursos humanos son de provisión por el reclutamiento del personal, de organización situado en la descripción de los puestos de trabajo, evaluación de desempeño, de mantenimiento por los planes de prestaciones sociales, de desarrollo por falta de planes de capacitación. Esto evidencia claramente la necesidad de proponer e implementar el área de recursos humanos bajo el control del área administrativa y aplicable a la sede principal de la empresa en la ciudad de Cúcuta.

2.2 SUBSISTEMA DE PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2.2.1 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO

- **OBJETIVO GENERAL:** El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal diseñar los formatos de reclutamiento del personal.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se crearán los formatos necesarios para el correcto funcionamiento del reclutamiento del personal.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de reclutamiento funcionara de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambios.
- **DEFINICIONES:**
 - Reclutamiento: proceso de identificación, atracción, entrevista, selección, contratación e incorporación de trabajadores.
 - Requisición de empleo: Un documento que especifica el título del puesto, el departamento solicitante, la fecha en que se necesita
 - Planeación: Se conoce como planificación, planeación o planteamiento, al proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual.
 - Oportunidades: son tendencias y situaciones del ambiente externo que una empresa puede utilizar para sacar provecho.
 - Salario: suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo.
 - Innovación: proceso que introduce novedades y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos.
 - Sustitución: Efecto de sustituir, poner a alguien o algo en lugar de otra persona o cosa.
 - Transferencia: consiste en el cambio de un puesto a otro con el mismo compromiso laboral.

- Ascenso: acción de ascender o a la promoción de una persona en su trabajo.
- -Interno: Que está o queda dentro, generalmente distante de su superficie o de lo que conforma sus límites.
- -Externo: Que está en la parte de fuera de una cosa y separado o diferenciado de ella.
- -Procesos: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla

• DESARROLLO:		
Ejecución	de	- Requisición del Empleo: El proceso de reclutamiento se llevará a cabo cada vez que sea solicitado por parte del jefe de cada área, según se indique la necesidad o requerimiento de la vacante el cual debe realizar una requisición de empleo. - Reclutamiento Interno: Se recibe la requisición del empleo y se revisa en la base de datos de los empleados para identificar un reclutamiento interno. -Reclutamiento Mixto: Si dentro de la organización se encuentra un empleado para un ascenso se procede a realizar la contratación interna y se realiza un reclutamiento mixto para sustituir la nueva vacante disponible. -El reclutamiento externo se da al no encontrar dentro de la organización el personal para el ascenso y se procede a llenar el respectivo formato de reclutamiento externo. -Técnicas de reclutamiento: Consulta de archivos de candidatos antiguos Conferencias y ferias de empleo
Actividades:		

	Anuncios en periódicos y revistas Agencias de colocación y empleo Reclutamiento en internet Recomendación del personal
Seguimiento	-Esta serie de actividades son las principales para iniciar el proceso de reclutamiento que será diseñado, se acompaña de los formatos necesarios para iniciar eficazmente y su control lo realizará el jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.

LISTA DE FORMATOS

01 Requisición de Empleo

02 Formato de convocatoria interna

03 Formato de convocatoria Externa

2.2.2 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

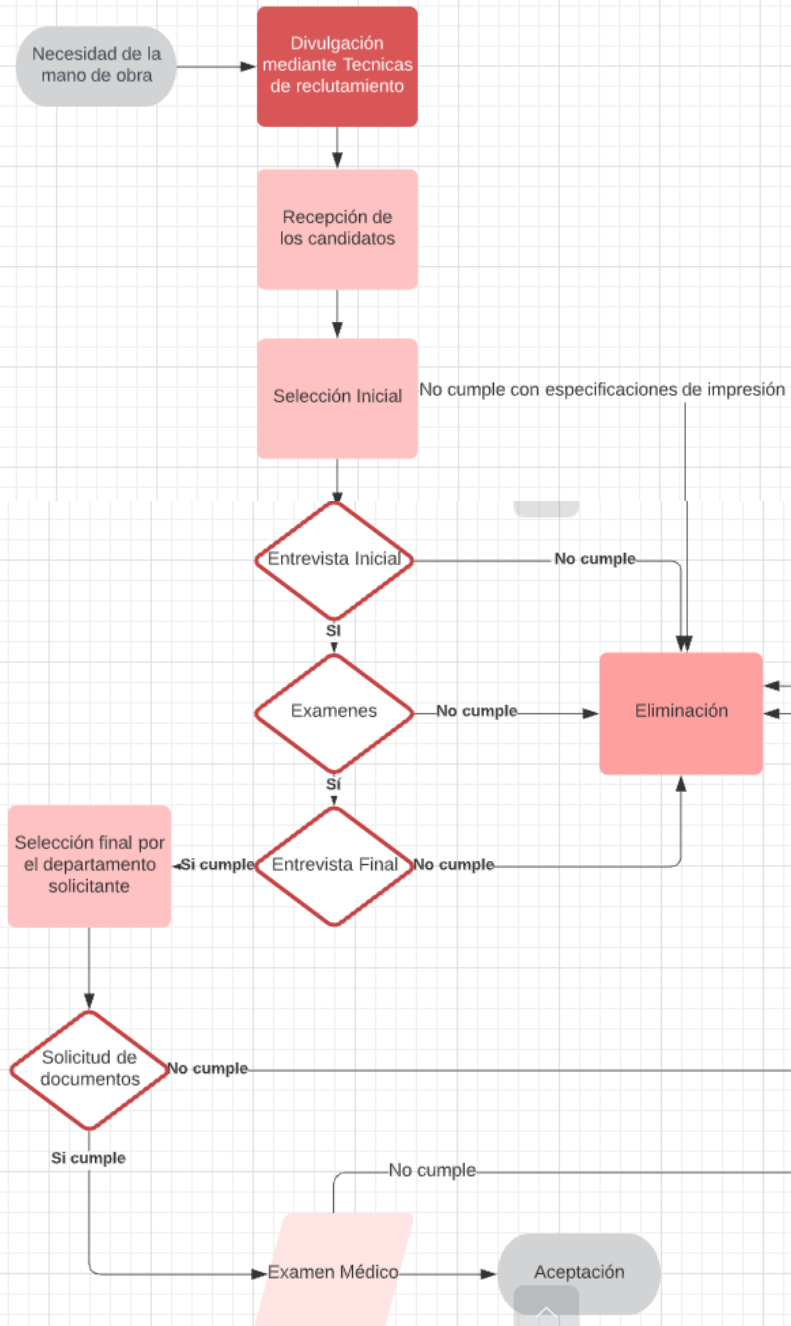
- **OBJETIVO GENERAL:** El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal diseñar los formatos del procedimiento de selección del personal.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se crearán los formatos necesarios para el correcto funcionamiento de la selección del personal.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de selección del personal funcionara de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambios.
- **DEFINICIONES:**
 - Mano de obra: es el esfuerzo físico y mental que emplea un técnico para fabricar, mantener o reparar un bien.
 - Entrevista: Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde.
 - Experiencia: conocimiento que se adquiere con la práctica y el desempeño de una actividad en un período de tiempo.
 - Documentos: Escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión, un contrato.
 - Clasificación de puestos: técnica que se aplica al análisis de la naturaleza de los puestos para agruparlos en cargos.
 -
 - Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad

- **DESARROLLO:**

Ejecución de Actividades:	A continuación, se muestra el proceso de reclutamiento y selección del personal que será presentando para su posterior aplicación bajo la coordinación del área administrativa y comercial, basado del modelo de selección del personal de Idalberto Chiavenato, administración de recursos humanos, capítulo 6. selección del personal pagina 143.
---------------------------	---

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

Mónica Jaimes Estética Médica



Especificaciones:

- Necesidad de mano de obra: Requisitos del personal o descripción del puesto de trabajo (ficha fisiográfica).

	➤ Divulgación: Medios de reclutamiento (Anuncios, Volantes, agencias de empleo, recomendaciones del personal, feria de empleo). ➤ Recepción de los candidatos: Atención a los candidatos. ➤ Selección inicial: Llenado del formulario de solicitud de empleo, Verificación superficial de las hojas de vidas de los candidatos. ➤ Entrevista inicial: Verificación del candidato y las especificaciones del puesto. ➤ Aplicación de Examen: Prueba ➤ Entrevista final: Comparación de resultados de los candidatos con las especificaciones del puesto de trabajo. ➤ Selección final por el departamento solicitante: Recomendación de los candidatos finalistas al departamento solicitante. ➤ Solicitud de documentos: Verificar los antecedentes del candidato. ➤ Examen médico: Verificación biofisiológica del candidato en relación con el puesto de trabajo. ➤ Aceptación: Aceptación del candidato.
Seguimiento	Esta serie de actividades pertenecen a la selección del personal en cada uno de los ítems se especifica el proceso que debe cumplir la organización para el ingreso del personal, este procedimiento se acompaña de los formatos necesarios para su correcto cumplimiento.

LISTA DE FORMATOS

001. Ficha Profesiográfica

002. Formato de Entrevista Estandarizada

003. Solicitud de empleo

2.3 SUBSISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO DE DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE PUESTOS

- **OBJETIVO GENERAL:** El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal la descripción y análisis de puestos de los empleados de la organización.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se realice la descripción y análisis de puestos de la organización y podrá ser actualizada y modificada por decisión administrativa.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de descripción y análisis de puestos funcionará de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambios.
- **DEFINICIONES:**
 - **Trabajador:** Persona que realiza un trabajo a cambio de un salario.
 - **Experiencia:** Conocimiento de alguna actividad, habilidad que se requiere al haber realizado algún tipo de actividad.
 - **Salario:** Dinero que recibe una persona o persona que pertenece a alguna entidad o empresa para que la trabaje de manera periódica.
 - **Puesto de trabajo:** Es el conjunto de actividades que desempeña el trabajador dentro de una organización.
 - **Método de recolección:** Es el uso de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información
 - **Requisito intelectual:** Requisitos que el aspirante debe poseer para desempeñar el puesto de manera adecuada. (Instrucción básica, experiencia básica anterior, adaptabilidad al cargo, iniciativa
 - **Ambiente laboral:** es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• DESARROLLO: |
|--|

Ejecución de Actividades:	- Ejecutar el subsistema de organización de recursos humanos identificando las descripciones de los cargos de los empleados y sus funciones Mediante recolección de información. Actividades: 1. Diseñar el método de recolección de información tomado del libro de administración de recursos humanos.¹⁴ 2. Identificar la ubicación de los puestos dentro del organigrama. 3. Describir el método de recolección de información. 4. Aplicar el instrumento de recolección a los empleados de la organización. 5. con la información recolectada se procederá a llenar los formatos de descripción y análisis de puestos.
	-Este procedimiento se llevará a cabo por la practicante profesional quien se encargará de tabular la información y realizar el análisis de puestos, el personal encargado del área podrá realizar actualizaciones y mejoras si se encuentra necesario. A su vez su seguimiento será ejecutará por el área administrativa y comercial.

LISTA DE FORMATOS

001. Cuadro Descripción del Instrumento de recolección de información.

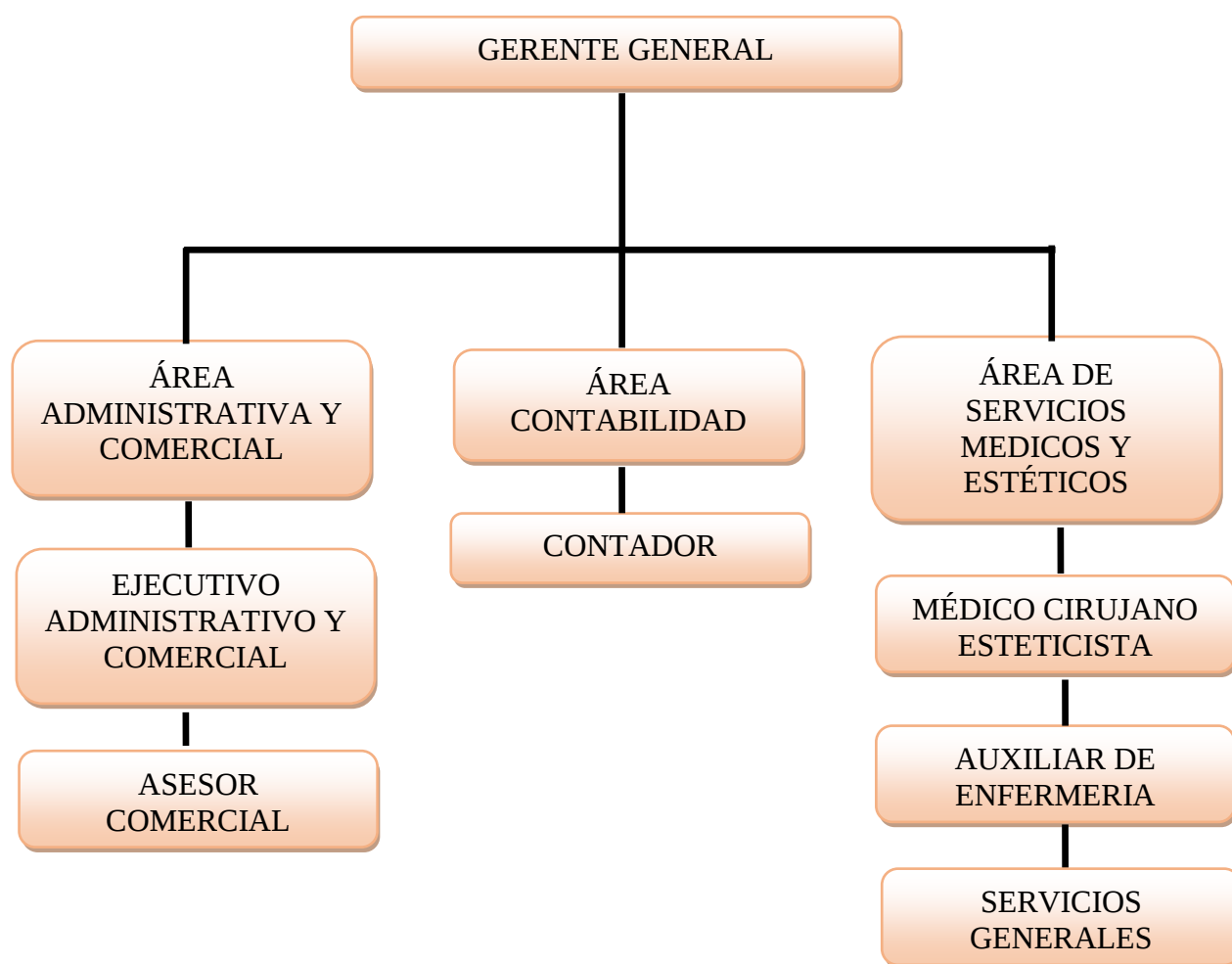
002. Formato de recolección de información para la descripción del

¹⁴ IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, novena edición, capítulo 8, recuperado de [administracion de recursos humanos - Chiavenato, novena edición.pdf](#)

puesto de trabajo.

003. Formatos de descripción y análisis de puestos diligenciado por cada puesto de trabajo.

2.3.1 UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA



Fuente: elaboración propia según indicaciones del jefe inmediato.

2.3.2 Cuadro Descripción del Instrumento de recolección de información.

ENCUESTA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
Autor	Paula Andrea Varela Rocha
Fecha de Aplicación	Octubre 2021
Objetivo	Recolectar información de los empleados relacionada con su cargo y descripción del puesto de trabajo.
Contenido	Contiene 8 preguntas abiertas relacionadas con el cargo del empleado y generalidades necesarias para el análisis y descripción de puestos de trabajo establecido en las actividades.
Dirigido a	Empleados de la empresa Mónica Jaimes Estética Médica.
Área relacionada	Área Administrativa y contable, Área de servicios médicos y estéticos.
Forma de Aplicación	Virtual por medio la herramienta Google formularios https://forms.gle/83TzungTDA5PF5pv8
Tiempo de Aplicación	10 minutos

Fuente: Elaboración Propia

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE
TRABAJO

1. Mencione su cargo: _____

2. ¿A quién reporta su cargo? _____

3. ¿Quiénes reportan al cargo? _____

4. Mencione sus funciones dentro de la organización:

5. Describa su puesto de trabajo:

6. Mencione los requisitos intelectuales de su cargo (Escolaridad, Experiencia y Aptitudes):

7. Mencione las responsabilidades de su cargo:

8. Indique su ambiente de trabajo (Ej. Oficinas, Local comercial, hospital, clínica, consultorio, entre otras):

¹⁵ IDALBERTO CHIAVENATO. Descripción y análisis de un puesto. tomado del libro administración de recursos humanos, pág. 193. [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#).

2.3.3 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN MÓNICA JAIMES¹⁶

A continuación, se realizó la descripción y análisis de los puestos de trabajo de la organización Mónica Jaimes Estética Médica, la cual se ejecutó como se establece en el procedimiento del subsistema de organización de recursos humanos. Para la recolección de la información de los puestos de trabajo, se usó un formato con información del libro de administración de recursos humanos guía del proyecto presente.

La mayoría de los empleados realizaron la encuesta solicitada por el practicante profesional, proporcionando la información requerida para apoyo del análisis, es de vital importancia resaltar que toda la información suministrada será guía para la descripción y se tendrá en cuenta la observación del pasante profesional sobre los puestos de trabajo.

	Descripción y Análisis del puesto Versión 01 20/11/2021	
Cargo: Gerente General	División: Comercial	Número de puestos de trabajo: 1 (uno)
Departamento: Administrativo y comercial	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: Accionistas	Quienes le reportan: -Ejecutivo Administrativo y comercial. -Médico Cirujano. -Aux. de enfermería. -Contador.	
Descripción Genérica: Dirigir, Planear, organizar, coordinar, orientar y controlar las actividades comerciales, administrativas, contables, de servicios y las operaciones generales con énfasis en el cumplimiento de metas y logros establecidos por la organización.		

¹⁶ IDALBERTO CHIAVENATO. Ejemplo de una hoja de descripción del puesto. tomado del libro administración de recursos humanos, pag 191. [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#).

Descripción del puesto
➤ Representar judicial, administrativa y extrajudicialmente a la organización. ➤ Monitorear y supervisar las actividades comerciales de la organización. ➤ Controlar y gestionar la correcta distribución de los recursos. ➤ Tomar decisiones con respecto a las situaciones que puedan presentarse en la organización. ➤ Identificar problemáticas y tomar acciones correctivas. ➤ Revisión de la información financiera y contable. ➤ Monitorear los gastos e inversiones que se proyecten. ➤ Evaluar y supervisar el desempeño de los empleados de la organización. ➤ Supervisar el mantenimiento de los equipos médicos. ➤ Monitorear los proyectos que se ejecutan dentro de los departamentos de la organización. ➤ Desarrollar, ejecutar y actualizar procesos y procedimientos. ➤ Asesorar y monitorear las actividades de los departamentos de la organización.
Análisis del Puesto
a. Requisitos Intelectuales: Escolaridad: Profesional en Administración de Empresas, ingeniería industrial o carreras afines con posgrado en gerencia y dirección general. Experiencia: Se requiere cinco o más años de experiencia en actividades propias del puesto o en la ejecución de procesos administrativos. Aptitudes: Liderazgo, Habilidades Comunicativas, Habilidades empresariales y de negociación, Capacidad analítica para la toma de decisiones y capacidad de adaptación. b. Requisitos Físicos: Esfuerzo Mental: Se requiere el uso medio o máximo de esfuerzo mental en periodos cortos según cronograma de actividades. Esfuerzo Físico: Se requiere el uso mínimo de esfuerzo físico. c. Responsabilidades Adquiridas: Requiere supervisar todas las áreas de la organización, siendo

así responsable de los resultados de la actividad económica y comercial de la organización. a su vez la confidencialidad de la información de los procesos internos y la comprensión de seguridad de los empleados.

d. Condiciones de Trabajo:

Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad y seguridad de los empleados.

Elaboró	Autorizó
Firma	Firma

Fuente: Elaboración propia



Descripción y Análisis del puesto

Versión 01

20/11/2021

Cargo: Médico Cirujano Esteticista	División: Servicios	Números de puestos de trabajo: 2 (Dos)
Departamento: Servicios médicos y estéticos	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: Gerente General	Quienes le reportan: -Auxiliar de Enfermería. -Ejecutivo Administrativo y Comercial.	

Descripción Genérica:

Prestar servicios de salud realizando tratamientos médicos y estéticos de índole no invasivos, que proporcionan salud y belleza a los clientes por medio del conocimiento científico y con el apoyo de medicina basada en la evidencia.

Descripción del puesto

- Gestionar fichas descriptivas y cuidados de los tratamientos médicos y estéticos.
- Realizar valoraciones corporales y faciales, y su respectiva evaluación de pacientes, diagnósticos y recomendaciones determinando el tratamiento indicado.
- Orientar a los clientes sobre los tratamientos, cuidados, beneficios y contraindicaciones de cada uno, a su vez acciones a seguir al presentarse inconformidades.
- Crear y revisar las historias clínicas de los clientes.
- Realizar procedimiento de Lipólisis láser mínimamente invasiva ubicando la grasa localizada en la zona del abdomen.
- Aplicación de tratamientos como Hilos tensores, Ácido hialurónico, Bótox, Tratamientos para adelgazar, Rinomodelación, Plasma rico en plaquetas, Depilación Laser y Peeling.

- Supervisión de los tratamientos postoperatorios.
- Realizar seguimiento de los resultados de los tratamientos médicos y estéticos.
- Solicitar de forma correcta los insumos necesarios para los tratamientos, ejecutando actividades de control e inventarios de estos.
- Realizar capacitación a la auxiliar de enfermería de cada tratamiento para ser asistida por el cargo.
- Cumplir con las normas de bioseguridad, uso de barreras de protección, guantes quirúrgicos, tapabocas, blusas, lavado de manos entre un paciente y demás normas establecidas por la organización y las entidades públicas.
- Ejercer las demás funciones asignadas y las que se encuentran afines con el puesto de trabajo.
- Crear y organizar información de los tratamientos y procedimientos, a su vez los consentimientos, cuidados y recomendaciones de cada uno.
- Autorización de los mantenimientos de los equipos.
- Autorización de las garantías o recomendaciones de las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.

Análisis del Puesto

e. **Requisitos Intelectuales:**

Escolaridad: Título de formación universitaria en medicina con especialización en medicina estética y diplomado en aplicación de láser en especialidades médico-quirúrgicas.

Experiencia: Se requieren 5 o más años de experiencia en la ejecución de procesos médicos, estéticos y tratamientos no invasivos de última generación.

Aptitudes: Capacidad de observación, concentración y retención, manejo de relaciones interpersonales, liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad, puntualidad y capacidad de adaptación.

Requisitos Físicos: Se requiere el uso medio o máximo de esfuerzo mental en periodos largos según cronograma de actividades.

Esfuerzo Físico: Se requiere el uso medio de esfuerzo físico, en la manipulación de equipos médicos mediante el movimiento

constante de las manos.

f. Responsabilidades Adquiridas:

El cuidado de la salud de los pacientes asegurándoles la calidad de cada tratamiento y garantizando los mejores resultados.

g. Condiciones de Trabajo:

Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad, seguridad y bioseguridad de los empleados, manteniendo los cuidados de prevención y contagios masivos.

Elaboró	Autorizó
Firma	Firma

Fuente: Elaboración propia



Descripción y Análisis del puesto

Versión 01
20/11/2021

Cargo: Auxiliar de Enfermería	División: Servicios	Número de puestos de trabajo: 2 (dos)
Departamento: Servicios médicos y estéticos.	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: Médico Cirujano Esteticista. Ejecutivo Administrativo y Comercial.	Quienes le reportan: -Servicios generales. -Asesor Comercial.	
Descripción Genérica: Realizar actividades de apoyo médicas y estéticas, cumpliendo con las atenciones, observaciones y recomendaciones de los clientes, guiadas de indicaciones médicas.		
Descripción del puesto		
➤ Asistencia y apoyo al médico en procedimientos de lipolisis laser. ➤ Realizar postoperatorios y/o estética de los tratamientos ➤ Manejo de equipos médicos de índole laser soprano y radiofrecuencia. ➤ Realizar valoraciones a los clientes de los tratamientos estéticos. ➤ Revisar y diligenciar las historias clínicas de los pacientes. ➤ Atención de los pacientes y manejo de protocolos de bioseguridad. ➤ Realizar tratamientos bajo seguimiento del médico a cargo. ➤ Llevar el control de los resultados de los pacientes. ➤ Manejo de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. ➤ Solicitud de los insumos necesarios para la aplicación de los tratamientos. ➤ Entregar a cada paciente cuidados y consentimientos de los tratamientos, donde se le explique a cada uno beneficios y contraindicaciones de los procesos. ➤ Ofrecer productos para mejorar los resultados de cada tratamiento, a su vez su control e inventarios para pedidos.		

- Recordar y agendar los clientes para los tratamientos.
- Manejo de cartera y control de pagos de los tratamientos a su cargo.
- Manejo de las hojas de vidas de los equipos médicos y control de mantenimientos.
- Colaboración continua en otras labores asignadas por el jefe inmediato correspondientes al cargo.

Análisis del Puesto

h. Requisitos Intelectuales:

Escolaridad: Técnico o tecnólogo en enfermería, estética y cosmetología.

Experiencia: Se requiere uno o mas años de experiencias en actividades estéticas y manejo de equipos médicos tipo laser.

Aptitudes: Conocimiento de estética médica y aplicación de tratamientos y demás componentes de atención en el área estética, aplicados de forma profesional.

i. Requisitos Físicos:

Esfuerzo mental: Se requiere el uso medio de esfuerzo mental en periodos largos según cronograma de actividades.

Esfuerzo Físico: Se requiere el uso medio de esfuerzo físico, en la manipulación de equipos médicos y aplicación de tratamientos que requieren el movimiento constante de las manos.

j. Responsabilidades Adquiridas:

El cuidado de la salud de los pacientes asegurándoles la calidad de cada tratamiento y garantizando los mejores resultados.

k. Condiciones de Trabajo:

Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad, seguridad y bioseguridad de los empleados, manteniendo los cuidados de prevención y contagios masivos.

Elaboró

Autorizó

 Firma	 Firma
----------------	----------------

Fuente: Elaboración propia



Descripción y Análisis del puesto

Versión 01
20/11/2021

Cargo: Contador	División: Comercial	Número de puestos de trabajo: 1 (uno)
Departamento: Contabilidad.	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: Gerente general.	Quienes le reportan: -Ejecutivo Administrativo y comercial. -Asesor Comercial.	
Descripción Genérica: Apoyo en las actividades administrativas y financieras de la empresa, organizando los procesos internos y realizando seguimientos, control y evaluación a cada una, con el objetivo de apoyar cada actividad y lograr alcanzar las metas planteadas.		
Descripción del puesto		
➤ Elaboración de estados financieros según la información recolectada de los procesos financieros y comerciales. ➤ Manejo y control de los inventarios de la organización. ➤ Control y seguimiento de las ventas y cumplimiento de las metas. ➤ Dirigir los procesos contables de las actividades que conforman la empresa. ➤ Establecer los tiempos de pago y relaciones comerciales con los proveedores. ➤ Llevar el control de los ingresos, egresos y cuentas por pagar que surgen de los procesos. ➤ Determinar los costos de cada procedimiento, tratamientos y productos. ➤ Informar al gerente general irregularidades que se presenten en la organización. ➤ Realizar las nóminas, pagos de seguridad social, pago de comisiones y demás actividades que involucren la remuneración del personal. ➤ Apoyar los procesos de planeación y control. ➤ Capacitación al personal de los sistemas de facturación e		

inventarios. ➤ Determinar ganancias y pérdidas de cada periodo contable de la organización. ➤ Realizar auditorías internas. ➤ Realizar informes contables para los accionistas. ➤ Generar información necesaria para entes públicos de control y pago de impuestos.
Análisis del Puesto
l. Requisitos Intelectuales: Escolaridad: profesional con estudios de posgrados en contabilidad con tarjeta profesional vigente. Experiencia: Se requiere dos o más años de experiencia realizando actividades y procesos contables. Aptitudes: Liderazgo, Habilidades Comunicativas, Capacidad analítica para la toma de decisiones, Responsabilidad y confidencialidad. m. Requisitos Físicos: Esfuerzo mental: Se requiere el uso medio o máximo de esfuerzo mental en periodos cortos según cronograma de actividades. Esfuerzo Físico: Se requiere el uso mínimo de esfuerzo físico. n. Responsabilidades Adquiridas: El control de los procesos contables para la ejecución correcta y eficiente de todas las actividades que se desarrollan en la organización, a su vez el buen uso y distribución de los recursos para el cumplimiento de las metas. o. Condiciones de Trabajo: Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad, seguridad y bioseguridad de los empleados, manteniendo los cuidados de prevención y contagios masivos.

Elaboró	Autorizó
---------	----------

 Firma	 Firma
----------------	----------------

Fuente: Elaboración propia



Descripción y Análisis del puesto

Versión 01
20/11/2021

Cargo: Ejecutivo Administrativo y Comercial	División: Comercial	Número de puestos de trabajo: 1 (uno)
Departamento: Administrativo y Comercial.	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: Gerente General. Contador.	Quienes le reportan: -Auxiliares de enfermería. -Asesor comercial. -	
Descripción Genérica: Apoyo de las actividades de la sede principal, realizando labores de administración y apoyo contable, manejo de empleados, capacitación, manejo de medios de comunicación, control de ventas, manejo de PQRS y el cumplimiento de metas comerciales en periodos mensuales y trimestrales de la organización Mónica Jaimes Medicina Estética.		
Descripción del puesto		
➤ Realizar y entregar informes diarios y mensuales de las ventas, manejos de caja, pagos de proveedores y los egresos fijos mensuales. ➤ Manejo y control de los archivos, hojas de vida de los equipos de la organización. ➤ Supervisión de las actividades del personal de la empresa. ➤ Atención al cliente por medios de comunicación como Facebook, Instagram y medios telefónicos. ➤ Manejo y supervisión de las agendas del médico y las auxiliares de enfermería. ➤ Crear informes sobre el inventario de los insumos para fines contables. ➤ Gestión de información administrativa bajo autoridad del gerente general. ➤ Capacitación e inducción de empleados nuevos. ➤ Dirección y control de las actividades y procesos de recursos humanos. ➤ Recibir, tramitar y replicar la información obtenida de correos		

electrónico y llamadas telefónicas, si es necesarios archivar de forma correcta.

- Manejo del efectivo y medios de pago.
- Dar información sobre precios, promociones y generalidades de los tratamientos a los clientes.
- Supervisar las historias clínicas para obtener información sobre cantidad de pacientes y el proceso de cada uno.
- Supervisar el correcto uso y cuidados de los equipos médicos, equipos de oficina, instalaciones y demás enseres que hacen parte de los activos de la organización.
- Generar informes que permitan conocer de forma diaria y semanal los procesos a petición de los accionistas.
- Generar ideas creativas para mejoras continuas en todas las actividades que se presentan en una empresa.
- Ejecutar actividades asignadas por el gerente general propias del cargo.

Análisis del Puesto

p. Requisitos Intelectuales:

Escolaridad: Tecnólogo o profesional con pregrado en administración de empresas, ingeniero industrial o carreras afines.

Experiencia: Se requiere un año de experiencia como mínimo en la ejecución de actividades administrativas, procesos comerciales y contables, a su vez conocimientos en tratamientos médicos y estéticos.

Aptitudes: Liderazgo, Habilidades Comunicativas, Habilidades empresariales y de negociación, Capacidad analítica para la toma de decisiones y capacidad de adaptación.

b. Requisitos Físicos:

Esfuerzo Mental: Se requiere el uso medio o máximo de esfuerzo mental en periodos cortos según cronograma de actividades.

Esfuerzo Físico: Se requiere el uso mínimo de esfuerzo físico.

q. Responsabilidades Adquiridas:

El control y manejo correcto de las actividades de la sede principal, cumplimiento de metas comerciales, gestión humana,

a su vez la adecuada asignación de recursos y confidencialidad con la información.

r. **Condiciones de Trabajo:**

Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad, seguridad y bioseguridad de los empleados, manteniendo los cuidados de prevención y contagios masivos.

Elaboró	Autorizó
Firma	Firma

Fuente: Elaboración propia



Descripción y Análisis del puesto

Versión 01
20/11/2021

Cargo: Asesor Comercial	División: Servicios	Número de puestos de trabajo: 1 (uno)
Departamento: Administrativo y comercial	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: -Gerente general. -Médico esteticista. -Ejecutivo Administrativo y comercial	Quienes le reportan:	
Descripción Genérica: Realizar actividades de promoción, mercadeo y las ventas de los tratamientos médicos faciales y corporales que se ofrecen la empresa Mónica Jaimes Estética médica.		
Descripción del puesto		
➤ Realizar proyecciones de ventas de cada tratamiento. ➤ Atención al cliente por medios de comunicación como Facebook, Instagram y medios telefónicos. ➤ Ofrecer a los clientes la imagen de calidad y seguridad en cada tratamiento. ➤ Agendar de citas presenciales de valoración y aplicación de tratamientos. ➤ Comunicarse con clientes antiguos y nuevos para ventas efectivas. ➤ Realizar seguimientos de clientes insatisfechos. ➤ Atención presencial y personalizada a cada clientes. ➤ Dar información asertiva de cada tratamiento y productos a la venta. ➤ Presentar informes comerciales a la gerente general. ➤ Cumplir las metas trazadas por el área administrativa y comercial. ➤ Generar ideas creativas para nuevas promociones. ➤ Comunicación constante con el equipo de publicidad. ➤ Análisis de la competencia para generar ideas de valor. ➤ Ofrecer facilidades de pago a los clientes o pagos anticipados.		

- Apoyo constante en las actividades comerciales.

Análisis del Puesto

s. Requisitos Intelectuales:

Escolaridad: Técnico en gestión administrativa, asesor comercial, asistente comercial y empresarial o carreras afines.

Experiencia: seis meses de experiencia en actividades comerciales de atención al cliente por medio presencial y telefónico y venta de servicios intangibles estéticos.

Aptitudes: Atención al cliente, comunicación asertiva, fluidez verbal, trabajo en equipo, responsabilidad y creativa.

t. Requisitos Físicos:

Esfuerzo Mental: Se requiere el uso medio de esfuerzo mental en periodos cortos según cronograma de actividades.

Esfuerzo Físico: Se requiere el uso mínimo de esfuerzo físico.

u. Responsabilidades Adquiridas:

Cumplimiento de ventas efectivas en tratamientos médicos y estéticos, excelente atención y el buen seguimiento de la satisfacción de los clientes nuevos y antiguos.

v. Condiciones de Trabajo:

Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad, seguridad y bioseguridad de los empleados, manteniendo los cuidados de prevención y contagios masivos.

Elaboró	Autorizó
Firma	Firma

Fuente: Elaboración propia



Descripción y Análisis del puesto

Versión 01
20/11/2021

Cargo: Servicio General	División: Servicios	Número de puestos de trabajo: 1 (uno)
Departamento: Administrativo	Fecha de elaboración: 20/11//2021 Fecha de Revisión: / /	
A quien reporta: -Ejecutivo Administrativo y Comercial. -Auxiliar de Enfermería.	Quienes le reportan: -	
Descripción Genérica: Realizar actividades de limpieza de las oficinas, consultorio y la respectiva desinfección de las áreas comunes, a su vez la organización de los elementos de propios de las actividades comerciales.		
Descripción del puesto		
➤ Limpieza de las oficinas, el consultorio y todos los enseres que lo componen. ➤ Lavado de sabanas y fundas de las camillas. ➤ Desinfección de las camillas, sillas y enseres al uso de los clientes. ➤ Organización de escritorios y limpieza del área de cafetería. ➤ Apoyo en la organización de actividades que así lo requieran. ➤ Recolectar los residuos y destinar según su composición en los sitios ya establecidos por la administración. ➤ Tratamiento y ubicación adecuado de los residuos hospitalarios. ➤ Cuidar los elementos asignados para la limpieza. ➤ Colaboración continua en las actividades destinadas por el jefe inmediato.		
Análisis del Puesto		
w. Requisitos Intelectuales: Escolaridad: Se requiere escolaridad mínima de quinto primaria y certificación en manejo de residuos hospitalarios. Experiencia: Experiencia en limpieza de oficinas y consultorios médicos, a su vez en manejo de residuos hospitalarios. Aptitudes: Responsable, puntual, organizada, trabajo en equipo y agilidad en la ejecución de sus actividades.		

x. Requisitos Físicos:

Esfuerzo Mental: Se requiere el uso mínimo-medio de esfuerzo mental en las actividades que realiza.

Esfuerzo Físico: Realiza esfuerzo físico en la mayoría de las actividades que ejecuta.

y. Responsabilidades Adquiridas:

La organización de las instalaciones, el buen aspecto que debe reflejar en los clientes y la excelente limpieza con cuidados de bioseguridad.

z. Condiciones de Trabajo:

Ambiente: Oficina y consultorio con excelentes condiciones que no afectan la integridad, seguridad y bioseguridad de los empleados, manteniendo los cuidados de prevención y contagios masivos.

Elaboró	Autorizó
Firma	Firma

Fuente: Elaboración propia

2.3.4 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- **OBJETIVO GENERAL:** El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal diseñar los formatos de evaluación del desempeño perteneciente al subsistema de organización de recursos humanos.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se crearán los formatos necesarios para el correcto funcionamiento de la evaluación del desempeño de los empleados de la organización.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de evaluación de desempeño del personal funcionara de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambios.
- **DEFINICIONES:**
 - **Tendencia:** Idea o corriente, religiosa, político o artístico, que se orienta en una determinada dirección.
 - **Control:** Proceso administrativo de evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar desviaciones y establecer medidas correctivas.
 - **Evaluación:** Valoración de conocimientos, actitudes y rendimiento de una persona o de un servicio.
 - **Planificación:** primer paso de proceso administrativo donde se determina los resultados que se pretende alcanzar.
 - **Desempeño:** Es el acto y la consecuencia de desempeñar, cumplir una obligación o realizar una actividad.

• DESARROLLO:	
Ejecución de	El siguiente procedimiento del subsistema de

Actividades:	organización se basará en las nuevas tendencias de evaluación de desempeño en los métodos de frases descriptivas y método mixto del autor Idalberto Chiavenato de su libro administración de recursos humanos. Proceso de evaluación de desempeño 1. Identificar las competencias a evaluar, generales (habilidades blandas dentro de la organización) y específicas (funciones específicas del cargo). 2. Elección del formato más adecuado al tipo de información que se necesita recolectar. 3. Aplicación de la evaluación de desempeño a los empleados. 4. Análisis de los resultados. 5. Informar los resultados a los empleados de la organización. 6. Toma de decisiones. Una vez finalizado el proceso la toma de decisiones puede contener variedad de estrategias basándose en los resultados analizados e informados por el área de recursos humanos y su coordinación administrativa.
Seguimiento	Este procedimiento de evaluación de desempeño será aplicado por el área de recursos humanos en búsqueda de evaluar el desempeño de los empleados mediante los formatos de las técnicas que se encuentran adjuntados, los cuales son necesarios para gestionar su correcta ejecución, análisis y toma de decisiones.

LISTA DE FORMATOS

001. Formato de evaluación de desempeño del método de frases

descriptivas.

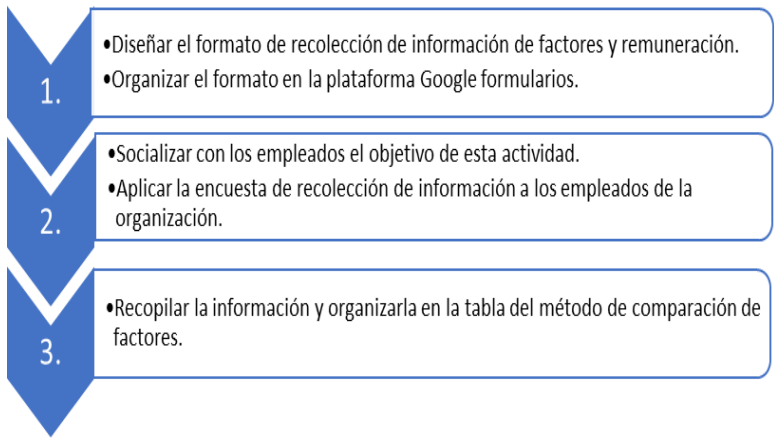
002. Formato de evaluación de desempeño del método mixto.

2.4 SUBSISTEMA DE MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO DE REMUNERACIÓN

- **OBJETIVO GENERAL:** El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal administrar el diseño de los sueldos y la remuneración del personal de la organización que hacen parte de subsistema de mantenimiento de recursos humanos.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se ejecutará el diseño de remuneración necesarios para el correcto funcionamiento de la evaluación del desempeño de los empleados de la organización.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de remuneración del personal funcionará de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambios.
- **DEFINICIONES:**
 - Remuneración: Cantidad de dinero o cosa que se le da a una persona como pago por un trabajo o servicio.
 - Salario: Todo lo que recibe el trabajador en dinero o especie como contraprestación directa del servicio.
 - Empleado: Persona que trabaja para otra persona o una institución a cambio de un salario.
 - Empleador: Persona que dirige una empresa económica o ejerce su profesión utilizando uno o más trabajadores.
 - Categorías: Posición de una persona o cosa dentro de una clasificación jerarquizada.
 - Factores: Elemento o circunstancia que contribuye a producir un resultado.

- Técnicas: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada.

• DESARROLLO:	
Ejecución de Actividades:	El desarrollo de este procedimiento se ejecutará mediante la recolección de información al personal, y el uso del método de comparación de factores tomado de libro administración de recursos humanos.¹⁷ Pasos del procedimiento a ejecutar.  <pre> graph TD 1[1.] --> 2[2.] 2 --> 3[3.] </pre> 1. Diseñar el formato de recolección de información de factores y remuneración. Organizar el formato en la plataforma Google formularios. 2. Socializar con los empleados el objetivo de esta actividad. Aplicar la encuesta de recolección de información a los empleados de la organización. 3. Recopilar la información y organizarla en la tabla del método de comparación de factores. <i>Fuente elaboración propia.</i>
Seguimiento	Este procedimiento quedará detallado según las valoraciones de los puestos de trabajo y sus factores de dificultad, donde se establecerá un cuadro comparativo de los cargos. Su seguimiento será dirigido por la coordinación del área de recursos humanos y si la administración lo encuentra necesario modificaciones o actualizaciones de este.

¹⁷ Método de comparación de factores. tomado del libro administración de recursos humanos, pag 242. [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#).

LISTA DE FORMATOS

001. Formato de descripción del método de recolección de información.

002. Formato del método de recolección de información

003. Formato de método de comparación de factores

2.4.1 FORMATO DE DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	
Autor	Paula Andrea Varela Rocha
Fecha de Aplicación	Noviembre 2021
Objetivo	El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal administrar el diseño de los sueldos y la remuneración del personal de la organización que hacen parte de subsistema de mantenimiento de recursos humanos.
Contenido	Contiene 2 preguntas abiertas respecto al cargo y un cuadro donde se requiere relacionar el factor de comparación con un valor de valuación.
Dirigido a	Empleados de la empresa Mónica Jaimes Estética Médica.
Área relacionada	Área Administrativa y contable, Área de servicios médicos y estéticos.
Forma de Aplicación	Virtual por medio la herramienta Google formularios
Tiempo de Aplicación	5 minutos

Fuente: Elaboración Propia

Formato del método de recolección de información

1. Mencione su cargo:
2. Mencione su salario mensual:
3. A continuación, encontrará los factores del método de comparación, debe elegir para cada factor un valor numérico según su cargo (donde 1 corresponde al menor y 5 al mayor).

Valor numérico Factores de comparación	1	2	3	4	5
Requisitos mentales					
Habilidades requeridas					
Requisitos Físicos					
Responsabilidad					
Condiciones de trabajo					

Resultados:

2.4.1.1 Matriz de jerarquización de factores¹⁸:

Forma de jerarquizar factores	Gerente General	contador	Ejecutivo Administrativo	Asesora comercial	Médico	Auxiliar de enfermería	Auxiliar de enfermería	Aseo General
1								
2								
3								
4								
5								

Fuente: Elaboración propia

2.4.1.2 Matriz de jerarquización y valuación de los factores.

Forma de jerarquizar factores	Gerente General	contador	Ejecutivo Administrativo	Asesora comercial	Médico	Auxiliar de enfermería	Auxiliar de enfermería	Aseo General
1								
2								
3								
4								
5								

Fuente: Elaboración propia

¹⁸ Matriz de jerarquización de factores. tomado del libro administración de recursos humanos, pag 243 y 244. [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#).

2.4.2 PLAN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

- **OBJETIVO GENERAL:** Evaluar las prestaciones y seguridad social que se manejan actualmente en relación con el tipo de contrato de los empleados de la organización Mónica Jaimes Estética Médica.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se evaluará el plan de prestaciones y seguridad social actualmente.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** Las recomendaciones del plan de prestaciones y seguridad social funcionara de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambios.
- **DEFINICIONES:**
 - Prestaciones sociales: Son los dineros adicionales al salario que el empleador debe reconocer al trabajador por los servicios prestados.
 - Seguridad laboral: una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores.
 - Ambiente laboral: es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización.
 - Necesidades básicas: son las necesidades fundamentales que el ser humano debe satisfacer como la alimentación y la salud,
 - Necesidades de seguridad: todos aquellos aspectos que nos hacen sentir seguros para mantener un orden.
 - Necesidades sociales: las necesidades que se comparten en una sociedad como la vivienda, educación y seguridad.
 - Necesidades de autoestima: necesidad de equilibrio en el cual el ser humano que constituye alcanzar el éxito soñado.
 - Necesidades de autorrealización: necesidades relacionadas con el crecimiento personal y aprovechamiento de ideas o capacidades.

- **DESARROLLO:**

Ejecución de Actividades:	Se evaluará el plan de prestaciones y seguridad social que se manejan actualmente, con el fin de lograr establecer recomendaciones y sugerencias que mejoren la calidad de vida de los empleados y les permita un desarrollo personal y profesional, esta evaluación se basa en los tipos de prestaciones sociales del autor Idalberto Chiavenato¹⁹ para el diseño del contenido de la encuesta de recolección de información. Paso del procedimiento: 1. Diseño y descripción de la encuesta de prestaciones y seguridad social. 2. Aplicación al cargo que direcciona al personal de la organización. 3. Tratamiento de resultados y comparación con los beneficios y prestaciones incluidas en el marco legal de la ley 100 de 1993. 4. Recomendaciones y sugerencias para el mejoramiento del plan que usa la organización en la actualidad.
Seguimiento	Este procedimiento busca lograr un mejoramiento en el plan actual del que dispone la organización mediante su evaluación y análisis, su seguimiento podrá ser realización por la coordinación del área de recursos y su respectiva aplicación de las recomendaciones.

LISTA DE FORMATOS

¹⁹ Tipos de prestaciones sociales, tomado del libro administración de recursos humanos, pag 265. [administracion de recursos humanos - chiavenato, novena edición.pdf](#).

001. Formato de recolección de información.

002. Formato de comparación de resultados con la ley 100 de 1993 y recomendaciones.

2.4.2.1 FORMATO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CARGO:

1. Responda con una x, sí o no según los beneficios que le brinda la organización.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
Contrato laboral				
Salario Legal				
Pago de horas extras				
Comisiones				
Auxilio de transportes				
Seguridad Social				
Prestaciones sociales				
Dotación				
Subsidio Familiar				
Auxilio de Transporte				
Bono de Alimentación				
Licencia de maternidad				
Licencia de incapacidad				
Licencia por duelo				
Licencia de adopción				
Bonos de dispensa				
Viajes empresariales				
Estacionamiento				
Capacitaciones				
Bonos de estudio				
Seguro de vida				
Prestamos				
Ayuda para vivienda				
Agrupación gremial				
Deportes				

Fuente: Elaboración propia

2.4.2.2 RECOMENDACIONES DEL PLAN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

PRESTACIONES Y BENEFICIOS	LEY 100 DE 1993²⁰	EMPRESA MÓNICA JAIMES	RECOMENDACIONES
Contrato laboral			
Salario Legal			
Pago de horas extras			
Comisiones			
Auxilio de transportes			
Seguridad Social			
Prestaciones sociales			
Dotación			
Subsidio Familiar			
Auxilio de Transporte			
Bono de Alimentación			
Licencia de maternidad			
Licencia de incapacidad			
Licencia por duelo			
Licencia de adopción			
Bonos de despensa			
Viajes			

²⁰ Normas Fundamentales Sistema de Seguridad Social Integral, Recuperado de, <https://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/normas-fundamentales-sistema-de-seguridad-social-integral>

empresariales			
Estacionamiento			
Capacitaciones			
Bonos de estudio			
Seguro de vida			
Prestamos			
Ayuda para vivienda			
Agrupación gremial			
Deportes			

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 RIESGOS LABORALES

Objetivo: Organizar e identificar los riesgos laborales que se presentan actualmente en la organización Mónica Jaimes Estetica Medica.

Actividad: observación de las actividades que se desarrollan dentro de las áreas de la organización.

Análisis e identificación de los riesgos laborales más evidentes.

Socialización con los empleados sobre los resultados de la identificación de los riesgos, su contexto, escenario y lo más importante la prevención.

2.4.3. Cuadro de seguridad laboral en la empresa Mónica Jaimes Estética Médica.²¹

Contexto			Escenario			Nivel de impacto		
# de riesgo	Área	Consecuencia	Descripción del evento o riesgos	Causa Potencial	Prevención	1	2	3
1	Área de servicios médico y estéticos.	Contagio de covid-19 al personal o clientes de la organización	Contagio mediante la atención al cliente o ejecución de tratamientos.	-Falta o retiro de implementos de seguridad en los tratamientos o aglomeración dentro de las instalaciones.	-Organización de los lineamientos de atención para evitar los contagios. -control en el uso tapabocas dentro	X		

²¹ Información de seguridad laboral, tomado del libro administración de recursos humanos, págs. 280-290. [Administracion de recursos humanos - Chiavenato, novena edición.pdf](#).

					del establecimiento.			
2	Área de servicios médicos y estéticos.	Infecciones en procedimientos	Infecciones causadas por el uso de elementos contaminados.	-Falta de esterilización de los implementos que se deben usar en tratamientos y el mal manejo de residuos hospitalarios.	-Esterilización periódica de los elementos. -Manejo y eliminación correcta de residuos hospitalarios. -Limpiezas de las instalaciones	X		
3	Área Administrativa y comercial	Incendios en el sistema de archivos y área de almacenamientos.	-Lecciones al personal. -Pérdida de las instalaciones de la organización.	Incendios por calentamiento de equipos eléctricos cerca del archivo y mal uso de líquidos inflamables.	-Uso adecuado de ventilación. -Buen uso de los almacenamientos. -Sistemas eléctricos inspeccionados por un profesional y canalizadas. -Mantenimientos periódicos.			X
4	Áreas de la organización.	Caídas y golpes	-Golpes con elementos o insumos de oficina.	-Muebles mal ubicados o dañados que causan	-Mantener las zonas más transitadas ordenadas y	X		

			-Caída de las escaleras usadas para alcanzar los cajones mas altos de las instalaciones.	obstrucciones. -Mal movimiento o perdida de estabilidad.	despejadas. -Al momento de usar las escaleras solicitar acompañamiento de otro personal.			
5	Áreas de la organización.	Malas posturas	Postura que pueden ocasionar dolores musculares y lesiones físicas.	-Posturas incorrectas. -Falta de implementos o herramientas de ergonomía. -Jornadas largas de trabajo.	-Realizar pausas activas durante la jornada laboral. -Mantener el cuerpo erguido y hombros atrás. -Usar implementos de prevención y ergonómicos.	X		
6	Áreas de la organización.	Cansancio Visual	Cansancio visual al permanecer largos tiempos frente a equipo de oficina.	-Contraste y brillo alto de la pantalla. -mucha iluminación en el puesto de trabajo.	-Tener en cuenta las necesidades en particular de cada empleado. -Usar iluminación en niveles adaptados a las condiciones del personal.	X		

Nivel de Impacto	
Daño Personal	1
Salud e higiene	2
Incendios	3

2.5 SUBSISTEMA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

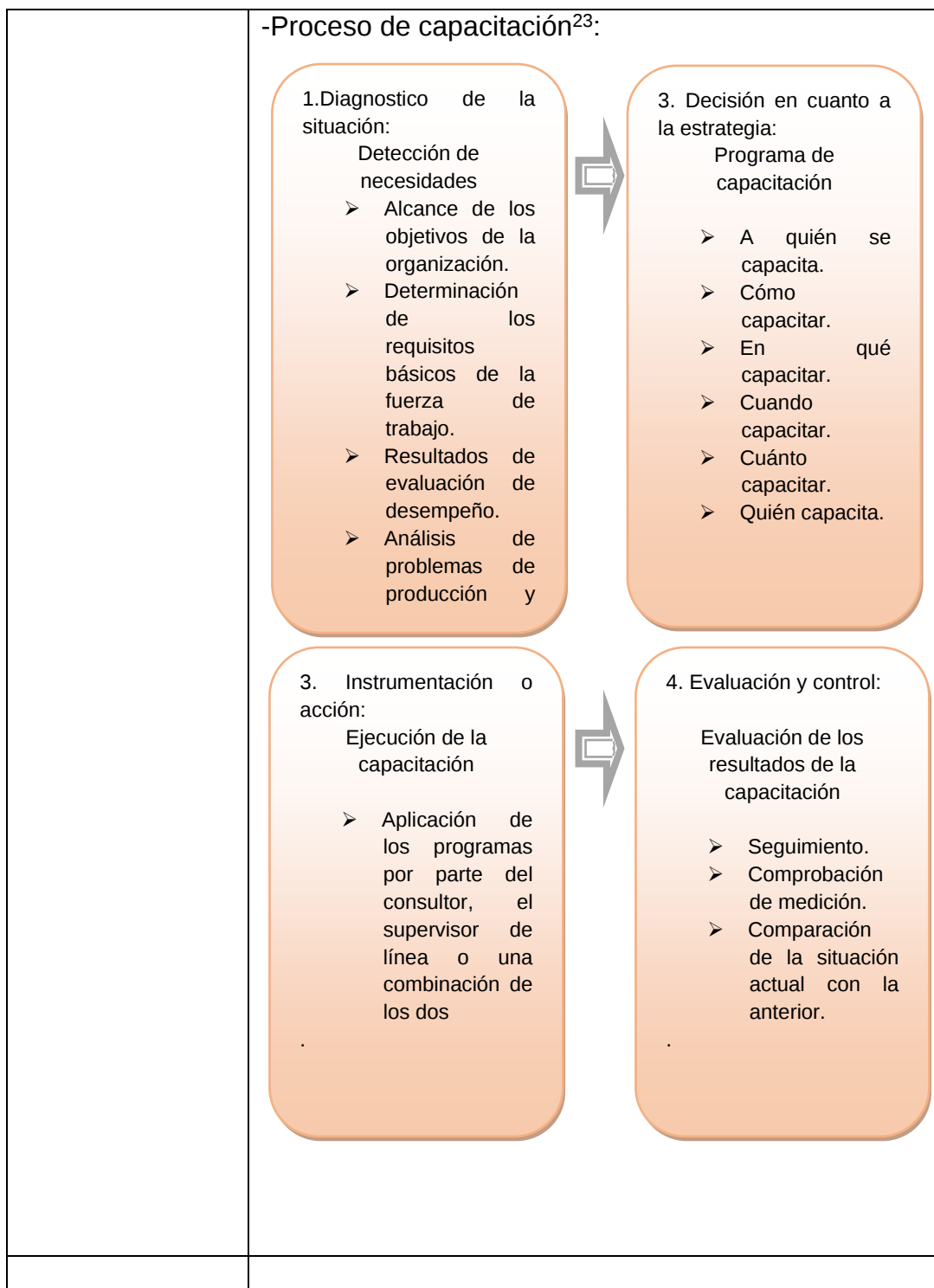
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

- **OBJETIVO GENERAL:** El siguiente procedimiento tiene como objetivo principal diseñar el proceso y los formatos de capacitación y desarrollo del personal del subsistema de desarrollo de recursos humanos.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde se crearán los formatos necesarios para el correcto funcionamiento de la capacitación y desarrollo del personal.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de capacitación y desarrollo del personal funcionara de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambio
- **DEFINICIONES:**
 - Capacitación: conjunto de actividades didácticas que están orientadas a cubrir las necesidades de una organización y están orientadas a la expansión de conocimientos.
 - Ciclo: período de tiempo en el cual se desarrollan o suceden un conjunto de acontecimientos o etapas.
 - Proceso: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
 - Desarrollo del personal: se entiende por un crecimiento cognitivo personal y en cuanto a destrezas.
 - Retroalimentación: es un mecanismo por el cual una cierta proporción de la salida de un sistema se redirige a la entrada.
 - Responsabilidad: valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral.
 - Necesidades: carencias que debe cubrir para poder alcanzar sus objetivos y mantener su posición dentro del mercado.

- Evaluación: proceso que se usa para determinar, de manera sistemática, el valor y el significado de un trabajo.

• DESARROLLO:	
Ejecución de Actividades:	Este procedimiento de capacitación y desarrollo del personal hace parte fundamental de los resultados de la organización, es importante resaltar su proceso, sistema y ciclo de ejecución como guía del área de recursos humanos para estas actividades desde su funcionamiento. -Sistema de capacitación²²: <pre> graph LR Insumos[Insumos • Recursos de la empresa] --> Proceso[Proceso • Programa de capacitación] Proceso --> Producto[Producto • Conocimientos • Aptitudes • Habilidades • Organización] Producto -- Retroalimentación --> Insumos </pre>

²² IDALBERTO CHIAVENATO. Sistema de capacitación, tomado del libro administración de recursos humanos, pág. 324. [Administracion de recursos humanos - Chiavenato, novena edición.pdf](#).



²³ IDALBERTO CHIAVENATO. Sistemas de capacitación, tomado del libro administración de recursos humanos, pág. 325. [Administracion de recursos humanos - Chiavenato, novena edición.pdf](#).

Seguimiento	Con el fin de lograr el desarrollo del personal se debe realizar el seguimiento y estimación de futuros planes de capacitación de este procedimiento que se llevará a cabo con actividades como la retroalimentación y Comparación de resultados de los empleados antes y después de las capacitaciones, cada proceso se desarrollará por coordinación del área administrativa y comercial.
-------------	---

LISTA DE FORMATOS

001. Formato de solicitud de capacitación.

002. Formato de diagnósticos de necesidades de capacitación.

003. Formato de programa de capacitación.

004. Formato de evaluación y seguimiento de resultados.

2.6 SUBSISTEMA DE AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS

2.6.1 PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- **OBJETIVO GENERAL:** Diseñar los formatos de control de los sistemas de información del subsistema de auditoría de recursos humanos.
- **ALCANCE:** Este proceso hará parte de la propuesta de recursos humanos diseñada para ser coordinada por el área administrativa y comercial, donde diseñará los formatos de control de los sistemas de información del subsistema de auditoría de recursos humanos.
- **RESPONSABLES:** jefe del área de recursos humanos o del área administrativa.
- **VIGENCIA:** El actual procedimiento de sistemas de información de recursos humanos funcionara de manera estable a partir de su fecha de implementación y actuará en vigencia siempre y cuando no se presenten cambio
- **DEFINICIONES:**
 - **Control:** Es la medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones y establecer medidas correctivas.
 - **Supervisión:** Vigilancia o dirección de la ejecución de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad.
 - **Acciones correctivas:** son propuestas de mejoras causales de estudios a una no conformidad detectada.
 - **Información:** Conjunto de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.
 - **Proceso:** Conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
 - **Jornada laboral:** Es el horario del trabajador que debe cumplir diariamente y que se encuentra acordado entre las partes.
 - **Sistema de información:** Conjunto de componentes que interactúan para administrar, recolectar, recuperar y almacenar la información.

- Eficiencia: capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función.

• DESARROLLO:	
Ejecución de Actividades:	Este procedimiento maneja o incluye todos los procesos anteriores necesarios para la recolección de información del personal y los procedimientos que desarrollan dentro de la organización, es importante que el coordinador del área de recursos humanos identifique los canales de datos y de información necesarios para ejecutar de manera eficiente el subsistema de auditoría, será conformado por un manual de reglas que serán socializadas con el personal para su correcto cumplimiento y formatos de información requerida de los trabajadores, asistencias y control de cumplimiento de metas. sistemas de información de recursos humanos²⁴: DATOS Entradas Boletines de registro Tarjetones de asistencia Vales emitidos Plan de cuentas Programas

²⁴ IDALBERTO CHIAVENATO. Sistemas de información de recursos humanos, tomado del libro administración de recursos humanos, pág. 380. [Administracion de recursos humanos - Chiavenato, novena edición.pdf](#).

	BANCO DE DATOS Inventario del personal Registro de áreas Registro de puestos Registro de acumulación de datos INFORMACIÓN Salidas Nominas Informes legales (seguridad social, organismos gubernamentales, antigüedad del personal) Informe de flujo de áreas y faltas o retrasos Informe rotación del personal Este sistema información permitirá organizar los datos de los empleados y la organización de bancos de datos necesarios para el buen uso y asignación de la información, este subsistema será conformado por los formatos necesarios para las entradas de información y se complementa con los subsistemas de recursos humanos.
Seguimiento	Se realizará mediante actualización constante de datos al ingreso y contratación del personal y renovación de contratos laborales, el seguimiento de rendimiento y control de las actividades todo se actualiza en el banco de datos usado por la organización.

LISTA DE FORMATOS

001. Reglas generales de trabajo

002. Formato de información de emergencia de los trabajadores

003. Formato control de asistencia

	REGLAS Y NORMAS GENERALES DE TRABAJO	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

Normas generales de trabajo

Las normas que se mencionan a continuación funcionan como regulaciones a las buenas acciones que debe cumplir el personal dentro de la organización, su correcto cumplimiento es evidencia del compromiso de los empleados con los procesos y metas de la organización:

➤ **Horario laboral**

Lunes a viernes	8:00 Pm -12:00m 1:00Pm – 6:00 pm
Sábados	9:00 am – 4:00Pm *1 Hora para almuerzo
Domingos y Festivos	No hay atención al cliente (Solo en casos especiales)

➤ **Lugar de trabajo:**

Las instalaciones de la organización se encuentran ubicadas en el centro comercial ventura plaza, centro de negocios local 3-106. Lugar donde los empleados desempeñan sus actividades laborales, En casos de atención domiciliaria que aplica para el cargo de auxiliar de enfermería se deben cumplir con protocolos de seguridad, transporte y horas extras.

➤ **Obligaciones de los empleados:**

-Cumplir con las funciones específicas del puesto de trabajo.

- Respetar y cumplir con las medidas de seguridad.
- Seguir las instrucciones del jefe inmediato.
- No realizar actividades concurrentes de la organización fuera de horario laboral.
- Contribuir a la productividad empresarial.
- Informar de manera inmediata al cargo superior sucesos que causen peligro.
- Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato laboral.

- Obligaciones de los empleadores:
 - Dirigir las tareas o actividades de la organización.
 - Afiliar a los empleados a seguridad social.
 - Ejecutar correctamente los procesos correctos de contratación y selección.
 - Brindar condiciones de seguridad y sus respectivos elementos de bioseguridad.
 - Brindar espacios de socialización con los empleados.
 - Tener inventarios e información de los empleados.
- Vacaciones: el periodo de vacaciones anuales será el pactado en el contrato laboral, y su duración debe ser igual a ## días naturales remunerados, estas no pueden ser acumulables ni ser canceladas en efectivo. es deber el empleado informar dos meses antes de sus vacaciones.
- Permisos: se dan por circunstancias avaladas por la ley y se encuentran contempladas como permisos remunerados, es obligación del trabajador justificar los permisos laborales.

Reglas Generales

La organización Mónica Jaimes Estetica Médica busca incentivar en sus empleados el mejoramiento continuo, cooperación y cumplimiento de reglas que permitan obtener mejores condiciones laborales y de seguridad dentro de la organización.

A continuación, se mencionarán una lista de conductas que se consideran inaceptables dentro de la organización, y su desarrollo serán sujetas de llamados de atención, acciones disciplinarias o suspensión del cargo.

- Incumplimiento en horario laborales y lugar de trabajo.
- Incumplimiento de los estándares de bioseguridad.
- Irrespeto entre los empleados.

- Difundir información confidencial.
- Descuidar equipos y herramientas médicas.
- Dañar o destruir propiedad que pertenecen a la organización o empleados.
- Llegar tarde o ausentarse sin excusas del trabajo.
- Participar en actividades o conductas inadecuadas.
- Abandonar el puesto de trabajo (excepto de necesidades de urgencia personal)
- Ingreso a las actividades laborales bajo influencia de alcohol o drogas.
- Brindar información falsa o engañosa.
- Comentar o realizar acusaciones falsas.
- Brindar información errónea de la empresa o de sus servicios.
- Falsificación de documentos.
- Realizar desvíos de efectivo de la organización.
- Robos al personal o activos de la organización.

NORMAS ESPECIFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

- Mantener organizado y limpio su puesto de trabajo.
- Cumplir con el horario laboral.
- Respetar los espacios y horas de almuerzo.
- Colaborar continuamente con el orden las instalaciones.
- Guardar sus pertenencias en los lugares indicados por el jefe inmediato.
- Organizar informes sobre su desempeño y cumplimiento de metas.
- Portar adecuadamente su uniforme.
- Cumplir a cabalidad con sus actividades asignadas.
- Realizar pausas activas.
- Respetar al personal de la organización.

3. FORMATOS REQUERIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

3.1 SUBSISTEMA DE PROVISIÓN

	3.1.1 REQUISICIÓN DE EMPLEO	Versión 01 20/11/2021
---	------------------------------------	-----------------------------

De: Departamento _____
 Para: División de relaciones industriales
 Área de reclutamiento y selección

Fecha/Emisión
/ /
Fecha/Recibido
/ /
Núm. /

REQUISICIÓN DE EMPLEO

DIVISIÓN		CLAVE DE DIVISIÓN	
NOMBRE DEL PUESTO	CLAVE	CANTIDAD	CATEGORÍA

☐ Por reemplazo
--

Registro	Fecha/Salida	Nombre	Puesto
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		

☐ Por aumento de personal
--

Causas del aumento del personal

Fuente: EDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, Novena Edición.

	3.1.2 FORMATO CONVOCATORIA INTERNA	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

Técnica de Reclutamiento:			
1. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO			
Denominación:	Dedicación:		Nº de Cargos:
Salario:		Lugar de Trabajo:	
2.FUNCIONES			
3.REQUISITOS			
Formación Académica:			
Experiencia:			
Habilidades:			
4.ENTREGA DE POSTULACIONES			
Lugar:			
Fecha de inicio:		Fecha de Cierre:	
Horario:			
5. MECANISMO DE SELECCIÓN			
Observación		Prueba	Calificaciones
		Evaluaciones de Desempeño	30%
		Prueba de idoneidad	30%
		Estudio Hoja de Vida	20%
		Entrevista	20%

RESPONSABLE DE LA CONVOCATORIA

Firma

Fuente: Elaboración propia.

		3.1.3 FORMATO CONVOCATORIA EXTERNO			Versión 01 20/11/2021	
Técnica de Reclutamiento:						
1. INFORMACIÓN GENERAL						
N° CONVOCATORIA:		Fecha de Publicación:		/	Fecha de cierre:	
				/		
2. REQUISITOS DE CARGO						
CARGO						
SALARIO MENSUAL ASIGNADO						
HORARIO LABORAL						
TIPO DE CONTRATO						
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO						
FUNCIONES						
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS						
MANEJO DE EQUIPOS						
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES						
FORMACION ACADEMICA						
EXPERIENCIA LABORAL						
OTROS REQUISITOS						
3. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN						
SOPORTES						
RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA						
SUGERENCIAS						
4. INFORMACIÓN ADICIONAL						

MAYORES INFORMES	
CONTACTO	

Fuente: Elaboración propia

3.2 SELECCIÓN DEL PERSONAL

	3.2.1 FICHA PROFESIOGRÁFICA	Versión 01 20/11/2021
---	-----------------------------	-----------------------------

Puesto:		División:	
Descripción del puesto:			
Equipo de trabajo:			
Escolaridad:		Experiencia profesional:	
Condiciones de trabajo:			
Relaciones Humanas:			
Tipo de Actividad:			
Características psicológicas del ocupante:			
Características físicas del ocupante:			
Exámenes o pruebas por aplicarse:			

Fuente: IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, Novena Edición.

	3.2.2 FORMATO ENTREVISTA ESTANDARIZADA	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

Ciudad: _____ Fecha: _____

Origen del contacto			
Consulta de archivos de candidatos antiguos Conferencias y ferias de empleo Anuncios en periódicos y revistas Agencias de colocación y empleo Reclutamiento en internet Recomendación del personal			
Interesado en vincularse como:			
Gerente General	☐	Contador	☐
Médico General	☐	Asesor Comercial	
Enfermera	☐	Servicios generales	
Administrativo y comercial	☐		
Datos generales			
Nombres	y	apellidos	completos:

Documento	de	Identificación	N°:

Fecha	y	lugar	de expedición:

Perfil Profesional			
Formación en: _____			
Experiencia en: _____			

Preguntas de Sondeo

¿Por qué le interesa pertenecer a esta empresa?

¿A trabajado en empresas que presten servicios similares a los nuestros?

	3.2.3 SOLICITUD DE EMPLEO	Versión 01
		20/11/2021

SOLICITUD DE EMPLEO					
Puesto que solicita			Fecha:		
Nota:					
			Sueldo Mensual Deseado:		
			Sueldo Mensual Aprobado:		
			Fecha de Contratación		
DATOS PERSONALES					
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres	
Dirección:		Teléfono		Celular	
				Sexo:	
				M ☐ F ☐	
Municipio		Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento	
Personas que depende de usted				Estado Civil	
Hijos ☐ Padres ☐				Soltero Otro	
Cónyuge ☐ Otros ☐				Casado	
DOCUMENTACIÓN					
Numero de documentación					
Numero de seguridad social					
Licencia de conducción		sí ☐ No ☐		Cual:	

ESTADO DE SALUD						
¿Cómo considera su estado de salud actual?				¿Padece alguna enfermedad o discapacidad?		
Bueno ☐	Regular ☐	Malo ☐	Si ☐	No ☐	Mencione:	
¿Practica algún deporte?						
¿Cuál es su meta en la vida?						
DATOS FAMILIARES						
Nombre		Dirección		Celular		Ocupación
ESCOLARIDAD						
	Nombre del Institución		Fecha		Titulo	
Primaria:						
Secundaria:						
Técnico:						
Tecnología:						
Profesional:						
Otros:						

Fuente: Información de la web.

3.3 SUBSISTEMA DE DESEMPEÑO

	3.3.1 FORMATO DE MÉTODO DE FRASES DESCRIPTIVAS	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

PREGUNTA	SI (+)	NO (-)
1. ¿Tiene estudios suficientes para desempeñar el puesto?		
2. ¿Acostumbra a estar alegre y sonriente?		
3. ¿Tiene experiencia en las actividades que realiza?		
4. ¿Se opone a los cambios y no le interesan las ideas nuevas?		
5. ¿Tiene conocimiento de información y de procesos de producción que no deben llegar a terceros?		
6. ¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?		
7. ¿Demuestra atracción por el sexo opuesto?		
8. ¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?		
9. ¿Su trabajo no requiere de más escolaridad?		
10. ¿Puede planear, ejecutar y controlar él solo las tareas?		
11. ¿Su aspecto, en general, es bueno y agradable frente a los contactos?		
12. ¿Exhibe concentración mental en sus actividades?		
13. ¿La atención en el trabajo exige que esfuerce la vista?		
14. ¿Presta atención a las condiciones de		

trabajo, principalmente al orden?		
15.¿El resultado del trabajo tiene errores y no es satisfactorio?		
16.¿Se recomienda un curso de especialización para que progrese en el trabajo?		
17.¿Fuma?		
18.¿Es desaliñado en su presentación personal y su forma de vestir?		
19.¿Se cuida durante su trabajo y hace lo mismo con sus compañeros?		
20.¿Si tuviera más conocimiento de los trabajos, podría rendir más?		
21.¿Observa con cuidado el desempeño de las máquinas con que trabaja?		
22.¿No se esfuerza demasiado al realizar las tareas?		
23.¿Su producción es loable?		
24.¿A pesar de que siempre hace lo mismo, no le molesta la repetición?		
25.¿Tiene fama de que nunca tiene dinero en el bolsillo?		

Fuente: IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, Novena Edición.

	3.3.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO MIXTO	Versión 01 20/11/2021
---	--	-----------------------------

Nombre: _____

Fecha: _____ Área/Departamento: _____

Defina sucintamente cada punto y califíquelo de acuerdo con el siguiente criterio

Criterios:

Optimo:	10
Encima de la media	9 8 7
Media:	6 5 4
Debajo de la media:	3 2 1
Nulo:	0

Clasificación

DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN

1. *Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente*
2. *Calidad: Exactitud y orden del trabajo*
3. *Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas*
4. *Cooperación: Actitud hacia la empresa, jefes y colegas.*

CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

1. *Comprensión: Grado de percepción de problemas, hechos y situaciones*
2. *Creatividad: Capacidad para ejecutar ideas productivas*
3. *Realización: Capacidad para ejecutar ideas propias o ajenas*

EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

1. *Ajuste general a las funciones: Adecuación y desempeño de la función*
2. *Proceso funcional: Grado de desarrollo en la función*
3. *Asistencia y puntualidad: Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes*
4. *Salud Estado general de salud y disposición para el trabajo*

Fuente: IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, Novena Edición.

3.4 SUBSISTEMA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

	3.4.1 Formato de solicitud de capacitación.	Versión 01 20/11/2021
---	--	-----------------------------

Fecha Inicio:		Hora Inicio:	
Fecha Fin:		Hora fin:	

Facilitadores:		Costo:	
Contenido			
Asistentes		Áreas	
Objetivos y Criterios de Evaluación			
		RRHH	

Fuente: Información de la web.

	3.4.2 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

Objetivo:	
Fecha de diligenciamiento:	

DATOS PERSONALES	
Nombre:	
Primer Apellido:	
Segundo Apellido:	
Identificación:	
Cargo actual:	
Dependencia:	
Correo electrónico:	
Teléfono:	

INFORMACIÓN DE NECESIDADES

Identifique el área, temática y describa brevemente la necesidad de capacitación. Selecciones con una X. la prioridad y clase de la necesidad teniendo en cuenta su puesto de trabajo.

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN						
Área temática y descripción de requerimiento de formación	Prioridad			Clase de necesidad de capacitación		
	Alta	Media	Baja	Información	Conocimiento	Habilidades

Sugerencias:

Firma

Fuente: Información de la web.

	3.4.3 Programa de Capacitación	Versión 01 20/11/2021
---	---------------------------------------	-----------------------------

N°	Nombre de los cursos	Objetivo del curso y/o formación o entrenamiento	Objetivo del PID con el que ésta relacionado o indicador	Periodo de realización	Lugar	N° de horas por curso	Instructor	Dirigido a:	Observaciones

Elaboro:

Aprobó:

Fuente: Información de la web.

	3.4.4 Formato de evaluación y seguimiento de resultados.	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

Nombre del trabajador:	
Supervisor directo:	
Áreas:	
Capacitación:	

Objetivo del curso:				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Muy seguido
1. EL curso ha ayudado a cumplir el objetivo.				
2. El tema tratado ha sido aplicado en sus actividades diarias.				
3. Lo aprendido ha sido transmitido a miembros de su equipo.				
Comentarios:				

Fuente: Información de la web.

2.5 SUBSISTEMA DE AUDITORÍA

	2.5.1 FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE EMERGENCIA DEL EMPLEADO	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

Información personal	
Cedula del empleado	
Nombre	
Segundo nombre	
Apellido paterno	
Apellido materno	
Ciudadanía	
Lugar de nacimiento	
Dirección	
Barrio	
Teléfono	
Dirección electrónica	
Fecha de nacimiento	
Datos médicos	
Seguro	
Dirección	
Teléfono	
Grupo sanguíneo	
Condiciones de salud	
Alergias	
Medicinas que toma	
Información de emergencia	
Nombre de contacto en caso de emergencia	
Parentesco	
Dirección	
Numero(s) de teléfono	

Fuente: Elaboración propia.

	2.5.2 FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA LABORAL	Versión 01 20/11/2021
---	---	-----------------------------

OBRA:	AREA:		FECHA:	
EMPLEADO	ENTRADA	FIRMA	SALIDA	FIRMA
	HORA		HORA	

REVISO:

APROBO:

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Según los resultados de la identificación de necesidades se logra obtener información de la situación actual de los empleados y la falta de área en los procesos que se incluyen desde el ingreso del personal y su desarrollo, mediante esta información se valida los aspectos dentro de la organización y de los empleados de no contar con procedimientos que les ayuden a obtener mejores resultados dentro de sus actividades.

En el proceso de ejecución del presente trabajo se han logrado identificar temas de vital importancia que involucran procesos de la organización, inicialmente se procede a realizar el diagnóstico, creación de estrategias y presentación de la propuesta, la cual incluye todos los procesos y formatos útiles del área, con esto se logra concluir su importancia y de todos sus procesos para la ejecución de las actividades que se desarrollan dentro de la organización, mediante esta propuesta la empresa lograra mejorar el desarrollo de buenas condiciones, mantenimiento del personal y estándares de calidad. Además, se deja organizado como aporte importante el diseño de puestos de los empleados actuales, normas, reglas del puesto de trabajo y un análisis de la remuneración y del sistema de prestaciones sociales como punto de partida de su actualización y mejoras internas. Este proceso vincula el objetivo y las actividades de diseño por parte del practicante encargado de su ejecución y presentación al coordinador, en contexto se obtuvo la propuesta y el cumplimiento de las actividades para que la organización se encargue de su implementación, seguimientos y actualizaciones.

Es importante mencionar que cada organización maneja un tipo de ambiente, condiciones especiales y sus estándares de desempeño, para ello los procedimientos, formatos o normas han sido creados para las condiciones que presenta la organización actualmente y su correcta disminución de riesgos tanto del área como de actividades en las que se involucra el personal. Al realizar la socialización el área encargada de la coordinación de la implementación de la propuesta de mejoramiento será el área administrativo y comercial bajo el cargo del ejecutivo administrativo y comercial y/o gerencia general, además el personal señala interés en cuanto a los procesos que no se desarrollaban dentro de la empresa y las actividades que le corresponden a cada subsistema.

Mediante este proyecto se cumplió en gran medida el objetivo principal y se realizó su respectiva presentación para su implementación, actualización, seguimientos y mejoras continuas que contribuyan al cumplimiento de los logros de la organización.

RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones que surgen de este proyecto se contemplan:

- ❖ realizar actividades de inducción y capacitación que permitan el buen desarrollo de los empleados.
- ❖ Actividades constantes de capacitación de tratamientos, manejo de equipos y/o de crecimiento laboral.
- ❖ Manejo de manuales de seguimiento del desempeño laboral y de cumplimiento de metas.
- ❖ Socialización de la descripción de los puestos de trabajo o en su defecto manual de funciones, donde el empleado identifique generalidades de su cargo.
- ❖ Crear espacios donde el personal pueda tener pausas activas para que no se incurra en sobrecarga laboral.
- ❖ Realizar juntas donde se socialicen diferencias entre el personal, logrando mejorar las relaciones laborales.
- ❖ Realizar la especialización de trabajo, evitando que el empleado tenga muchas asignaciones de tareas.
- ❖ Socialización de la normas y reglas del puesto de trabajo con el personal de la organización.
- ❖ Realizar actividades que motiven al personal en la ejecución de las actividades y cumplimiento de metas.
- ❖ Incentivar la comunicación asertiva entre los diversos cargos y sus jefes inmediatos.
- ❖ Constante socialización de los cuidados de bioseguridad para la atención de clientes.
- ❖ La creación de una estructura salarial que permita diferenciar cargos de forma justa y competitiva.
- ❖ Mantener de forma correcta las afiliaciones de prestaciones sociales.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

En este proceso de aprendizaje y actividad de practica administrativa se logra alcanzar de forma progresiva la identificación del ambiente laboral y conocimientos prácticos de los procesos administrativos y comerciales que se manejan dentro de las organizaciones de índole privado, se resalta que este proceso permitirá abrir mejores oportunidades por la experiencia adquirida y las anécdotas que se lograron obtener, como la forma de trabajo en equipo, rol de liderazgo y el modo de afrontar dificultades o cambios presentados, en los cuales se fortalecerán habilidades como capacidad de adaptación, negociación, comunicación y toma de decisiones.

Para el diagnostico y su respectiva propuesta fue necesario el uso de ideas y conocimientos con el fin de desarrollar las actividades propuestas, es importante resaltar la que estos procesos permiten fortalecer tanto para la organización con aportes de ideas y al estudiante con nuevos conocimientos prácticos. Esta modalidad ha permitido acercar al estudiante en el ambiente empresarial y en particular a los procesos internos como la importancia del recurso humano dentro de la organizaciones, su papel dentro del crecimiento empresarial, las formas de mantenimiento y desarrollo del mismo, en cada actividad de este proyecto se presentaban obstáculos que hasta el momento de lograron superar dando como resultado el diseño para la implementación del área de recursos humanos en la empresa Mónica Jaimes Estética Médica.

BIBLIOGRAFIA

MICHAEL E. PORTER, Universidad de Harvard, el análisis de la cadena de valor en su libro «Competitive Advantage». (1985)

IDALBERTO CHIAVENATO, Introducción a la Administración, Séptima edición, (2006) Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, novena edición, recuperado de [administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato, novena edición.pdf](#)

ÁVILA, A. Diseño de un Cuestionario para el Diagnóstico Sociopsicológico de las Organizaciones. (2013). Recuperado de <file:///C:/Users/pandr/Downloads/DialnetDisenoDeUnCuestionarioParaElDiagnosticoSociopsicol-4942675.pdf>

JOHANA QUINTERO Y JOSÉ SÁNCHEZ, La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico, vol. 8, núm. 3, septiembre-diciembre, 2006. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

PROCOLOMBIA NOTICIAS (2020), Recuperado de <https://procolombia.co/noticias/colombia-hoy/el-crecimiento-del-sector-de-aseo-y-cosmeticos-en-colombia-continua>

IDALBERTO CHIAVENATO, Matriz DOFA. Introducción a la Administración (2006) Séptima edición, Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

JULIO GARCÍA Y CRISTÓBAL CASANUEVA (2020) Libro prácticas de la gestión empresarial.

IDALBERTO CHIAVENATO (2009) Gestión del talento humano, Cp. 1. Página 9, Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

IDALBERTO CHIAVENATO, Administración de recursos humanos, novena edición, recuperado de [administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato, novena edición.pdf](#)

LAWLER, Teoría de las expectativas, tomado del libro administración de recursos humanos, pág. 48. administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato, novena edición.pdf.

MINISTERIO DE TRABAJO, Normas Fundamentales Sistema de Seguridad Social Integral, Recuperado de, <https://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/normas-fundamentales-sistema-de-seguridad-social-integral>