



Optimización del Proceso de Selección y Contratación del Recurso Humano a través de
la mejora continua en la gestión del talento Humano en la empresa Osteolife Colombia
SAS, 2024

Modalidad: Fortalecimiento
Empresarial

Mayra Alejandra Rodríguez Dulcey
C.C 1095816072
Laura Rocío Gómez Méndez
C.C 1096956494

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingeniería
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga 18 de noviembre de 2024



Optimización del Proceso de Selección y Contratación del Recurso Humano a través de
la mejora continua en la gestión del talento Humano en la empresa Osteolife Colombia
SAS, 2024

Modalidad: Fortalecimiento
Empresarial

Mayra Alejandra Rodríguez Dulcey
C.C 1095816072
Laura Rocío Gómez Méndez
C.C 1096956494

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogos en Producción Industrial**

DIRECTOR
Edgar Vergara Prada

Grupo de soluciones operativas, logísticas y desarrollo organizacional – SOLYDO

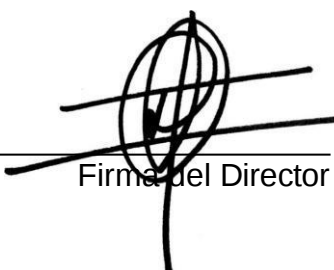
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Naturales e Ingeniería
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga 18 de noviembre de 2024

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander, para optar al título de tecnólogos en producción industrial, según el acta de comité de trabajo de grado No. Acta 137-01-12 del 02 Mayo 2025. Evaluador: Alfonso Javier Morales Guerrero



PG
UTS
Alfonso M. Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

En primer lugar, queremos agradecer y dedicar este proyecto a Dios por permitirnos desarrollar este proyecto, y nuestras familias por sus consejos y apoyo, ya que siempre nos alientan a esforzarnos y luchar por cada uno de nuestro futuro. A los docentes quienes nos guiaron y nos hicieron entender la importancia de la educación y como esta es un pilar fundamental de la vida, en especial al profesor Edgar Vergara Prada quien nos dio un gran apoyo, orientación y motivación, gracias a él que pudimos seguir adelante y hacerlo posible.

Mayra Alejandra Rodríguez Dulcey

Laura Rocío Gómez Méndez

AGRADECIMIENTOS

Damos gracias a Dios por darnos la disciplina, la sabiduría, salud y muchas habilidades que nos han permitido culminar este proyecto. Gracias a nuestros padres por motivarnos y acompañar nuestro proceso, de convertirnos en buenas profesionales, agradecemos a las personas que nos dieron una mano en momentos de duda amigos, esposo e hija.

De forma especial agradecer a nuestros docentes de la institución, en esta difícil pero bella etapa de formación, quienes han sido pilar de fortaleza, por ser una guía para permitirnos alcanzar metas profesionales, por su infaltable apoyo en cada momento y por su la paciencia y trabajo duro en cada clase, y al personal institucional que nos permitió lograr este proyecto.

Agradecemos a la Dra. Beatriz Dueña de la empresa por permitirnos desarrollar este proyecto, esperamos que los resultados sean de gran utilidad.

Mayra Alejandra Rodríguez Dulcey

Laura Rocío Gómez Méndez

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>10</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>11</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>12</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. JUSTIFICACIÓN	13
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>15</u>
2.1.1 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	15
2.1.2 DESARROLLO ORGANIZACIONAL	16
2.1.3 PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	17
2.1.4 CONTROL DE CALIDAD	17
2.1.4 NORMA ISO 9001:2018	18
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	<u>19</u>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
3.2. FASES DEL TRABAJO DE GRADO	20
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>21</u>
4.1. FASE 1: OBJETIVO 1	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.2. FASE 2: OBJETIVO 2	25
4.3. FASE 3: OBJETIVO 3	27
<u>5. RESULTADOS</u>	<u>28</u>
5.1. FASE 1: OBJETIVO 1	28
5.2. FASE 2: OBJETIVO 2	31
5.3. FASE 3: OBJETIVO 3	44
<u>6. CONCLUSIONES</u>	<u>47</u>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

<u>7.</u>	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>48</u>
<u>8.</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>49</u>
<u>9.</u>	<u>APÉNDICES</u>	<u>52</u>
<u>10.</u>	<u>ANEXOS</u>	<u>51</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fases de la investigación.....	22
Figura 2. Flujograma	24
Figura 3. Organigrama	29
Figura 4. Flujograma mejorado.....	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Desarrollo Fase 1	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Resultados Fase 1.....	30
Tabla 3. Manual de funciones Director General.....	34
Tabla 4. Manual de funciones coordinar de calidad.....	35
Tabla 5. Manual de funciones director comercial.....	36
Tabla 6. Manual de funciones asesor comercial.....	37
Tabla 7. Manual de funciones contador	39
Tabla 8. Manual de funciones dierector científico	40
Tabla 9. Manual de funciones auxiliar de soporte quirurgico	41
Tabla 10. Manual de funciones auxiliar de servicios generales	42
Tabla 11. Manual de funciones Director Técnico.....	43
Tabla 12 Encuesta de satisfccion laboral.....	46

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente proyecto consiste en optimizar y mejorar el proceso de selección y contratación en Osteolife Colombia S.A.S, iniciamos con la información y documentación y manejo del proceso que nos proporcionan. Donde podemos ver que actualmente cuenta con un proceso incompleto para la correcta selección y contratación, y manuales de funciones desactualizado y/o inexistentes de acuerdo a las funciones realizadas en cada cargo. Por este motivo es de suma importancia contar con un proceso adecuado a la razón de ser de la organización la cual permita contratar personal idóneo y calificado, sin que se presente rotación de personal, con perfiles y requisitos claros, las funciones especificadas de acuerdo a las actividades realizadas.

Por lo cual los objetivos específicos planteados buscan las herramientas necesarias para que luego de un diagnóstico inicial, elaborar una mejora enfocándose en los procesos de gestión humana en especial, contratación y manual de funciones, que se ajuste a las necesidades de la empresa y pueda ejecutar de manera fácil y ágil.

PALABRAS CLAVE. Diagnóstico, funciones, perfiles, selección, contratación

INTRODUCCIÓN

Los niveles de crecimiento de una organización van de la mano con todo su equipo de colaboradores, constituyen un eslabón fundamental para su éxito, el talento humano es de gran importancia para ayudar a tener canales de comunicación dentro de la misma, el nivel de compromiso y trabajo hacen una empresa más productiva y más cercana a los objetivos propuestos, por esto durante el paso de los años esta área ha venido teniendo una gran relevancia y se buscan estrategias donde todos estén más cómodos y así mismo poder potencializar sus habilidades que permita el crecimiento personal y organizacional.

La adecuada selección de personal es clave ya que se busca un individuo que aporte sus conocimientos y habilidades, desempeñando sus labores de una forma eficaz, por eso este proceso debe realizarse de una forma clara y objetiva, de manera que permita analizar la formación, habilidades blandas y duras, y las características de cada candidato, para que sea una elección idónea de acuerdo a lo que se busca; para esto es de vital importancia que las empresas tengan un manual de funciones donde no solo se diga que debe hacer, sino que especifique los requerimientos que debe tener la persona que ocupe dicho cargo, para que el proceso de contratación sea más óptimo.

En este documento se centra optimizar los procesos de selección y contratación de Osteolife Colombia SAS, mejorando sus procesos y manuales de funciones, de esta manera ayudar que la empresa sea más sólida y organizada con su personal, ya que se tendrán criterios más específicos en el reclutamiento de personal de acuerdo a las necesidades que tienen, con candidatos idóneos, que logren un buen desempeño laboral y desarrollen sus habilidades y aporten para que la organización sea más competitiva en el sector del mercado que se encuentra.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas han venido mejorando y optimizando los procesos que tienen dentro de sus organizaciones, aunque el reclutamiento y selección de personal parece ser lo más sencillos, la manera poco eficiente puede llevar a la contratación de candidatos poco idóneos o procesos no acordes que llegan a ser muy prolongados, esto como consecuencia de la falta de estructuras y evaluaciones acordes, que no permiten estrategias efectivas de optimización y la ausencia de manuales específicos de cada puesto que describan claramente las funciones y requisitos.

Bucaramanga no es ajena a este tema, como lo demuestran observaciones y lecturas como el artículo de Revista Semana (2021). Este destaca los desafíos recurrentes que enfrentan las empresas durante los procesos de contratación, repitiendo muchas veces los mismos errores sin evaluación ni mejora. Esto puede generar una alta rotación de empleados, que, contrariamente a reducir los costos, en realidad los aumenta, como lo menciona un artículo de La República (2022). Aquí se señala dificultades crecientes en la retención de empleados y una falta de enfoque en estrategias de mejora, procesos más objetivos y programas de capacitación mejorados. De igual manera, Osteolife Colombia SAS demuestra deficiencias en sus procedimientos de selección y contratación, que impactan negativamente sus operaciones.

Este trabajo busca responder el interrogante ¿Cómo puede ser optimizado el proceso de selección y contratación del RRHH en la empresa Osteolife Colombia SAS para garantizar la identificación y contratación de los candidatos adecuados, que contribuyan con la mejora continua de la gestión del talento humano?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto tiene como objetivo brindar una adecuada orientación a Osteolife Colombia SAS, enfocándose en el proceso de gestión del talento humano, específicamente en la selección y contratación del personal requerido. Esto se realiza en base a las necesidades de dotación de personal, inicialmente a través de un diagnóstico que indica el número total de personal a contratar. Actualmente no existen manuales de perfiles, cargos o funciones que puedan aclarar el proceso de selección y contratación.

De acuerdo a esto y observando como algunas empresas demuestran una amplia experiencia en sus prácticas administrativas, habiendo implementado diversos procedimientos para volverse competitivas y mejorar el clima laboral de sus empleados, al mismo tiempo que generan mayores retornos económicos para la organización. Por ello, el objetivo es estar lo más organizado posible a través de un sistema de gestión que ayude al correcto funcionamiento y dirección estratégica. En este caso se aplicará el análisis y descripción del puesto, utilizando la experiencia de los empleados para medir el tiempo dedicado a cada función. Esto proporcionará una referencia a la hora de contratar personal adecuado que pueda postularse para el puesto requerido.

Osteolife Colombia SAS necesita fortalecer sus procesos y procedimientos en reclutamiento, selección y contratación. Se trata de optimizar y cumplir con las prácticas de gestión del talento humano, asegurando el cumplimiento de las normas legales requeridas para el desarrollo de estos procedimientos de conformidad con el CST (Decretos Leyes 770 y 785 de 20051) a través del Ministerio del Trabajo, alineando estos requisitos con su política de mejora continua.

Este trabajo de grado es pertinente para la producción científica del grupo SOLYDO, ya que está articulado con el semillero SIGO y aporta a la sub línea de investigación Gestión del talento humano.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Implantación de un plan de mejora en el proceso de Selección y Contratación del recurso humano en la Empresa Osteolife Colombia S.A.S. mediante la aplicación de acciones que fortalezcan la gestión del Talento Humano para el éxito organizacional.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el proceso actual de selección y contratación del personal para el desarrollo de las actividades o funciones en la empresa Osteolife Colombia S.A.S identificando áreas de mejora y posibles cuellos de botellas en los procesos
- Diseñar mediante el uso de criterios de evaluación efectivos, procesos que se alineen con las necesidades específicas de la empresa Osteolife Colombia S.A.S para la selección efectiva de los candidatos.
- Evaluar la efectividad de los resultados a través de los indicadores claves como son retención del talento, rendimiento de nuevos empleados y la satisfacción del personal involucrado en el proceso

2. MARCO REFERENCIAL

El marco teórico es fundamental para optimizar los procesos de contratación y selección de Osteolife Colombia S.A.S, en Bucaramanga ya que aporta una base conceptual sólida, recomendaciones de mejores prácticas, identificación de retos y oportunidades, y apoyo a la organización y facilitar el proceso de contratación y a su vez en mejorar el manual de funciones que se tienen de acuerdo al perfil del cargo y de esta manera contribuir su la mejora continua

2.1.1 Administración del Talento Humano

La administración del talento humano desempeña un papel muy importante dentro una organización ya que permite ser más competitivos y que como tal tiene que cumplir con todas la actividades según la normas laborales expuestas en el código sustantivo de trabajo, esta área ha venido tomando más relevancia dentro de las empresas debido que está encargado de aportar el capital humano, con el paso del tiempo y estando a la vanguardia los avances tecnológicos que han ido de la mano con las organizaciones se ha tornado más específico en a la hora de contratar, ya que además de la formación académica y experiencia, las habilidades blandas están desempeñado un papel importante a la hora de elegir un candidato idóneo, la cual se plantea en el manual de funciones de cargo con las disposiciones legales, en la guía del manual para competencias laborales. (Armijos & Mora,2019).

La gestión del talento humano es un pilar para lograr posicionamiento como organización, ya que garantiza el desarrollo el talento humano que tienen, creando un clima apropiado para contribuir a la productiva y esta a su vez brinda responsabilidad ética y social a los trabajadores. las empresas van creando diferentes estrategias, procesos y procedimientos para tener crecimiento y poder sostenerse en el mercado, por este mismo se plantean procesos para el recurso humano que van desde el reclutamiento, selección, contratación, capacitación, de

manera que quien ocupe cualquier cargo en la organización aporte a la mejora de la misma, (Matute & Bojorque,2021)

2.1.2 Desarrollo Organizacional

Desarrollo por lo general nos habla de mejorar las características del objeto al cual se puede estar analizando y Organizacional a alcanzar un objetivo planteado, por tanto, el desarrollo organizacional es una estrategia para potenciar los resultados en una empresa y alcanzar las metas establecidas, que cumpla con las necesidades del cliente interno y externo, así mismo busca su continuo crecimiento y posicionamiento, (Ana, Martha &Jenny,2022)

Actualmente el Desarrollo Organizacional (DO), es incluido en la formación académica, (Friedlander & Brown, 1974). Ya que esto permite desarrollar habilidades y características más útiles en el plano laboral, porque permite crear un entorno más completo a las exigencias del mercado y avances tecnológicos, generando con más facilidad solución a las situaciones presentadas y siendo más visionarios.

Las organizaciones son un sistema integral donde necesita que todos trabajen en un entorno de cooperación y encaminados hacia el mismo objetivo, por esto el desarrollo organizacional tiene un rol importante en esto debido a que planea y ejecuta estrategias para un mejor rendimiento a través de la mejora de procesos y la mejora de las habilidades y competencias del personal, los cuales deben estar en capacidad de asumir los retos laborales y lograr efectividad, además de combinar sus funciones con las relaciones interpersonales,(Viteri Rade, & Franco,2022)

2.1.3 Procesos de la gestión del talento humano

Actualmente la contratación es más importante ya no solo se enfoca en la experiencia y la formación académica sino que aun empleado se le ve como un activo más, para permitir llevar todo de una manera más organizada y con mejor rendimiento se han diseñado procesos de acuerdo a la necesidad que se tenga, que permita diferenciar cada etapa, como lo son el reclutamiento, la selección, la contratación, capacitación, evaluaciones de rendimiento, en cada una se busca hacer filtros de manera que al final llegue la persona que se considera más apta y que cumple con el perfil, requisitos, habilidades, que aportara en el buen desempeño de sus labores diaria

2.1.4 Control de Calidad

La norma ISO 9001:2018 menciona la importancia del control de calidad en cuanto a la información documentada de los proceso de una empresa para garantizar un sistema de gestión de calidad eficiente y en cumplimiento con la normatividad, dicha información debe estar escrita de una manera clara y de fácil comprensión para cualquier persona que la necesite, debe describir muy bien la forma en la que se debe realizar las actividades, tiene que ser protegida por la persona encargada, la cual será la única autorizada si es necesario realizar cambios, adiciones o modificaciones y debe encontrarse disponible para cuando se requiera. Estos procesos son elaborados bajo los parámetros establecidos en la elaboración de documentos, y a través de los mismos se permite hacer control y evaluar que cada proceso esté funcionando de forma adecuada a lo descrito y que genere resultados positivos de lo contrario deben modificarse y adecuarse a como se realiza la operación.

2.1.5 Norma ISO 9001:2018

La norma ISO 9001 es una norma internacional establecida para establecer y cumplir parámetros de control de calidad en un sistema de gestión de calidad, con esto se busca ayudar a que las empresas estén más organizadas, ya que para obtener una certificación debe demostrarse la capacidad que tienen para satisfacer a un cliente y así poder acreditarlo ante cualquier entidad, como principio implica un gran compromiso por parte de la alta dirección, es importante está el conocer bien cada proceso que se desarrolla dentro de la operación, lo cual va a permitir empezar a gestionar operaciones y llevar a cabo su norma de mejora continua, garantizando que se adopten buenas prácticas de gestión y cumplimiento de los requisitos legales; se debe contar con un manual de calidad y cada proceso documentado, con la creación de formatos necesarios para llevar un control continuo, tal como lo es el proceso de recurso humano que abarca desde la selección hasta la contratación, y el seguimiento continuo que se debe realizar para crear un entorno donde los empleados puedan ejercer sus funciones al máximo de sus capacidades y así aporten al objetivo de calidad que tenga la organización.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Una investigación descriptiva es apropiada para analizar el proceso de selección y contratación de personal a través de fuentes bibliográficas confiables, con el fin de obtener una comprensión clara del funcionamiento ya que la investigación descriptiva se centra en describir y comprender procesos o situaciones; en este caso información detallada de cómo debe ser el proceso para seleccionar y contratar, así como identificar los diferentes componentes, procesos y factores que influyen en su eficacia y eficiencia.

3.2. Enfoque

Un enfoque de investigación cualitativo, se busca hacer un diagnóstico del proceso de selección y contratación, y de esta manera realizar una propuesta de mejoramiento, para esto se recurrió a observación y entrevistas y así obtener la información de la problemática presentada.

3.3. Método

Para el proyecto se utilizará el método deductivo, debido a que se puede identificar los problemas que presenta la empresa Osteolife Colombia SAS, en cuanto a sus procesos de selección y contratación y a su vez se logra proponer acciones de mejora a sus procesos y contribuir al bienestar de la misma.

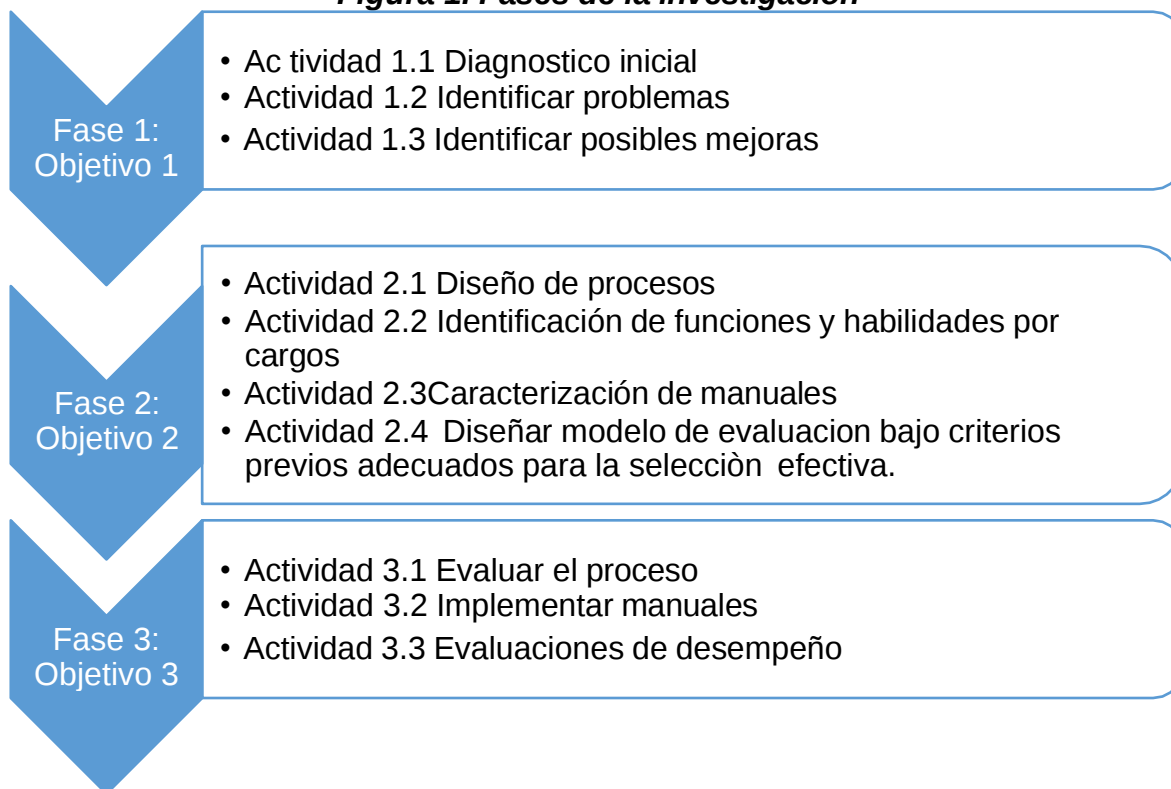
3.4. Técnicas

Para realizar el análisis acerca del proceso de selección y contratación de personal se hace a través de fuentes bibliográficas confiable, como lo es en la búsqueda de información relevante en libros y artículos académicos, informes técnicos.

Como fuente de información también se usó la recolectada en la empresa, así como el desarrollo de una encuesta que permita tener la información para el desarrollo de este proyecto

3.5. Fases del trabajo de grado

Figura 1. Fases de la investigación



Fuente: Autor propio

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

El desarrollo de este trabajo busca contribuir a la optimización y mejora del Proceso de selección y contratación de personal en Osteolife Colombia S.A.S Santander, lo que permite, crear una dirección clave que conduzca a la estandarización y crecimiento, en la empresa para el desarrollo y el crecimiento del personal organizativo, el cual se espera tenga un impacto positivo educativo y para la empresa, así mismo permite la oportunidad del desarrollo de habilidades en un plano empresarial y así mismo ser parte de la gestión.

4.1. FASE 1: OBJETIVO 1

Analizar el proceso actual de selección y contratación del personal para el desarrollo de las actividades o funciones en la empresa Osteolife Colombia SAS identificando áreas de mejora y posibles cuellos de botellas en los procesos

Diagnóstico inicial

Para realizar un diagnóstico inicial del estado de la empresa se analizó la situación actual mediante una entrevista donde se aplica una encuesta realizada a la directora general (Dra. Beatriz Serrano) quien es la encargada de liderar este proceso, con el fin de obtener información más detallada hacia el proceso de selección y contratación del talento humano.

Tabla 1: encuesta entrevista

Preguntas		Respuestas
1	¿Cuenta con un proceso escrito para la selección y contratación de colaboradores en la empresa?	Hay un proceso escrito en el sistema de gestión, es un proceso corto y resumido
2	¿Cuál es el proceso general de selección y contratación en la empresa?	Se hace conocer la Vacante con conocidos del medio, una vez sale un candidato se entrevista, se realiza prueba psicológica, se realiza exámenes médicos y se realiza firma de contrato, inducción, documentos de contratación y capacitación
3	¿Cómo se determina la necesidad de contratar nuevo personal?	Cuando se quiere abrir una nueva plaza, o alguien renuncia y hay un puesto vacante
4	¿Qué criterios se utilizan para definir el perfil del candidato ideal?	La experiencia, el tiempo de duración en los trabajos
5	¿Qué tipo de entrevistas se realizan (estructuradas, no estructuradas, por competencias)?	Se realiza una entrevista no estructurada, enfocada más en sus experiencia en la labor del cargo a contratar
6	¿Cómo se evalúan las habilidades técnicas de los candidatos?	No se realizan pruebas técnicas
7	¿Qué pruebas psicotécnicas o de habilidades se utilizan en el proceso?	La psicóloga hace una entrevista con preguntas determinadas para ver sus comportamientos
8	¿Cuenta con un manual de funciones para cada cargo, actualizado de acuerdo a las actividades que realizan?	Se cuentan con manual de funciones no actualizados por ahora, puede que haya más o menos actividades escritas y para el director científico y la auxiliar de soporte quirúrgico no hay manuales

Fuente: autoría propia

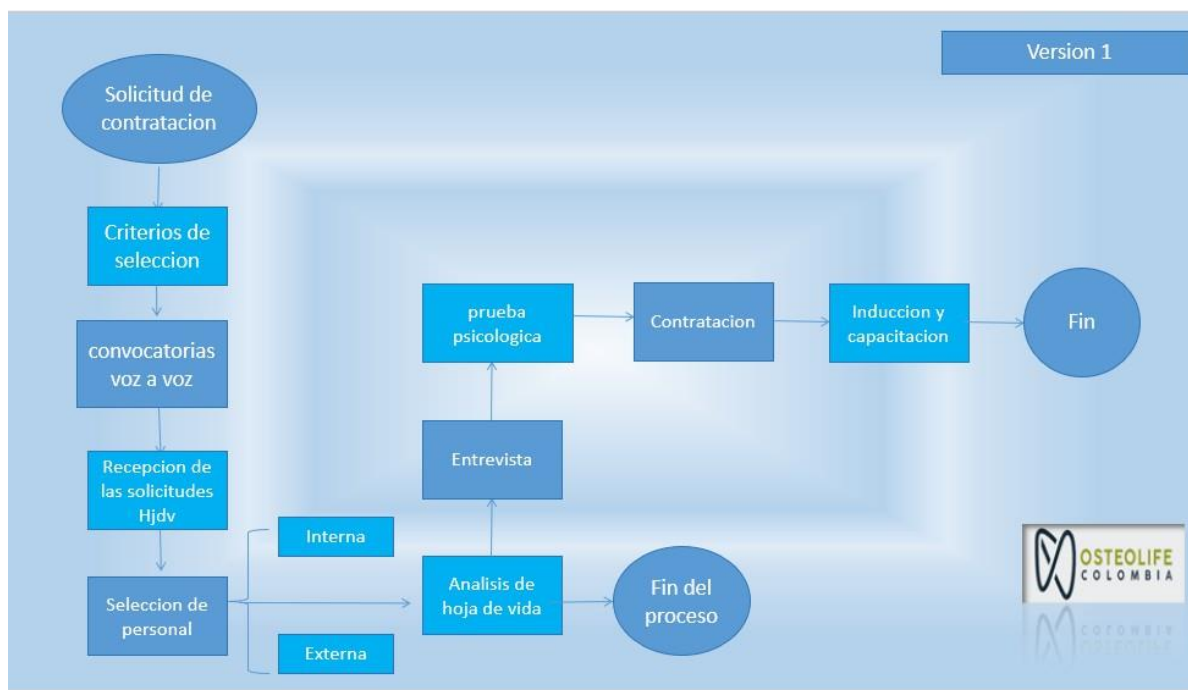
Análisis General:

- Según la información presentada se evidencia que, si hay un proceso selección y contratación, pero muy poco estructurado presenta falencias en el desarrollo de su ejecución.
- En el proceso que realizan de selección y contratación se puede evidenciar tanto en el flujograma y la respuesta de la encuesta realizada, no se realiza de manera oficial como es por ley la solicitud de reclutamiento por bolsas de empleo, el método utilizado es el de voz a voz.
- se puede resaltar que la vacante se va gestionado mediante la necesidad del personal requerido.
- Los parámetros que se tienen en cuenta para contratar no son tan específicos los requeridos son experiencia y tiempo laborado, no se evalúa en todos los casos la formación académica y se descarta si su historial laboral no es acorde a lo solicitado.

- Ya que su método de entrevista presenta un estilo informal permite conocer mejor a la persona entrevistada a profundidad, como sus actitudes, cualidades, idoneidad cultural.
- No hay métodos que evalúen las habilidades técnicas, lo que puede ocasionar un reproceso ya que no hay una herramienta que permita identificar si el candidato cuenta con las capacidades requeridas para el cargo.
- No se realiza pruebas psicotécnicas, en esta parte la psicóloga evalúa al candidato por medio de las pruebas del valanti (cuestionario de valores y antivalores) y Reporte del Wartegg, esta prueba se hace para explorar aspectos esenciales de la personalidad, incluye la gestión emocional, relaciones interpersonales, ambiciones, proyecto de vida, valores.
- El Manual de funciones no tiene especificadas todas las tareas que debe desempeñar según la naturaleza del cargo y en el momento en que se socializa el manual aquellas competencias que no están plasmadas se comunican de manera verbal al interesado.

A su vez la doctora nos proporciona un flujograma, donde también se pueden identificar los posibles cuellos de botella, se observó el proceso de selección, contratación e inducción del cual se pudo obtener el siguiente análisis:

Figura 2: Flujograma



Fuente: Osteolife Colombia

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL OSTEOLIFE COLOMBIA SAS

Solicitud de contratación:

- La solicitud de requerimiento de personal la realiza el director de área quien es el primero en identificar la necesidad el cual diligencia el formato de requisición de personal ante la gerente general.
- La oferta se hace por medio recomendaciones internas y/o externas entre conocidos del sector salud, como lo son odontólogos, auxiliares de odontología, higienista oral, laboratoristas, donde aplican el “voz a voz”.
- Cuando hay un candidato se recolecta hoja de vida.
- Se revisa experiencia para seguir el proceso o descartarlo

Selección:

- Se convoca al candidato para una entrevista con director general la cual realiza mediante el método informal
- Se realiza entrevista con psicóloga quien aplica prueba valanti y test de wartegg y se espera su informe para determinar si cumple con lo requerido.
- De ser satisfactorio se cita a entrevista con jefe directo, una vez apruebe se le notifica al candidato la decisión

Contratación:

- Una vez ya esté aprobado por parte de la directora general y el jefe directo se realiza proceso de contratación
- Se envía a exámenes ocupacionales, físico, auditivo, visual, serología, ya con el certificado donde denote si es apto o no apto para cumplir con el cargo, se legaliza firma de contrato y afiliaciones a parafiscales

Inducción

- Se realiza inducción sobre la estructura organizacional y SG-SST y firma del formato de inducción y reinducción
- Se lee, firma y entrega copia del manual de funciones
- Se entrega dotación (camisas, pantalones) y elementos de trabajo (celulares, bolso, agendas, material publicitario)
- Capacitación virtual o presencial sobre los productos de la empresa

4.2. FASE 2: OBJETIVO 2

Diseñar mediante el uso de criterios de evaluación efectivos, procesos que se alineen con las necesidades específicas de la empresa Osteolife Colombia S.A.S para la selección efectiva de los candidatos

Como mejora para el proceso de selección y contratación del personal se propone incluir, el aprovechamiento de los portales de bolsa de empleo y la incorporación de pruebas psicotécnicas en el proceso de evaluación de candidatos.

De acuerdo a la “ley 1636, Artículo 31. Es de carácter obligatorio el registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo”, esta es una herramienta que permite acceder a mayor número de candidatos calificados que se ajusten al perfil solicitado

Al incluir pruebas psicotécnicas dentro del proceso de selección y contratación permite evaluar de manera más objetiva las habilidades interpersonales, de comunicación, cognitivas y sus aptitudes, esto permite reducir el riesgo de errores en la contratación y mejorar la calidad y optimización del proceso.

Para mejorar el proceso de selección se plantea realizar pruebas psicotécnicas, como lo son las pruebas ya realizadas por la psicóloga y añadir el test de Raven el cual permite analizar la inteligencia y capacidad de razonamiento lógico, resolución de problemas, aptitudes educativas

El Manual de funciones es una herramienta donde se establecen las actividades y requisitos que debe tener alguien cuando se va contratar, por medio de este se puede medir los resultados y el cumplimiento de los indicadores establecidos en la organización, se propone actualizar los manuales con los que ya cuenta la empresa y construir el manual de funciones del perfil para el auxiliar de soporte quirúrgico y Director científico, Se debe establecer el perfil del cargo y responsabilidades del personal a contratar cuando sea posible, para ello se cubrirán los puestos con el personal de la empresa, de manera que se aproveche el potencial humano disponible. En esta fase se revisa el manual de funciones y se establece que candidato es competente y si cumple con los requerimientos exigidos.

4.3. FASE 3: OBJETIVO 3

Evaluar la efectividad de los resultados a través de los indicadores claves como son retención del talento, rendimiento de nuevos empleados y la satisfacción del personal involucrado en el proceso.

Para promediar el indicador de retención de empleados se hará bajo una sencilla formula que es la siguiente

“Total, de empleados - Total de bajas) / Total de empleados x 100% = Tasa de retención de personal”

Para evaluar el rendimiento de nuevos empleados se propone, mediante la evaluación de desempeño, esta realice de manera trimestral, una vez hayan superado su tiempo de prueba se hará de forma anual, dentro de la misma se realizará una pregunta que permita medir el nivel de satisfacción del empleado con la empresa

5. RESULTADOS

5.1. FASE 1: OBJETIVO 1

Se hace una recolección de datos sobre la empresa para entender cuál su misión y objetivos para poder realizar este proyecto en función a sus necesidades

Reseña Histórica

La empresa OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S., es una compañía colombiana, fundada en enero 27 de 2012, con el objetivo de ser una Empresa importadora y comercializadora de Dispositivos Médicos, orientada a brindar un servicio de excelencia y calidad a los médicos, odontólogos y en general a todos los servicios de salud de Colombia. Cuenta con su equipo de trabajo totalmente capacitado en área comercial y de dispositivos médicos, destacados por su oportunidad de servicio, amabilidad, integralidad y conocimiento de los productos del portafolio.

OSTEOLIFE COLOMBIA, SAS ofrece educación continuada direccionada al conocimiento del manejo de los productos del portafolio, con el fin de obtener resultados clínicos óptimos en los tratamientos. Su objeto principal es la importación, distribución y comercialización de dispositivos médicos para la salud en Colombia, con estándares de calidad con el fin de obtener resultados óptimos en los procedimientos quirúrgicos; reconocida y posicionada a nivel nacional, cumpliendo con la normativa legal vigente

Su oficina se encuentra ubicada en la carrera 28 A No- 40-17 oficina 09, en la ciudad de Bucaramanga- Santander

Misión

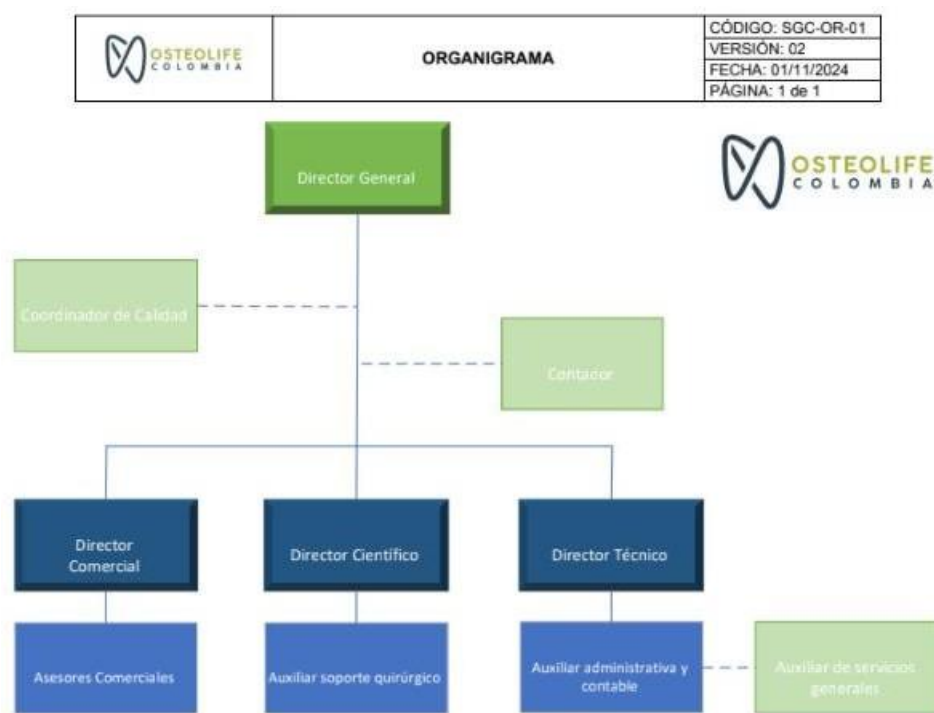
La sonrisa como regalo de vida que ayudamos a renovar a través de la última tecnología en dispositivos médicos importados de alta calidad. Cuidamos cada uno de los detalles para ser el aliado que pone en manos de los profesionales de la salud

los productos y la tecnología necesaria para acompañar de manera oportuna todos aquellos procedimientos médicos que buscan lograr una nueva sonrisa en sus pacientes y familias.

Visión

Al año 2030 de manera dinámica en Colombia, llegaremos a liderar el mercado odontológico, con más amplio portafolio de servicios de dispositivos médicos en biomateriales importados y Nacionales, e incursionaremos en diferentes áreas de la medicina y odontologías, con la comercialización de los dispositivos para los diferentes tratamientos.

Figura 3: organigrama



Fuente: Osteolife Colombia

. Tabla 2: Posibles Mejoras

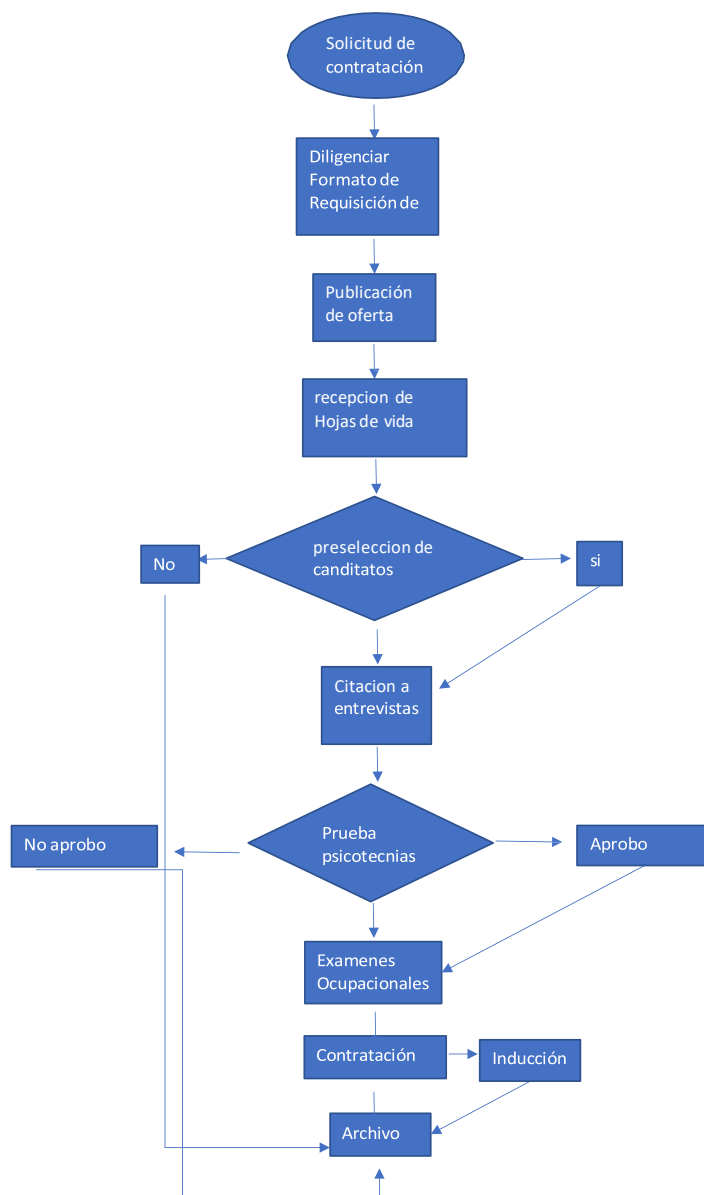
Análisis General	Posible mejora
Según la información presentada se evidencia que, si hay un proceso selección y contratación, pero muy poco estructurado presenta falencias en el desarrollo de su ejecución.	Como primera medida tener un proceso bien estructurado , facil de entender y desarrollar, ya que mediante el estudio de los procesos descritos permite modificar y complementar aquellos donde se presentan fallas
En el proceso que realizan de selección y contratación se puede evidenciar tanto en el flujograma y la respuesta de la encuesta realizada, no se realiza de manera oficial como es por ley la solicitud de reclutamiento por bolsas de empleo, el método utilizado es el de voz a voz.	Realizar el reclutamiento por medio de las bolsas de empleo en este caso comfenalco, ademas portales como computrabajo, gente util, linked, el empleo.com
Los parámetros que se tienen en cuenta para contratar no son tan específicos los requeridos son experiencia y tiempo laborado, no se evalúa en todos los casos la formación académica y se descarta si su historial laboral no es acorde a lo solicitado.	aprovechamiento del recurso con el cual la empresa ya cuenta que es el manual de funciones, este proporciona la información correspondiente a el perfil del cargo que se requiere
No hay métodos que evalúen las habilidades técnicas, lo que puede ocasionar un reproceso ya que no hay una herramienta que permita identificar si el candidato cuenta con las capacidades requeridas para el cargo.	Implemenar un test de Raven que permitan medir las capacidades y habilidades tecnicas de un candidato, de esta manera se realiza un filtro mas efectivo y se evita en caer en contratar personal poco idóneo para el cargo y aumentar la rotación de personal, además de generar mayores gastos.
No se realiza pruebas psicotécnicas, en esta parte la psicóloga evalúa al candidato por medio de las pruebas del valanti (cuestionario de valores y antivalores) y Reporte del Wartegg, esta prueba se hace para explorar aspectos esenciales de la personalidad, incluye la gestión emocional, relaciones interpersonales, ambiciones, proyecto de vida, valores.	Impementar evaluación psicologica junto con test de Raven de manera que permita medir la parte emocional y racional del candidato
El Manual de funciones no tiene especificadas todas las tareas que debe desempeñar según la naturaleza del cargo y en el momento en que se socializa el manual aquellas competencias que no están plasmadas se comunican de manera verbal al interesado	Actualizar Manuales de funciones de acuerdo a las tareas desarralladas por el cargo, y construccion de los manuales que no hay con perfil y requisitos

Fuente: autoría propia

5.2. FASE 2: OBJETIVO 2

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL CON MEJORAS OSTEOLIFE COLOMBIA SAS

Figura 4: Flujoograma mejorado



Fuente: autoría propia

Solicitud de contratación:

- La solicitud de requerimiento de personal la realiza el director de área quien es el primero en identificar la necesidad el cual diligencia el formato de requisición de personal ante la gerente general.
- Cuando no es posible cubrir los puestos con el personal de la empresa entonces se recurre a medios tales como: bolsas de empleos, anuncios de prensa, practicantes del SENA, caja de compensación, entre otros

En caso de realizarse publicación, la misma debe contener como mínimo:

- Nombre del cargo.
 - Educación formal e informal
 - Experiencia en cargos similares
 - Funciones del cargo
 - Tipo de contrato
 - Duración del contrato
 - Salario
- Se reciben las hojas de vida de los candidatos que se presenten y se realiza el debido estudio con el fin de preseleccionar los candidatos que cumplan con los requisitos exigidos Se revisa experiencia para seguir el proceso o descartarlo.
 - Las hojas de vida que cumplan con estos requisitos son enviadas o socializadas con el responsable del área solicitante para que preseccione las hojas de vida que deben ser citadas a entrevista

Selección:

- Una vez el responsable del área solicitante informa el resultado de la preselección, las personas son citadas a entrevistas. La persona responsable del área y la gerente general

- Las personas que cumplan con los requisitos mínimos exigidos y obtengan una valoración positiva en la entrevista, se les realiza prueba de conocimiento en el área requerida, dependiendo del cargo para verificar las competencias, si el personal pasa la prueba, continua el proceso, si no pasa la prueba se le notifica su rechazo
- Se realiza entrevista con psicóloga quien aplica prueba valanti y test de wartegg y se espera su informe para determinar si cumple con lo requerido.
- De ser satisfactorio se envía a la persona seleccionada a realizarse el examen médico ocupacional tal cual se encuentra descrito en el proceso de seguridad y salud en el trabajo; si es apto continúa el proceso, si no es apto se le comunica la decisión médica.

Contratación:

- Se elabora el contrato de trabajo y sus respectivas afiliaciones a Seguridad Social Integral (EPS, Fondo de Pensiones, ARL, Caja de Compensación).
- Así mismo se procede a realizar apertura de cuenta bancaria (si no cuenta con una) y archivo de su respectiva hoja de vida con soportes.

Inducción

- Se realiza inducción sobre la estructura organizacional y SG-SST y firma del formato de inducción y reinducción
- Se lee, firma y entrega copia del manual de funciones
- Se entrega dotación (camisas, pantalones) y elementos de trabajo (celulares, bolso, agendas, material publicitario)
- Capacitación virtual o presencial sobre los productos de la empresa

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Director General

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 1 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Director General
PROCESO	Direccionamiento Estratégico
PERSONAS A CARGO	- Director Técnico - Director Científico - Director Comercial - Cargos operativos y financieros.
JEFE INMEDIATO	NINGUNO
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar las actividades necesarias para proyectar la organización, garantizar su crecimiento financiero y alcanzar las metas establecidas supervisando su cumplimiento.	
TAREAS DE RESPONSABILIDAD	
- Representar legalmente a la organización en las actividades que se requiera. - Realizar la planeación estratégica de la organización, abarcando los aspectos administrativos, presupuestales y técnicos. - Acordar lineamientos de planificación y retroalimentación del sistema de gestión de calidad que garanticen el cumplimiento de la misión, visión y política de calidad. - Revisar el sistema de calidad en intervalos planificados para garantizar su adecuación y eficacia. - Establecer estrategias y planes de acción para el logro de los objetivos. - Interrelacionar los recursos internos de la empresa estableciendo políticas que canalicen todos los esfuerzos para el logro de los objetivos. - Garantizar la satisfacción del cliente. - Mantener motivado y comprometido al personal en su desempeño laboral. - Garantizar la provisión de recursos para el funcionamiento de la empresa. - Establecer políticas de acceso a la información - Establecer criterios para el control, almacenamiento y actualización de toda la información de la empresa - Garantizar la seguridad de la información, mantener actualizadas las licencias del software utilizado en la organización. - Gestionar la compra y óptima adquisición de los bienes y servicios siguiendo los lineamientos de calidad para asegurar que se mantenga el eficiente funcionamiento de la empresa. - Ordenar la compra de bienes y servicios de calidad, garantizando la mayor eficiencia. - Realizar la selección y evaluación objetiva de proveedores para que cumplan con los requisitos de calidad. - Participar activamente en los programas de capacitación que promueven y fortalecen el mejoramiento del cargo. - Comparecer en los juicios que se discuta la propiedad de los bienes de la empresa. - Velar por la organización y buena marcha de la empresa y el buen desempeño de los trabajadores y hacer la mejor selección de los mismos. - Supervisar las labores técnicas relacionadas, almacenamiento, distribución y comercialización de dispositivos médicos. - Coordinar las actividades que desarrollen las áreas que componen la empresa. - Revisar cumplimiento del presupuesto y Planificar nuevas inversiones - Cumplir con las demás funciones asignadas por la junta de socios que estén relacionadas con el cargo. - Definir, revisar anualmente la política de SST y actualizarla cuando sea necesario acorde con los cambios en el SG – SST o en la empresa y garantizar el cumplimiento de requisitos legales aplicables a SST - Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento y óptimo desarrollo en SST	

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 2 de 24

- Fijar los objetivos en SST y realizar revisión del SGSST, anualmente.
- Participar y promover actividades determinadas en el SGSST.
- Revisar y aprobar manuales, procedimientos, estándares, instructivos, etcétera, que tengan relación con SST.
- Reportar incidentes. Accidentes de trabajo y revisar y conocer la accidentalidad presentada en la empresa, así como firmar las investigaciones de Accidentes de trabajo o enfermedades laborales.
- Ordenar la compra de material para importar, Llevar a cabo la importación del Dispositivo Medico
- Generación de nuevos negocios

PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en medicina, ingeniería industrial ó carreras administrativas, de la salud o afines.	Diploma de Grado
Experiencia	Mínimo tres años en cargos similares	Certificado Correspondiente
Formación	Alta Gerencia.	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Liderazgo ✓ Responsabilidad ✓ Buenas Relaciones Interpersonales. ✓ Toma de decisiones. ✓ Excelente comunicación	Evaluación de Desempeño

formación se convalida con la experiencia.

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Informes gerenciales a los y otros documentos administrativos.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo de Computador, Teléfono, Calculadora e Impresora.
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo y frecuente con compañeros de trabajo, público en general, empresas ó entidades.
Responsabilidad por errores	Tomar decisiones equivocadas en cuanto a procesos, precios de productos ó promociones mal fundamentadas, lo cual le generaría a la empresa pérdida de dinero.
Responsabilidad por dinero y/o valores	Aplica

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL

- Riesgo Biomecánico
- Riesgo psicosocial
- Riesgo de Seguridad

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Coordinador de Calidad

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02 VERSIÓN: 02 FECHA: 01/11/2024 PÁGINA: 8 de 24
---	----------------------------	--

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de Calidad
PROCESO	Planeación estratégica corporativa
PERSONAS A CARGO	Ninguna
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR GENFRAI
OBJETIVO DEL CARGO	
Planear, actualizar, dirigir, evaluar y hacer seguimiento al sistema de Gestión de calidad de la empresa, con el fin de verificar el cumplimiento de las políticas institucionales y gubernamentales en materia de calidad y prestación de servicios, teniendo en cuenta el correcto desempeño de planes y programas e introducción de correctivos y proponer al gerente las decisiones para mantener o modificar la situación de manera que permita el cumplimiento de la misión, metas y objetivos institucionales.	
TAREAS DE RESPONSABILIDAD	
- Promover el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión, planeado, mantenimiento y control de documentos, elaboración - Participar en actividades de divulgación, concientización, implementación y educación en el sistema de gestión de calidad - Supervisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Calidad e INVIMA - Asesorar al Representante de la Dirección en la planeación, mantenimiento y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. - Planear, dirigir y organizar las actividades necesarias para la implantación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad. - Mantener, Actualizar y Soportar todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la comunidad universitaria. - Realizar auditoría interna de calidad a los procesos seleccionados por el auditor - Gestionar las acciones correctivas y/o preventivas de las no conformidades encontradas durante la auditoría. - Realizar informe de auditoría interna de calidad con sus respectivas recomendaciones para la mejora - Realizar seguimiento y cierre de las no conformidades encontradas con el responsable del Sistema de Gestión de Calidad. - Divulgar y socializar todas las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión de Calidad al gerente - Evaluar en forma independiente el Sistema de Gestión de Calidad y proponer las recomendaciones para mejorarlo. - Verificar que los controles asociados a los procesos y actividades del Sistema de Gestión de Calidad estén adecuadamente definidos, sean apropiados, se mejoren permanentemente y se cumplan por los responsables de su ejecución. - Las demás funciones que por la naturaleza del cargo le correspondan.	

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02 VERSIÓN: 02 FECHA: 01/11/2024 PÁGINA: 9 de 24
---	----------------------------	--

PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en ingeniería Biomédica, industrial o carreras administrativas afines	Diploma de Grado
Experiencia	Mínimo un año en cargos similares.	Certificado Correspondiente
Formación	Experiencia en cargos similares y/o en procesos logísticos	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Concentración ✓ Buenas relaciones interpersonales ✓ Buena comunicación oral ✓ Capacidad de trabajo en equipo ✓ Iniciativa ✓ Proactividad ✓ Dinamismo	Evaluación de Desempeño

formación se convalida con la educación

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Cotizaciones y Licitaciones dirigidas a clientes; Facturas a Clientes y Oficina; Recibos de Caja a Clientes y Oficina; Formato de Solicitud de Pedido, Listado de precios a personal, Estado de cartera, Formato de Visita a Clientes, Ruteo, Formato de Legalización de Gastos, Documentos Administrativos.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo de Computador, Calculadora, Teléfono, Equipos para demostraciones.
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo personal o vía telefónica con compañeros de trabajo, público en general, empresas o entidades.
Responsabilidad por errores	Posibles errores al informar precios que no corresponden al dispositivo, errores en las licitaciones que pueden provocar despido.
Responsabilidad por dinero y/o valores	Recaudos de cartera de los clientes.

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL	
- Riesgo físico - Riesgo biomecánico - Riesgo psicosocial - Riesgo de seguridad	

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Director Comercial

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 14 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Director Comercial
PROCESO	Gestión comercial
PERSONAS A CARGO	Asesores comerciales
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Gestionar con oportunidad y calidad los procesos de carácter administrativo y establecer contacto con los clientes actuales y potenciales para lograr el incremento de los niveles de ventas y la satisfacción del cliente.	
TAREAS DE RESPONSABILIDAD	
- Supervisar la gestión comercial de los asesores. - Auditar la cartera de cada uno de los asesores vía telefónica. - Elaborar el informe mensual de ventas y recaudos de cada una de las regionales a su cargo. - Crear promociones mensuales con el apoyo del departamento financiero y gerencia. - Comunicar e informar las promociones vigentes. - Ejercer labores y funciones como promotora nacional de la marca. - Tomar los pedidos vía telefónica de los asesores comerciales. - Diseñar estrategias comerciales que permitan mantener e incrementar las ventas de la empresa. - Crear vínculos comerciales con otras compañías para fomentar el crecimiento de la empresa. - Visitar clientes y efectuar cierres de venta. - Asesorar y brindar apoyo al área de comercialización y ventas. - Realizar proyecciones, presupuestos y metas de ventas en general, para cada uno de los asesores comerciales. - Detectar y promover oportunidades de negocio. - Implementar políticas de motivación e incentivos para su equipo de trabajo. - Coordinar reuniones periódicas con los asesores comerciales. - Planear, programar y evaluar las actividades de los asesores comerciales. - Realizar estudios de mercado que permitan conocer los deseos y necesidades de los clientes y la competencia. - Realizar auditorías periódicas al inventario para identificar los productos de baja rotación. - Realizar investigación de productos nuevos para ser comercializados por la empresa. - Medir, evaluar y realizar seguimiento a los presupuestos y a la rentabilidad integral de los productos - Organizar concursos de venta a nivel interno con el objetivo de motivar el cumplimiento de metas y la rotación de la mercancía en stock. - Capacitar y transmitir información sobre los productos comercializados por la empresa a los asesores comerciales. - Realizar de forma periódica la evaluación de desempeño para cada uno de los asesores a su cargo. - Conocer los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas en SST - Asegurar la identificación y cobertura de necesidades de capacitación y/o entrenamiento en temas SST del personal a cargo.	

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 15 de 24

- Reportar incidentes. Accidentes de trabajo, actos, condiciones inseguras y condiciones de salud que se presenten.
- Participar en las investigaciones de incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales que se presenten.
- Cumplir, participar, promover y hacer cumplir los programas y planes establecidos en el SG SST.
- Mantener retroalimentación de los procesos de su responsabilidad mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en ingeniería o carreras administrativas	Diploma de Grado
Experiencia	De uno a dos años en cargos similares	Certificado Correspondiente
Formación	Asesoría Comercial, Marketing, dirección comercial	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Toma de decisiones ✓ Responsabilidad ✓ Agilidad ✓ Paciencia ✓ Creatividad ✓ Proactividad ✓ Buenas relaciones interpersonales ✓ Conocimiento de los productos.	Evaluación de Desempeño

Se convalida la formación con la experiencia.

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Documentación relacionada con todo el sistema de gestión de calidad de la empresa y documentación del proceso de importación de dispositivos médicos.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo de computador, calculadora, impresora, teléfono, fotocopidora y equipo de oficina.
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo con compañeros de trabajo y clientes directos y potenciales de la empresa.
Responsabilidad por errores	Pueden presentarse no conformidades en los procesos, consecuencia del no seguimiento y control de los mismos.
Responsabilidad por dinero y/o valores	No aplica

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL	
- Riesgo físico - Riesgo biomecánico - Riesgo psicosocial - Riesgo de seguridad	

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Asesor Comercial

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 16 de 24

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 17 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Comercial
PROCESO	Gestión comercial
PERSONAS A CARGO	Ninguna
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Cumplir con el crecimiento y presupuesto mensual asignado a su territorio, mediante las visitas constantes a clientes (Doctores), actuales y búsqueda permanente y creativa de nuevos clientes (Doctores), visitas de negocios, fidelización, retención y motivación a los clientes (Doctores), así como el desarrollo del modelo comercial de OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S., haciendo uso de su capacidad comercial, estratégica y de la metodología de trabajo OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S. usando los recursos de información y la tecnología que le provee la compañía.	
TAREAS DE RESPONSABILIDAD	
- Lograr el cumplimiento del 100% del presupuesto de ventas del territorio. - Elaborar su plan de trabajo semanal de acuerdo a las necesidades del territorio y enfoque estratégico del mes. - Planear su agenda: diaria, semanal y ruta establecida. Visitar periódicamente a los clientes según el rutero y la planeación semanal. - Realizar el relacionamiento presencial y virtual adecuado con los clientes (Doctores), visitas e información virtual y presencial. - Realizar diariamente entre 12 y 15 visitas diarias efectivas presenciales de negocios y motivación, de apoyo, de reingreso, de inscripción, de reactivación, activación de PB2, o búsqueda de clientes Nuevos (Doctores) - Realizar reportes periódicos de las ventas efectuadas e informar a sus jefes inmediatos los aspectos importantes de las mismas. - Fidelizar a clientes (Doctores) con la estrategia comercial mensual, motivando las ganancias y beneficios que se ofrecen en el portafolio. - Aprovechar todas las oportunidades que le ofrezca su Territorio para generar estrategias encaminadas a lograr los resultados. - Seguir fielmente todos los lineamientos del sistema Comercial y de Mercadeo de OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S.. - Hacer seguimiento diario y evaluar permanentemente la efectividad de estrategias para el logro de las variables de ventas y tomar decisiones que apunten a los resultados. - Reportar diariamente a la Dirección Comercial las visitas efectivas diarias realizadas. Nuevas, PB2, Reactivas, Reingresos, y Referidos en el grupo seguimiento clientes. - Otorgar crédito a clientes (Doctores) de acuerdo con las políticas de OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S.. - Conocer todos los productos y servicios comercializados por OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S.. - Asistir a las reuniones programadas por la Gerencia General y Director Comercial. - Manejar los descuentos estipulados por la gerencia y el departamento comercial.	

- Generar ideas que permitan la adquisición de nuevos clientes y el incremento de los ingresos de la empresa.
- Informar a la gerencia las inquietudes recibidas de los clientes para la toma de correctivos.
- Informar a la Dirección General y a la Dirección Comercial los inconvenientes presentados con los clientes.
- Informar a los clientes las promociones vigentes personalmente ó vía email.
- 2. Seguimiento y control a la base de clientes(doctores) de OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S..
- Hacer seguimiento a la base de datos de la empresa, actualizándola permanentemente y enviara actualizada al director comercial.
- Realizar informes con el fin de identificar las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
- Hacer el seguimiento de satisfacción del cliente y control post venta.
- Realizar la entrega de la mercancía al día siguiente de la facturación u orden de compra, cuando el tamaño y el peso se lo permita; coordinar las entregas con el apoyo logístico y la selección del transporte más conveniente para llevar a cabo la actividad, que debe estar coordinada en su totalidad con el auxiliar de logístico.
- Conocer y estudiar a la competencia de la empresa.
- 3. Recuperación de la cartera de su territorio. Efectuar de forma oportuna el cobro de la cartera, contribuyendo con la gestión y buen manejo de la misma.
- Dar cumplimiento estricto a las políticas y procedimientos de cartera.
- Diligenciar correctamente el formato de control de cobro de la cartera y efectuar los recaudos a los clientes.
- Garantizar la veracidad de la información consignada en las solicitudes de crédito.
- Realizar personalmente las visitas de cobro.
- Recuperar a los 15 días, mínimo el 95% de la cartera y mínimo el 97% a 31 días.
- Entregar oportunamente las gestiones de cobro al área administrativa a las cuentas establecidas por Osteolife Colombia.
- Si en el caso que el dinero es recaudado por un asesor comercial, el mismo día del recaudo debe transferirse a las cuentas de la Empresa.
- Si el día de la entrega del dinero por parte del cliente es un día sábado o la entrega es en un horario fuera del horario bancario, al siguiente día a primera hora debe estar el dinero transferido en las cuentas de la Empresa.
- 4. Administrar correctamente los recursos y material que le entrega la compañía.
- Hacer la gestión de las labores diarias realizadas para el cumplimiento de los objetivos de ventas presupuestados mediante el uso los informes diarios y seguimiento de clientes.
- Mantener activo el GPS del dispositivo móvil utilizado con el fin de asegurar la realización del trabajo de campo.
- Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Administrar y utilizar adecuadamente los muestrarios y material de la compañía, encaminándolos en estrategias para el cumplimiento de cada una de las variables que conforman el presupuesto de ventas.
- Realizar el trabajo administrativo:
 - Corresponder las llamadas recibidas durante el día
 - Enviar a Dirección Comercial los datos de las inscripciones diarias
 - Revisar el correo electrónico y responder los mensajes
 - Revisar el informe diario de cartera.

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Asesor comercial

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 18 de 24

5. Realizar el seguimiento debido a Novedades y gestionar cualquier incidencia referente al procedimiento automático de Devoluciones.
 - El cierre de las remisiones se realiza a través del asesor Comercial y Dirección Comercial con las fechas dispuestas en la remisión sobre las cirugías establecidas en cada remisión.
 - Los productos que no se utilicen el los procedimientos se debe realizar la trazabilidad respectiva con el procedimiento de devolución IDM_PR07.
 - En caso de que el paciente cambie la fecha de cirugía se debe informar al asesor comercial para que el coordine el cambio de fecha de remisión con el Director Comercial.
6. Garantizar el cumplimiento y participación conjunta en la puesta en marcha de las actividades establecidas en el sistema integrado de gestión de la compañía.
 - Rendir cuentas a la alta dirección acerca de su proceso acerca de la eficacia de éste para alcanzar los resultados previstos.
 - Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades latentes en el proceso, así como formular y hacer seguimiento a las acciones necesarias para abordarlos.
 - Asegurarse de que el proceso en el cual se desempeña se gestione correctamente, de tal manera que pueda proporcionar las salidas previstas en la caracterización de dicho proceso.
 - Participar en actividades de capacitación, sensibilización y otras actividades del Sistema de Gestión Integral definidas por la organización.
 - Planeación, seguimiento y retroalimentación de planes de acción formulados.
 - Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento de sí mismo o del personal a cargo.
 - Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios organizacionales.
 - Promover el enfoque al cliente dentro de su proceso.
 - Velar por la conformidad del Sistema de Gestión Integral de acuerdo a los requisitos legales y reglamentarios.
 - Utilizar los diferentes Elementos de Protección Personal necesarios para realizar su labor y suministrados por la empresa.
 - Procurar el cuidado integral de su salud.
 - Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
 - Informar oportunamente al proceso de SST acerca de los peligros y riesgos latentes en el sitio de trabajo, así como de cualquier acto o condición insegura identificados donde labora
 - Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
 - Respetar la señalización de planta para equipos e infraestructura.
 - Actuar en posibles emergencias, aplicando los medios de seguridad establecidos para prevenir o corregir posibles riesgos causados por la emergencia

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 19 de 24

PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO	IDEAL	NORMAL	% PON
Educación	Formación profesional (no necesaria en carreras afines), o estudiando último semestre o tecnólogo en carreras afines, pero que la experiencia sea superior a la requerida en 12 meses adicionales continuados, sobre la solicitud como normal para experiencia	Formación Bachiller o Técnico	20 %
Experiencia	Experiencia mínima continuada de 24 meses en una misma posición comercial o en posiciones comerciales de puerta a puerta de intangibles y /o servicios, ya sea como asesor comercial preferiblemente o en su defecto como asesor de productos odontológicos	Experiencia mínima continuada de 12 meses en una misma posición comercial o en posiciones comerciales de puerta a puerta de intangibles y /o servicios, ya sea como asesor comercial preferiblemente o en su defecto como asesor de productos odontológicos	30%
Formación	Cursos o formación en liderazgo y/o manejo de equipos comerciales.	Cursos de trabajo en equipo y manejo de servicio al cliente.	10%
Valores y competencias corporativas	✓ Orientación al Cliente ✓ Influencia ✓ Orientación a los Resultados ✓ Compromiso ✓ Habilidades Sociales ✓ Técnicas de Negociación Manejo de Relaciones de Negocio ✓ Integridad ✓ Experticia en manejo de Redes sociales y herramientas digitales de comunicación. ✓ Manejo Office Medio-Alto	✓ Orientación al Cliente ✓ Influencia ✓ Orientación a los Resultados ✓ Compromiso ✓ Habilidades Sociales ✓ Técnicas de Negociación Manejo de Relaciones de Negocio ✓ Integridad ✓ Experticia en manejo de Redes sociales y herramientas digitales de comunicación. - Manejo Office Medio	40%

La formación se convalida con la educación

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

contador

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 10 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Contador
PROCESO	Gestión administrativa y financiera
PERSONAS A CARGO	Ninguna
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Suministrar de manera confiable y oportuna la información financiera de la empresa con el fin de apoyar a la administración en la planeación, dirección y organización de los negocios	
TAREAS DE RESPONSABILIDAD	
- Control de las Obligaciones Laborales y Bancarias. - Elaboración y evaluación de estados financieros y notas a los estados financieros - Elaboración de cierre contable. - Asesoría contable de OSTEOLIFE COLOMBIA SAS de manera mensual - Balance General Y Estado de Resultados de OSTEOLIFE COLOMBIA SAS de manera mensual - Diferentes informes que se tengan que presentar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Industria y Comercio, Alcaldía, Cámara de Comercio - Elaboración de las declaraciones tributarias nacionales y municipales e informes (Renta, Industria y Comercio, Retefuente, IVA). - Velar por la correcta utilización de los recursos de la empresa. - Participar y motivar la cultura del auto cuidado a través de los programas de salud ocupacional. - Conocer y cumplir el reglamento interno de trabajo y demás normas administrativas. - Brindar apoyo al SG SST Resolución 0312/2019. - Revisar las devoluciones en ventas con sus respectivos soportes, consecutivos y cruce con la factura de venta. - Revisar los comprobantes de Egreso, notas de contabilidad con sus respectivos soportes, gastos generales de la oficina principal y las sucursales, verificando los consecutivos, las cuentas contables y sus soportes. - Manejar la clave del administrador del SISTEMA CONTABLE, controlar y corregir compras importadas, tesorería, facturación, cartera y nómina. - Liquidación de impuestos de IVA – Retención en la fuente- Industria y Comercio (Listados SISTEMA CONTABLE) y entrega un día antes a Director General para su revisión. - Preparar y presentar la información para Superintendencia de Sociedades e información exógena. - Revisar el seguimiento a cruce y anticipos. - Supervisión, verificación y control de las ventas especiales de manera periódica. - Supervisión, verificación y control de las conciliaciones bancarias. - Supervisión, verificación y control de las contabilizaciones y cruce de la cuenta 28 periódicamente. - Realizar informes financieros, solicitud de crédito, actualización de datos, entrega de soportes, respuestas a las solicitudes para los diferentes bancos. - Presentación de informes mensuales evaluación de gastos y presupuestos a la Directora General - Procurar el cuidado integral de su salud.	

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 11 de 24

- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Realización de declaración de renta anual, año fiscal.
- Reportar incidentes. Accidentes de trabajo, actos, condiciones inseguras y condiciones de salud que se presenten.
- Participar en actividades determinadas en el SGSST.

PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en Contaduría pública	Diploma de grado
Experiencia	De uno a tres años	Certificado correspondiente
Formación	Taller información exógena para la DIAN en medios electrónicos, Seminario en Actualización tributaria.	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Concentración ✓ Toma de decisiones ✓ Liderazgo ✓ Puntualidad ✓ Buenas relaciones interpersonales.	Evaluación de Desempeño

La formación se convalida con la experiencia.

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Informe al Revisor Fiscal de liquidación de IVA y Retefuente y los arquezos de caja, Informes a las entidades bancarias de los estados financieros, evaluaciones de desempeño, realizar y presentar industria y comercio y demás necesidades legales de la empresa
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo de Computador, teléfono, Calculadora e Impresora.
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo con compañeros de trabajo y en ocasiones con empresas ó entidades.
Responsabilidad por errores	Liquidación equivocada del IVA y Retefuente que pueda conllevar a sanciones para la empresa
Responsabilidad por dinero y/ó valores	No Aplica.

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL

- Riesgo físico
- Riego biomecánico
- Riesgo psicosocial
- Riesgo de seguridad

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Director Científico

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02 VERSIÓN: 02 FECHA: 01/11/2024 PÁGINA: 21 de 24
---	----------------------------	---

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Director Científico	
PROCESO	Gestión científica	
PERSONAS A CARGO	Ninguna	
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR GENERAL	
OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar las investigaciones necesarias los productos que pueda manejar la empresa, que cumplan los parámetros de calidad, estudios científicos, cumplimiento de ley y participación en la promoción de estos mismos, mediante practicas educativas y quirúrgicas		
TAREAS DE RESPONSABILIDAD		
- Representar a la compañía en eventos internacionales mostrando casos realizados durante el tiempo de distribución del dispositivo médico. - Búsqueda de nuevos productos, bajo criterios establecidos por la compañía como son: productos importados en regeneración ósea, productos importados en suturas, productos importados en biomateriales y productos importados en titanio. - Solicitar talleres preclínicos para realizar en las diferentes universidades donde el portafolio de OSTEOLIFE COLOMBIA S.A.S. está, confirmando la técnica a realizar, líder de opinión a presentarse y materiales a llevar. - Realizar talleres preclínicos para la compañía, asistiendo a diferentes clientes con el fin de que perfeccionen algunas técnicas quirúrgicas. - Hablar con los diferentes líderes de opinión que hablan acerca del producto en la compañía. - Ante un evento serio o no serio, el director científico hace acompañamiento a la revisión del caso. - Desarrollar, dirigir, supervisar y evaluar planes ara la compañía a cerca de la calidad del dispositivo médico. - Promover el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión SST planeado, mantenimiento y control de documentos y demás que tengan que ver con su adecuado funcionamiento y mejoramiento. - Participar en actividades de divulgación, concientización, implementación y educación en el Sistema de Gestión SST. - Participar activamente en los programas de capacitación que promueven y fortalecen el mejoramiento del cargo. - Reportar los accidentes e incidentes de trabajo a la ARL y al Vigía de Salud, de manera inmediata al suceso - Realizar las investigaciones de accidentes y/o enfermedades laborales. - Participar y motivar la cultura del auto cuidado a través de los programas de promoción y prevención. - Cumplir con las demás funciones asignadas por el jefe inmediato que estén relacionadas con el cargo. - Participar y promover actividades determinadas en el SGSST.		
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Pregrado en odontología, posgrado en periodoncia/rehabilitación Oral/ Implantología oral	Acta de Grado, Resolución o Licencia para ejercer
Experiencia	Mínima de un año usando material de regeneración ósea.	Certificados Laborales Correspondiente
Formación	Conocimiento en Material de regeneración ósea	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Liderazgo. ✓ Organización.	Evaluación de Desempeño

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02 VERSIÓN: 02 FECHA: 01/11/2024 PÁGINA: 22 de 24
--	----------------------------	---

	✓ Proactividad. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Buenas relaciones interpersonales y comunicación.	
--	--	--

La formación se convalida con la experiencia

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Documentos generados del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo, resguardar historia clínica, dar cumplimiento a la resolución 1995 de HC, informes que requiera el jefe directo.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo de computador, impresora, fotocopidora, teléfono e instrumental de trabajo
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo con todo el personal de la empresa
Responsabilidad por errores	Bajar la puntuación en el porcentaje de implementación del SG-SST por el inadecuado manejo al sistema en la organización, vencimiento de dispositivos médicos antes de ser utilizados,
Responsabilidad por dinero y/o valores	Administrar el dinero que ingresa

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL

- Riesgo físico
- Riesgo biomecánico
- Riesgo psicosocial
- Riesgo de seguridad
- Riesgo biológico

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Auxiliar de soporte Quirúrgico

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 23 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar soporte quirúrgico	
PROCESO	Auxiliar de soporte Quirúrgico	
PERSONAS A CARGO	Ninguna	
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR CIENTIFICO	
OBJETIVO DEL CARGO		
Soporte técnico en procedimientos a Director Cientifico		
TAREAS DE RESPONSABILIDAD		
- Asistir de manera diaria al Director Científico y/o odontólogos clientes externos en soporte quirúrgico y capacitación de manejo de producto a los odontólogos - Realizar limpieza y desinfección del material o implementos utilizados de manera diaria para el soporte quirúrgico - Preparar el ambiente del consultorio odontológico según protocolo y normativa de salud. - Preparar pacientes para examen dental y asistir a los odontólogos durante el mismo. - Asegurar que los dispositivos médicos almacenados se encuentren en las condiciones establecidas y exista el soporte documental y los registros respectivos. - Esterilizar y organizar instrumentos según protocolo y normativa de salud. - Recepcionar información por correo electrónico, teléfono, medios técnicos o tecnológicos y entregar los mensajes respectivos. - Proporcionar información y contestar preguntas sobre los procedimientos, la atención, productos, servicios, requerimientos y reclamos del paciente o usuarios. - Clasificar, archivar y custodiar las historias clínicas, en el proceso de prestación de servicios según normas vigentes. - Realizar cobro de conformidad con los procedimientos establecidos. - Verificar antes de la utilización del dispositivo, las fechas de vencimiento e instrucciones de uso. - Cumplir con el horario laboral - Promover el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión SST planeado, mantenimiento y control de documentos y demás que tengan que ver con su adecuado funcionamiento y mejoramiento. - Participar en actividades de divulgación, concientización, implementación y educación en el Sistema de Gestión SST. - Participar activamente en los programas de capacitación que promueven y fortalecen el mejoramiento del cargo. - Reportar los accidentes e incidentes de trabajo a la ARL y al Vigía de Salud, de manera inmediata al suceso - Realizar las investigaciones de accidentes y/o enfermedades laborales. - Participar y motivar la cultura del auto cuidado a través de los programas de promoción y prevención. - Cumplir con las demás funciones asignadas por el jefe inmediato que estén relacionadas con el cargo. - Participar y promover actividades determinadas en el SGSST.		
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Bachiller, Tecnólogo y/o Técnico en higiene oral, y/o técnico en soporte	Diploma de Grado, Acta de Grado, Resolución o Licencia para ejercer
Experiencia	Mínima de un año asistiendo a odontólogos.	Certificados Laborales Correspondiente

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 24 de 24

Formación	Tecnólogo o Técnico en Higiene oral y/o auxiliar de odontología.	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Organización. ✓ Proactividad. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Facilidad de redacción. ✓ Buenas relaciones interpersonales y comunicación.	Evaluación de Desempeño

La formación se convalida con la experiencia

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Documentos generados del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo, resguardar historia clínica, dar cumplimiento a la resolución 1995 de HC, informes que requiera el jefe directo.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo de computador, impresora, fotocopidora, teléfono e instrumental de trabajo
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo con todo el personal de la empresa
Responsabilidad por errores	Bajar la puntuación en el porcentaje de implementación del SG-SST por el inadecuado manejo al sistema en la organización, vencimiento de dispositivos médicos antes de ser utilizados,
Responsabilidad por dinero y/o valores	Hacer entrega pagos de pacientes al Director Científico

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL	
- Riesgo físico - Riesgo biomecánico - Riesgo psicosocial - Riesgo de seguridad - Riesgo biológico	

Fuente: autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Auxiliar de servicios generales

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 12 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de Servicios Generales
PROCESO	Importación dispositivos médicos
PERSONAS A CARGO	Ninguna
JEFE INMEDIATO	AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

OBJETIVO DEL CARGO
Realizar las labores de mantenimiento y aseo de las instalaciones de la empresa, acorde con los parámetros establecidos por la Gerencia General y los lineamientos especificados en la Resolución No. 4002 de 2007, emanada del Ministerio de la Protección Social y de atender a empleados y visitantes en sus requerimientos.

TAREAS DE RESPONSABILIDAD
- Realizar la limpieza general en los sitios de trabajo. - Preparar los insumos adecuadamente para desempeñar sus labores de limpieza y desinfección. - Mantener los formatos de limpieza al día. - Apoyar las áreas de trabajo de la empresa cuando sea necesario. - Cumplir con las tareas diarias de limpieza y desinfección específicas en las áreas de almacenamiento de Dispositivos médicos. - Informar oportunamente sobre las anomalías que se presenten en las instalaciones administrativas y/o operativas. - Informar al jefe inmediato las requisiciones de compra requeridas para cumplir con la limpieza de áreas comunes, bodegas, oficinas, baños y áreas externas. - Cumplir con las funciones especiales que puedan surgir por parte de la gerencia u otra área de trabajo de la empresa, sin interferir en las tareas diarias de limpieza o tareas encomendadas por otras áreas de trabajo. - Cumplir con los horarios asignados. - Acatar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que le sean asignadas por el jefe Inmediato. - Procurar el cuidado integral de su salud. - Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. - Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. - Reportar incidentes. Accidentes de trabajo, actos, condiciones inseguras y condiciones de salud que se presenten. - Participar en actividades determinadas en el SGSST.

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 13 de 24

PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Bachiller	Diploma de Grado
Experiencia	De un año	Certificado Correspondiente
Formación	En labores de limpieza y desinfección	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Paciencia ✓ Agilidad ✓ Concentración ✓ Buenas relaciones interpersonales ✓ Dinamismo ✓ Proactividad.	Evaluación de Desempeño

La formación se convalida con la experiencia

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	No Aplica.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Uso continuo elementos de aseo e insumos para el mismo.
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo con compañeros de trabajo.
Responsabilidad por errores	Errores en la ejecución de su labor que afecten la calidad de los dispositivos médicos, al no desarrollar la mismo acorde con el procedimiento establecido por la empresa.
Responsabilidad por dinero y/o valores	No Aplica.

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL
- Riesgo físico - Riesgo Químico - Riesgo biomecánico - Riesgo psicosocial - Riesgo de seguridad

Fuente: Osteolife Colombia- autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Director Técnico

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 3 de 24

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Director Técnico
PROCESO	Importación dispositivos médicos
PERSONAS A CARGO	Auxiliar administrativa y contable
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar el aseguramiento de la calidad de los dispositivos médicos importados por la organización desde la recepción hasta su comercialización y velar por la aplicación y cumplimiento de las normas sanitarias vigentes, relacionadas con la importación de los dispositivos médicos.	
TAREAS DE RESPONSABILIDAD	
- Asesorar técnicamente al representante legal respecto a las características de los dispositivos médicos, así como atender los requerimientos por la normatividad vigente frente a la calidad de los mismos. - Apoyar el proceso de selección de proveedores y distribuidores de la empresa, participar en la estructura de los procesos de compras de los dispositivos médicos importados y en el asesoramiento a terceros para lograr el cumplimiento de los requerimientos técnicos y regulatorios de los dispositivos médicos. - Asegurar que los dispositivos médicos almacenados se encuentren en las condiciones establecidas y exista el soporte documental y los registros respectivos. - Aprobar los procedimientos relacionados con las operaciones de almacenamiento, acondicionamiento, despacho y distribución de los dispositivos médicos. - Asegurar que se realice la capacitación permanente del personal y que ésta se adapte a las necesidades. - Verificar que los registros de almacenamiento y/o acondicionamiento y distribución sean diligenciados en cada etapa del proceso. - Garantizar el mantenimiento de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento y en general de las instalaciones. - Asegurar que se lleven a cabo las debidas comprobaciones de procesos y las calibraciones de los equipos e instrumentos de control, como también que esas comprobaciones se registren y que los informes correspondientes estén disponibles. - Garantizar mediante seguimiento y control, la trazabilidad de los dispositivos médicos distribuidos tanto para las actividades propias de la empresa como para el cumplimiento de los programas de vigilancia de dispositivos médicos correspondientes a las autoridades sanitarias. - Responsabilizarse de los procedimientos de atención de quejas y retiro de dispositivos médicos del mercado. Así como el seguimiento a los incidentes adversos que presenten y su reporte a la entidad sanitaria. - Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual. - Responsabilizarse de las actividades de inspección y/o alistamiento de los dispositivos médicos. - El representante legal del establecimiento y el/la Directora(a) Técnico(a) son solidariamente responsables del mantenimiento de la calidad de los dispositivos médicos ante la autoridad sanitaria. - Promover el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión planeado, mantenimiento y control de documentos, elaboración y análisis de indicadores, auditorías internas, revisión gerencial, seguimiento a acciones correctivas, preventivas y planes estratégicos y demás que tengan que ver con su adecuado funcionamiento y mejoramiento. - Conocer los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas en SST. - Asegurar la identificación y cobertura de necesidades de capacitación y/o entrenamiento en temas SST del personal a cargo.	

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SGC-MN-02
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 01/11/2024
		PÁGINA: 4 de 24

- Reportar, Participar en las investigaciones de incidentes, Accidentes de trabajo, actos, condiciones inseguras y condiciones de salud que se presenten.
- Cumplir Participar y promover y hacer cumplir los programas y planes establecidos en el SG SST.
- Mantener retroalimentación de los procesos de su responsabilidad mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en Medicina, ingeniería Biomédica, odontología o afines y conocimientos en dispositivos médicos	Diploma de Grado.
Experiencia	Práctica en el manejo de dispositivos médicos y manejo de personal.	Certificado Correspondiente
Formación	Implementación sistemas de calidad y administración de documentos. Conocimiento de dispositivos médicos	Certificado Correspondiente
Habilidades	✓ Toma de decisiones. ✓ Concentración. ✓ Agilidad. ✓ Paciencia. ✓ Buenas relaciones interpersonales, conocimiento de los productos.	Evaluación de Desempeño

La formación se convalida con la experiencia

RESPONSABILIDADES	
Responsabilidad por documentos y papeles importantes	Documentos de las inspecciones, Certificados entidades sanitarias, Documentos del proceso de importación, almacenamiento, acondicionamiento, capacitaciones, constancias de fumigaciones y certificados de Calibración de equipos, Documentos administrativos involucrados en el desarrollo de sus funciones.
Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo	Equipos para el control de las áreas de almacenamiento de dispositivos médicos, uso frecuente de computador, impresora y demás elementos de oficina.
Responsabilidad por contactos	Contacto continuo con compañeros de trabajo.
Responsabilidad por errores	Errores en la ejecución de su labor que afecten directamente la calidad de los dispositivos médicos, al no desarrollar el mismo acorde con el procedimiento establecido por la empresa.
Responsabilidad por dinero y/o valores	No Aplica.

TIPOS DE RIESGO OCUPACIONAL

- Riesgo físico
- Riesgo Biomecánico
- Riesgo psicosocial

Fuente: autoría propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

5.3. FASE 3: OBJETIVO 3

Retención de Personal

Para promediar el indicador de retención de empleados se hará bajo una sencilla formula que es la siguiente

“Total, de empleados - Total de bajas) / Total de empleados x 100% = Tasa de retención de personal”

La cual se hará de manera trimestral de acuerdo al tiempo de contrato fijo que tiene la empresa y ajustada al tamaño y rotación de la misma.

Como base para realizar la explicación se tomo el número de empleados actuales por las bajas que se tuvo en el primer trimestre del año, de los cuales actualmente se tienen 10 empleados y se tuvieron 3 renunciaciones, quedando expresado de la siguiente forma

$$R.E : (10-3) / 10 * 100\% = 70\%$$

De lo que se puede concluir que se retuvo el 70% de los empleados en este trimestre, al ser una empresa de tamaño pequeño lo ideal seria tener un porcentaje mas alto, ya que esto incurre en aumento de gastos.

Rendimientos de nuevos empleados

Se propone realizar la evaluación de desempeño cada trimestre para las nuevas contrataciones, esto con el fin de que ya superado el periodo de prueba y familiarizado con las actividades y su rol dentro de la empresa se pueda evidenciar los resultados obtenidos en el desarrollo de sus funciones.

 OSTEOLIFE COLOMBIA	EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PERSONAL						CÓDIGO: SGC-FR-12
							VERSIÓN: 02
							FECHA: 01/11/2024
							PÁGINA: 1 de 2

FECHA DE EVALUACIÓN:	
PROCESO:	
NOMBRE DEL TRABAJADOR:	

PERIODO DE EVALUACIÓN					
DESDE:		HASTA:			

CONTRIBUCIONES Y METAS INDIVIDUALES							
ASPECTOS DEL DESEMPEÑO	INFERIOR		MEDIO		SUPERIOR		DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS DE DESEMPEÑO
	1	2	3	4	5	6	
CONOCIMIENTO DEL CARGO	1	2	3	4	5	6	Se considera el dominio y la familiarización del evaluado con las actividades del cargo que desempeña, demostrando condiciones excepcionales para el cargo.
CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5	6	Implica tener un amplio conocimiento de los temas del área de la cual se es responsable, comprendiendo la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización.
RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5	6	Capacidad para comprometerse con las funciones y tareas, con la empresa, respondiendo por sus acciones pasadas, presentes y futuras.
INICIATIVA E INTROSPECCIÓN	1	2	3	4	5	6	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes para problemas o situaciones requeridas por el puesto, incluyendo una evaluación interna para fortalecer las habilidades y buenas actitudes, y a su vez identificar los aspectos por mejorar para encaminar su comportamiento al cambio positivo.
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5	6	Habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo, evidenciando la facilidad para integrarse a un equipo de trabajo.
COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5	6	Es la capacidad de demostrar una habilidad de comunicación, asegurando la entrega de una información clara, completa y veraz.
ADAPTABILIDAD AL CAMBIO	1	2	3	4	5	6	Capacidad para adaptarse a los cambios, y de modificar su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.
ENERGÍA Y MANEJO DE LA PRESIÓN	1	2	3	4	5	6	Habilidad para trabajar duro, resistir largas horas de trabajo, en situaciones de presión de tiempo, de desacuerdo, oposición y diversidad sin que por esto se vea afectado el nivel de actividad o productividad.
CAPACIDAD DE TRANSFERENCIA	1	2	3	4	5	6	Es la habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos a través de las capacitaciones, cursos, talleres, simposios y demás estudios académicos a su desempeño laboral.
SUBTOTALES DE CADA NIVEL INFERIOR-MEDIO-SUPERIOR	puntos	puntos	puntos	puntos	puntos	puntos	TOTAL PUNTOS:
							PORCENTAJE:

Fuente: Osteolife Colombia sas

Por medio de esta poder tener indicadores de cumplimiento y efectividad, así mismos detectar las falencias que se tienen, y poder realizar un plan de mejoramiento y de esta manera asegurar una mejor productividad y estabilidad laboral para el empleado, en total de puntos son 54 lo que equivale al 100%, el estándar mínimo para aprobar al empleado debería ser de 35 puntos que seria el 65%. De acuerdo a esto se realizaría el plan de mejora enfocado en esas áreas de menos puntuación.

Satisfacción del empleado

se realizarán 11 preguntas donde el empleado conteste el grado de satisfacción que tiene con la empresa para que de esta manera se pueda evaluar cómo se siente el colaborador en el cargo que desempeña y de manera general con el trato que le da la empresa, y poder denotar las inconformidades para tener una acción de mejora y ofrecer un buen ambiente laboral para cada persona.

Tabla: encuesta de satisfacción laboral

NOMBRE DE LA EMPRESA	Osteolife Colombia S.a.s	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
NIT	901788544		
CARGO	Auxiliar administrativa y contable		
NOMBRE DEL COLABORADOR	Laura Rocio Gomez		
TIPO DE IDENTIFICACION	1096956494		
JEFE INMEDIATO	Director General		
ANTIGÜEDAD	5 años		
SECCIONES	PREGUNTAS		
Satisfacción laboral	¿Está satisfecho con sus responsabilidades laborales actuales?	1	
	¿Dispone de todos los recursos y materiales para destacar en su rol?	1	
Entorno laboral	¿Consideras que los espacios de la compañía son seguros?	1	
	¿Los espacios de trabajo son cómodos?	1	
Compensación y prestaciones	¿La empresa ofrece algún tipo de incentivo?	1	
	¿La empresa ofrece algún tipo de apoyo educativo y/o apoyo para compra de vivienda?	1	
	¿La empresa realiza actividades de bienestar?	2	
	¿La empresa realiza incentivos monetarios por el cumplimiento de metas?	1	
Desarrollo profesional	Se siente satisfecho con su actual paquete salarial y de prestaciones?	1	
	¿Le ofrecen suficientes oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?	1	
	¿Recibe compatibilidad para seguir formándose o para obtener certificaciones relacionadas con su rol?	1	
MUY SATISFECHO	5	30%	
SATISFECHO	4	25%	
NEUTRAL	3	20%	
INSATISFECHO	2	15%	
MUY INSATISFECHO	1	10%	
		100%	

Fuente: autoría propia

En la observación se le da al empleado la opción de expresar si tiene alguna inconformidad de acuerdo a las preguntas, la cual serán evaluadas por el jefe, y presentar posibles mejoras, mediante una comunicación asertiva y fluida entre las 2 partes, que permita mejorar el clima laboral.

6. CONCLUSIONES

1. Eficiencia en el Proceso: La implementación de estrategias de mejora continua ha permitido reducir los tiempos de selección y contratación, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa. Esto no solo beneficia a la empresa, sino que también mejora la experiencia del candidato.

2. Alineación con la Cultura Organizacional: La optimización del proceso de selección ha facilitado una mejor alineación entre los valores y la cultura de Osteolife Colombia SAS y los perfiles de los candidatos. Esto ha resultado en una mayor satisfacción y retención del personal, contribuyendo a un mejor ambiente laboral

3. Capacitación del Personal de Recursos Humanos: La formación continua del equipo de recursos humanos en técnicas de selección y gestión del talento ha sido fundamental para implementar mejoras efectivas. Un equipo capacitado es capaz de identificar y atraer el talento adecuado para la organización

4. Impacto en el Desempeño Organizacional: La optimización del proceso de selección y contratación ha tenido un impacto positivo en el desempeño general de la empresa, al asegurar que se contraten personas con las competencias adecuadas que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de Osteolife Colombia SAS.

7. RECOMENDACIONES

según el trabajo desarrollado y los resultados obtenidos, se recomienda a la empresa Osteolife Colombia s.a.s lo siguiente:

- Actualizar los procesos de selección y contratación de personal de acuerdo a como se desarrollan estas labores, dejando por escrito el paso a paso, apoyándose en lo exigido por ley y en las necesidades que tiene la empresa, para poder fortalecer dicho proceso.
- Implementar en el proceso de reclutamiento la publicación de la oferta en bolsas de empleo en cajas de compensación, portales de empleo, anuncios, para tener más captación de hojas de vida y mas opciones de para realizar la selección.
- Definir el perfil y las funciones de cada puesto en el manual de funciones y de acuerdo a esto tener en cuenta los requisitos que se necesitan para la contratación, para tener claridad al seleccionar al candidato adecuado.
- Mantener actualizado los manuales de funciones de acuerdo a los cargos que haya en el organigrama, según las tareas realizadas por cada cargo, distribución justa de funciones, y comunicar a la persona, socializándoles los cambios, ajustes que se realicen

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(S/f). Gobernador.co. Recuperado el 9 de enero de 2025, de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703171/Guia_manual_especifico_funciones_competencias_accion_integral.pdf/1f3499cf-3f55-441c-bb20-315ed3fa0c2b?t=1490976528067.

Matute-Pinos, K., & Bojorque-Chasi, R. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio. *Ingenio*, 26, 41–48. <https://doi.org/10.17163/ings.n26.2021.04>

Armijos Mayon, FB, Bermúdez Burgos, AI, & Mora Sánchez, NV (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11 (4), 163–170.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163

Diana katuska Peña Ponce, Martha Lorena Figueroa Soledispa, Jenny Elizabeth Parrales Reyes (2022) El Desarrollo Organizacional Como Apoyo al Sistema Empresarial. 7 Vol. 8, núm. 1, pp. 1201-1217.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383470.pdf>

Friedlander, F., y Brown, LD (1974). Desarrollo organizacional. *Revista Anual de Psicología*, 25, 313–341. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.25.020174.001525>

Viteri Rade, L. Y., & Franco Villon, M. N. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento humano. Revista E-IDEA Journal of Business Sciences, 4 (17), 30-44. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id233>.

Identificación, I. (s/f). MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES. Gov.co. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.hospitalsancamilogov.co/images/documentos/manual-funciones/profesional-universitario-odontologo.pdf>

(S/f). Gov.co. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-214-de-2022.pdf>

(S/f). Gov.co. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703171/Guia_manual_especifico_funciones_competencias_accion_integral.pdf/1f3499cf-3f55-441c-bb20-315ed3fa0c2b?t=1490976528067

(S/f). Gov.co. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de https://www.dssa.gov.co/images/Manual_De_Especificaciones_Tecnicas_Segundo_Nivel_ActualizadoEC_21%20juni.pdf

de Medicamentos, C. P. el C. E., & Médicos, E. y. D. (s/f). MANUAL DE FUNCIONES. Cecmed.cu. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de https://www.cecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/DocsLicencias/manual_de_funciones.pdf

Antioquia, T. (s/f). MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES. Gov.co. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://hfv.gov.co/wp-content/uploads/2017/12/MANUAL-ESPEC%C3%8DFICO-DE-FUNCIONES-Y-DE-COMPETENCIAS-LABORALES-OKi.pdf>

De las profesiones, P., De la salud, un A. al C., Personas, L., & Comunidades, F. y. (s/f). PERFILES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES EN SALUD. Gov.co. Recuperado el 23 de febrero de 2025, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Perfiles-profesionales-salud.pdf>

(pag-117)

9. APÉNDICES

Si aplica, se anexan: formato de encuestas entrevistas, chek list, en general las herramientas o instrumentos utilizados en la investigación. Se enumeran con letras mayúsculas de la A - Z, si la cantidad es mayor se enumeran con números arábigos. Fuente y títulos en Normas APA.

10. ANEXOS

La sección de anexos será usada para presentar información que los autores y el director consideren importante, como el caso de: manuales de usuario, hojas de datos, guías de laboratorio, demostraciones matemáticas, diseños esquemáticos, cartografía, entre otros.

Cada Anexo debe estar identificado por una letra (A –Z), la cual será usada para diferenciar las figuras, tablas y ecuaciones que se encuentren en estas secciones.

F-DC-125

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO**

VERSIÓN: 2.0