

CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA LA
EMPRESA SERVIMEDIX FJ DE LA CIUDAD DE TULUA.

JORGE HERNAN MONDRAGÓN FLÓREZ

OSCAR RODRIGUEZ ESTRADA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

SANTIAGO DE CALI

2016

CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA LA
EMPRESA SERVIMEDIX FJ DE LA CIUDAD DE TULUA.

JORGE HERNAN MONDRAGÓN FLÓREZ

OSCAR RODRIGUEZ ESTRADA

Trabajo De Grado Para Optar El Título De Especialista De Gerencia Del Talento
Humano

ASESOR:

RONALD YONNY GONZALEZ MEDINA

Magister En Ciencias De La Organización

UNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

SANTIAGO DE CALI

2016

DEDICATORIA

Damos gracias a Dios, a nuestros progenitores por bendecirnos y regalarnos el don de la vida, en esta etapa del crecimiento profesional y en manos del creador todos los propósitos son alcanzables.

De igual manera dedicamos la culminación de esta formación a todas aquellas personas que con su apoyo incondicional estuvieron allí dándonos su voz de aliento para seguir adelante y regalándonos el espacio y tiempo que se le dedica a la familia, padres, hermanos, esposa e hijos, fueron un pilar fundamental para decir que todo lo que se hace con amor es posible.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por permitirnos alcanzar este nuevo logro en nuestras vidas personales como profesionales.

A la universidad fundación universitaria católica lumen Gentium (unicatolica) por brindarnos la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

A los docentes de la universidad que tuvieron la mayor disposición y sabiduría para transmitir su conocimiento y poder aportar a nuestra formación.

A nuestras familias por estar ahí apoyándonos en todo momento.

A Lady Johanna Loaiza Acevedo por disponer de su valioso tiempo y disposición para compartir de sus conocimientos y darnos la oportunidad de ingresar a la empresa Servimedix FJ y poder servirnos de base para la elaboración del presente trabajo de grado.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS	18
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
4. MARCO REFERENCIAL	22
4.1 MARCO TEÓRICO	22
4.2 MARCO HISTÓRICO	24
4.3 MARCO LEGAL	29
5. DISEÑO METODOLÓGICO	31
6. GESTIÓN OFICINA DEL TALENTO HUMANO	32
6.1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	32
6.2 FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	33
6.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	37

6.4 PROTOCOLO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	39
6.5 PROCESO DE RECLUTAMIENTO	44
6.6 MANUAL DE FUNCIONES	45
6.7 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	77
6.8 PERÌODO DE PRUEBA	77
7. INSTRUMENTO	82
8. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS	83
9. CONCLUSIONES	90
10. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFIA	89
ANEXOS	91

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. Debilidades Y Estrategias	18
TABLA 2. Caracterización Del Proceso: Gestión Del Talento Humano	36
TABLA 3. Codificación Por Nivel Jerárquico	41
TABLA 4. Grado Salarial Por Nivel Jerárquico	42

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. Árbol de Problema: Efectos y Causa	17
GRÁFICO 2. Comportamiento del Ser Humano, Aptitudes y Actitudes	33
GRÁFICO 3. Gestión del Talento Humano	35
GRÁFICO 4. Comparativo: Ventajas y Desventajas de los Métodos de Reclutamiento	44
GRÁFICO 5. Modelo de Evaluación de Desempeño	76
GRÁFICO 6. Modelo de Estabilidad Laboral	77
GRÁFICO 7. Modelo de Seguridad y Salud en el Trabajo	80
GRÁFICO 8. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem a	83
GRÁFICO 9. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem b	84
GRÁFICO 10. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem c	85
GRÁFICO 11. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem d	86
GRÁFICO 12. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem e	86
GRÁFICO 13. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem f	87
GRÁFICO 14. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa Ítem g	87

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Encuesta de conocimiento de la empresa	93
ANEXO B. Formato de Compromisos Laborales	94
ANEXO C. Formato de Calificación de Desempeño	95

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: sistema que permite desarrollar las potencialidades de los trabajadores para que así puedan obtener la máxima satisfacción en su trabajo, dar lo mejor de sus esfuerzos a la organización, y alcanzar los fines de la administración en la forma más eficiente y eficaz.

ANÁLISIS DE PUESTO: estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente

ASESORAR: recomendar un curso de acción u ofrecer una opinión con base en conocimiento especializado.

CAPACITAR: preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo.

CARGO: conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.

CARRERA ADMINISTRATIVA: sistema que permite el ascenso desde los cargos de menor nivel hasta los de más alta jerarquía, mediante el cumplimiento de los objetivos y el reconocimiento de méritos.

DEPARTAMENTO: es cada una de las partes en que se divide la empresa.

DESEMPEÑO: realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

ESCALA DE SALARIOS: clases de puestos, con sus categorías y montos salariales correspondientes.

EXPERIENCIA: conocimiento que se adquiere con la práctica y el desempeño de una actividad en un período de tiempo. Este concepto alude a la experiencia necesaria adquirida al familiarizarse con los problemas de trabajo y situaciones que se presentan en la actividad laboral respectiva.

INCENTIVOS: es la compensación que otorga la organización al empleado para mantener y desarrollar una fuerza laboral efectiva.

MOTIVACIÓN: impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

PROCESO: conjunto de actividades dirigidas a la transformación de insumos para la obtención de un producto. Es un ordenamiento específico de actividades de trabajo, sobre un horizonte de tiempo y lugar que posee un inicio y un fin, así como entradas y salidas claras, que se puede llamar estructura de acción.

REQUISITOS ACADÉMICOS Y TÉCNICOS: estudios académicos y técnicos que una persona debe poseer para desempeñar un puesto.

RECURSOS: medios que se emplean para realizar las actividades. Se clasifican en seis clases: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

RECLUTAMIENTO: es un conjunto de procedimientos, utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en determinada organización.

SELECCIÓN DE PERSONAL: es una actividad de comparación o confrontación de elección de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictivo.

TALENTO HUMANO: no sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimiento, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y salud.

RESUMEN

El hombre requiere del trabajo como único medio para sostener la economía y los recursos necesarios que la civilización actual genera, siendo este un derecho y un deber social; Es por esto que la promoción y acompañamiento de un desarrollo humano integral del trabajador se dinamizan en procesos de participación, decisión y ejecución de los planes, programas y de desarrollo y bienestar social, teniendo en cuenta que la calidad de la interacción entre el contexto laboral y el entorno social, se deben reflejar en un balance, el cual desde lo Económico-Productivo y Empresarial contempla el compromiso ético y social de la dignificación del trabajo humano, del espíritu emprendedor y de la empresa económica, considerada ésta como una mediación fundamental para la auto realización de la persona y la comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior La gestión del Recurso humano en la empresa SERVIMEDIX FJ, se encarga de ayudar a formular una visión y misión para el futuro de esta, donde este recurso es la primera línea de defensa para mantener a los empleados felices y satisfechos en sus puestos de trabajo, contribuyendo a incrementar el valor que aporta el talento de cada uno, disponiendo y organizando una serie de actividades orientadas al crecimiento personal y a la cualificación laboral y de aprendizaje que les permitan descubrir sus competencias y ponerlas al servicio de la gestión que realizan.

ABSTRACT

The man requires the work as the only way to sustain the economy and the resources that modern civilization creates, this being a right and a social duty; This is why the promotion and support of integral human development worker

participation streamline processes, decision and execution of plans, programs and development and social welfare, taking into account the quality of the interaction between the employment context and the social environment, must reflect a balance, which from the Economic-Productive and Business provides the ethical and social commitment to the dignity of human work, entrepreneurship and economic enterprise, is considered a crucial mediation self-realization of the individual and the community.

Considering the above, the management of human resources in the company SERVIMEDIX FJ, is responsible for helping to formulate a vision and mission for the future of where this resource is the first line of defense to keep employees happy and satisfied their jobs, helping to increase the value it brings the talent of each, arranging and organizing a series of activities aimed at personal growth and learning job skills and enabling them to discover their skills and make them available to the management performed.

INTRODUCCIÓN

La Administración de Gestión Humana se compone de varias funciones o procesos encaminados al aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades de las personas con el fin de explotar al máximo los recursos existentes para el logro satisfactorio de los objetivos organizacionales. Entre estos procesos encontramos selección y reclutamiento de personal que permiten encontrar los empleados idóneos para los cargos requeridos; desarrollo y evaluación de desempeño, programas de Salud y Seguridad en el Trabajo que propendan por la salud de los colaboradores y programas de remuneración justa, equitativa y competitiva entre otros.

Diversas organizaciones subsistieron rezagadas ante las exigencias que globalizan la competencia, han dejado de visionar sus estructuras al capital humano que se encuentran dentro de las mismas.

Es por esto, que la modernización en las empresas debe fortalecer la Gestión de los Recursos Humanos, siendo esta un factor importante dentro sus estructuras, las cuales definirían la competencia real y el rol de los Departamentos de Talento Humano.

Retomado lo anterior, muchas organizaciones han crecido con un apalancamiento económico sostenible sin embargo, se ha descuidado el capital Humano lo cual ha llevado a que desarrollen competencias de manera poli funcional, impropio a unos perfiles para alcanzar los propósitos y metas de las mismas.

Esta situación se ha presentado en la Empresa Servimedix FJ de Tuluá, identificada como una distribuidora de medicamentos, en el Centro Vallecaucano.

El propósito del presente estudio, es proponer a disposición del Directivo de Servimedix FJ de Tuluá la creación del Departamento de Talento Humano con el fin de alinear, acompañar, organizar y potencializar el personal actual que se

encuentra vinculado con el fin de alcanzar los propósitos y metas de visión institucional.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

SERVIMEDIX FJ hoy en día no cuenta con un Departamento de Talento Humano, situación que se ve agravada por el crecimiento de la empresa debido a la apertura de nuevos puntos de venta. De continuar el manejo empírico del personal, se seguirán presentando problemas por la falta de una normatividad clara para desarrollar las actividades dentro de la organización. Con esta propuesta se pretende facilitar a la empresa, una herramienta administrativa que ayude a la implementación del Departamento de Talento Humano que permita contar con personal calificado y comprometido con su organización.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios se obtendrían con la creación del Departamento de Talento Humano para la empresa SERVIMEDIX FJ de la ciudad de Tuluá?

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años se ha presentado un aumento representativo de las sucursales de la droguería, en consecuencia la cantidad de empleados se ha elevado de tal forma que en este momento se hace necesario establecer parámetros claros para las diferentes funciones dentro de la empresa. Al presentar una propuesta para la estructuración del Departamento de Talento Humano, se busca mejorar el clima organizacional y el bienestar de los empleados a través del desarrollo de prácticas administrativas necesarias, que reflejen en un mejor servicio al cliente.

1.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS POR FALTA DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA SERVIMEDIX FJ DE TULUA

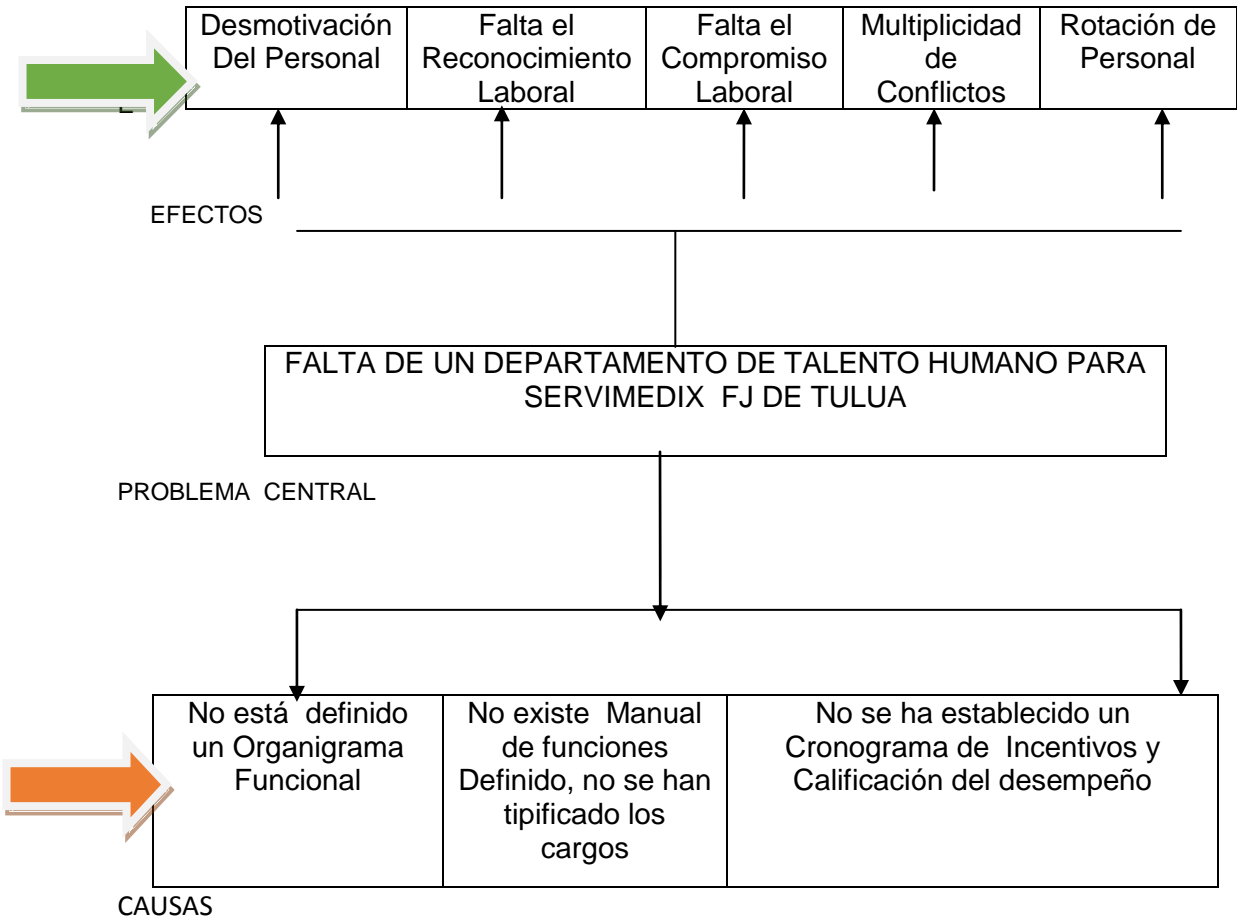


GRÁFICO 1. Árbol De Problemas SERVIMEDIX FJ .Efectos Y Causas

Autoría, Mondragón Flórez Jorge. Rodríguez Estrada Oscar

TABLA 1. DEBILIDADES Y ESTRATEGIAS

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rotación de personal. 2. Falta de un modelo de selección de personal. 3. Falta el proceso de estandarización de un proceso de contratación. 4. Insatisfacción salarial de los funcionarios 5. No se encuentran definidas las funciones para cargo. 6. No existe un plan de capacitación e incentivos de permanencia aplicado de acuerdo a la evaluación del desempeño 	<p>D2-D3 Al mejorar y estandarizar el proceso de selección se permitirá tener un personal calificado para los cargos.</p> <p>D1-D4-.D5 Al definir funciones, mejorar los salarios de acuerdo a los cargos se puede disminuir la rotación de personal.</p> <p>D6-D1 Definiendo las necesidades de capacitación e incentivos y teniendo como evidencia de la evaluación del desempeño se puede promover al interior el personal e egeamente promover a otros cargos al interior de la empresa</p>

Autoría: Mondragón Flórez Jorge H. & Rodríguez Estrada Oscar.

2. JUSTIFICACION

A través del tiempo, la Gestión de Talento Humano ha desarrollado mayor importancia para las empresas, ya que la competencia en el mundo es cada vez mayor y lo que se requiere para tomar ventaja no solo son los recursos económicos y tecnológicos que se tengan, además en su lugar se está utilizando la competitividad de quienes estén a cargo del cumplimiento de objetivos de las organizaciones, es decir, las personas que trabajan en esta, siendo estos quienes dan un valor agregado a las empresa con sus aportes, habilidades y conocimientos. Por lo tanto por medio del área de Gestión Humana una empresa puede tener, atraer y retener al personal calificado que le permita tener competitividad y eficiencia en sus procesos y así poder tener una ventaja en el mercado que le permita el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Para la empresa SERVIMEDIX FJ, sería de gran valor tener esta área dentro de su organización ya que le permitiría tener mayor definición en el personal que labora en la empresa, diseño de cargos, desarrollo del personal, compensaciones, mejoramiento en el desempeño para que así, se logre un mayor compromiso de los colaboradores que se verá reflejado en el práctica de sus funciones permitiéndole a la empresa consolidarse más en el mercado.

Con esta propuesta se pretende demostrar que la creación de esta área no solo beneficiaría a los colaboradores, a quienes se les daría la importancia que se merecen dentro de la organización si no que a través de esta se disminuirán los costos en que se incurren en una deficiente planeación de personal y así poder asegurar que no solo se tendría el personal suficiente si no también el más adecuado y motivado.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Crear el Departamento de Talento Humano para la empresa SERVIMEDIX FJ de la Ciudad de Tuluá.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Coordinar los diferentes programas, normas y procedimientos en materia de Recursos y desarrollo humano.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los requisitos mínimos legales del programa de Salud Ocupacional.
- ✓ Crear el manual de funciones por competencias laborales para los diferentes cargos de la empresa.
- ✓ Generar procesos de cambio por medio del aprendizaje, desarrollo y formación de los trabajadores, para articularles a los propósitos y metas de la Empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO

Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca a personas que se adapten a la misma y puedan desarrollar sus capacidades en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Y es allí donde entran a jugar un papel de suma importancia las estrategias de una empresa, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando desde las motivaciones que poseen, hasta la mejor forma de poner en juego las competencias que tienen, siendo estos los elementos para ser tenidos en cuenta y así aprobar procesos apropiados de retroalimentación y proponer modelos que apoyen el manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente.

El crecimiento de toda organización debe articular su cobertura hacia el bienestar, la motivación de los individuos, el tipo de valores que se desarrollan y las relaciones interpersonales que se requieren.

Una organización debe dirigir su departamento de Talento humano con el fin de desarrollar procesos de selección, contratación, inducción, entrenamiento, relación laboral donde se incluye bienestar social y salud ocupacional, la gestión del desempeño como instrumento de permanencia, dando lugar a la formación y desarrollo, permanencia, retiro laboral, clima organizacional, rompiendo el modelo tradicional funcional de muchas empresa dado a lo expresado, los resultados del desempeño de funciones se desarticulan de manera independiente, y por esto que se debe implementar la creación de un Departamento de Talento Humano para SERVIMEDIX FJ, orientándolo hacia procesos y acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización, para garantizar competencia en el tiempo.

Lo anterior se retoma de Gallego (2000) quien señala: “que en el campo organizacional el Psicólogo se dirige a la gestión humana, implicando desarrollar procesos de selección, contratación, inducción, entrenamiento, relación laboral (bienestar social y salud ocupacional), gestión del desempeño, efectividad de las comunicaciones, formación y desarrollo, retiro laboral, clima organizacional, entre otros, lo cual exige romper con el modelo tradicional funcionalista, que deja como resultado el desempeño de funciones desarticuladas e independientes, para pasar a implementar el modelo estratégico (propuesto como superior por ser más reflexivo), orientado hacia procesos y acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización, para garantizar competitividad y supervivencia en el tiempo.”¹

Algunas organizaciones se encuentran sujetas a la ola del cambio, esto las conlleva a estar a la vanguardia, pero en muchas situaciones se paralizan y se confunden y en el Afán no son realmente competitivas, entran en la improvisación reduciendo el costo en el Talento Humano.

“Es de aquí donde surgen muchas opiniones sobre la importancia de los Departamentos de Talento Humano, muchas organizaciones focalizan a estos como áreas herméticas donde son los que definen situaciones alrededor de la organización y limitan el desarrollo de los funcionarios cuando se les somete a unas funciones rígidas, que no permite la participación, creatividad y desarrollo de las personas, estas son esas organización Omega”², como lo expresa Idalberto Chiavenato en su seminario Gestión del Talento Humano en 1999.

De igual manera nos expresa Idalberto Chiavenato: “hoy en día se pueden retomar al crecimiento de las organizaciones articuladas a los departamentos de Talento Humano donde se descentralizan la gestión, permitiendo incentivar,

¹ GALLEGO, Mery. Revista Universidad EAFIT. Julio, Agosto y Septiembre 2000

² CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Página 464

motivar hacia el mejoramiento continuo en donde se involucran todas las áreas para alcanzar los objetivos y metas estas empresas las identificamos como una organización Alfa”.³

Una de las finalidades del Departamento de Talento Humano es ubicar a los funcionarios dentro de unos entornos, protección en el trabajo, motivando a través del reconocimiento de un salario adecuado a las funciones.

Dado a lo expresado anteriormente aplicaremos la Teoría Bifactorial de Herzberg: Considera al ambiente externo y al trabajo del individuo unos factores higiénicos que le permite a la persona no sentirse insatisfecha que influyen y no generan la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Estos son: la condición de trabajo, la supervisión recibida y el salario, entre otros. Luego aparecen los factores motivacionales que son como la energía que da el impulso necesario a las personas para enfocar sus esfuerzos en el logro del objetivo como el grado de responsabilidad, el reconocimiento y la posibilidad de progreso entre otros.

4.2 MARCO HISTÓRICO

MISION

SERVIMEDIX FJ – FERNANDO IVAN JARAMILLO JARAMILLO, es un Depósito de medicamentos y cadena de droguerías que se encuentran altamente comprometidos con el bienestar de los usuarios, desarrollando el servicio farmacéutico independiente, responsable y ético, garantizando la calidad, inocuidad y uso racional de los medicamentos e insumos que proveemos, todo esto realizado a través de una adecuada atención personalizada que genera

³ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Página 465

valor agregado a nuestra actividad y donde prima la satisfacción de nuestros clientes.

VISIÓN

Para el año 2020 SERVIMEDIX FJ – FERNANDO IVAN JARAMILLO JARAMILLO, será una empresa con un alto crecimiento sostenible que estará a la vanguardia regional y nacional en el mercado de distribuidores de productos farmacéuticos e insumos medico/quirúrgicos, reaccionando permanente y oportunamente las necesidades del mercado, generando de esta forma, bienestar social con el suministro de mejores productos, incorporación de tecnologías avanzadas y alternativas de negocios que generen valor a nuestro clientes externos e internos.

VALORES

- ✓ Responsabilidad: Reflexionar, orientar, valorar y asumir con entereza las consecuencias de nuestras decisiones.
- ✓ Integridad: Valor necesario para lograr el éxito haciendo lo correcto (ética) por las razones correctas (nuestros clientes) y del modo correcto (procesos).
- ✓ Honestidad: Nuestros actos y operaciones comerciales son realizados dentro de los términos y condiciones legales. No aprobamos contravenciones al respecto.
- ✓ Respeto: Nuestros clientes (externos e internos) son considerados foco de nuestra institución y el eje de nuestro éxito. Por ello promovemos el trato cortés, amable, reconocimiento de cualidades, actitudes y consideración del tiempo.
- ✓ Colaboración: El trabajo en equipo constituye un factor importante para lograr el éxito. La excelencia en nuestras relaciones sociales permiten nuestro crecimiento recíprocamente.

Las empresas que comercializan medicamentos en la actualidad deben comprometerse socialmente a suministrar con calidad y oportunidad a los

usuarios, con el fin de contribuir a la recuperación de la salud, siendo esta un derecho fundamental para todos los seres humanos.

Es muy importante para la compañía presentarse ante los clientes potenciales como una empresa comprometida en prestar un servicio óptimo y eficaz, siendo esta una de las mayores fortalezas. SERVIMEDIX FJ – FERNANDO IVAN JARAMILLO JARAMILLO, tiene como objeto Social la atención del Suministro de Medicamentos al Mercado Institucional y la comercialización de productos químicos y farmacéuticos a droguistas, depósitos, clínicas y todo público en general que tenga la necesidad de los productos. Esta labor se ha venido adelantando de forma independiente y exitosa durante los últimos 10 años, demostrando eficiencia y calidad mediante el incremento de clientes, planta física y recurso humano.

El personal cuenta con los conocimientos necesarios en el proceso de la dispensación, entrega y venta; igualmente se dispone de herramientas de alta tecnología, en las cuales se involucran procesos necesarios para satisfacer cabalmente los requerimientos de los clientes y proporcionar un servicio de entrega y suministro de información más oportuno y elocuente, permitiendo competir con eficiencia y calidad en un mercado tan exigente como lo es el sector farmacéutico.

Para atender el requerimiento en dispensación de medicamentos hacia los usuarios de los clientes institucionales (EPS, ARS), la empresa cuenta con la infraestructura de 13 droguerías ubicadas en diferentes municipios del departamento del Valle y para cubrir el mercado minorista y/o mayorista, se cuenta con un abastecido depósito de insumos y medicamentos ubicado en la ciudad de Tuluá, el cual cubre ágil y eficientemente las necesidades expresadas.

Adicionalmente, se tiene la capacidad de incrementar la red de comercialización y distribución de acuerdo a las necesidades, aprovechando la experiencia en el campo y el excelente surtido de productos.

El proceso de almacenamiento y bodegaje cuenta con los requisitos necesarios para la debida recepción, distribución y conservación de los productos farmacéuticos, médicos-quirúrgicos y productos de alto costo que se tienen y que son adquiridos mediante laboratorios certificados, conservando los estándares de calidad y buenas prácticas de manufacturas exigidas por las entidades.

La red de droguerías de SERVIMEDIX FJ – FERNANDO IVAN JARAMILLO cuenta en la actualidad con un departamento humano de más de 60 personas, con una amplia experiencia en el manejo de medicamentos y con la completa disposición para desarrollar la labor y suplir sus necesidades.

SITIOS DE ATENCION

Se cuenta con una red de trece (13) puntos de droguerías para usuarios de entidades institucionales en el departamento del Valle, (TULUA, BUGA, PALMIRA, CALI, BUGALAGRANDE, BUENAVENTURA, SEVILLA, DARIEN, EL AGUILA, GINEBRA Y TRUJILLO) la cual permite una amplia cobertura para la entrega de Medicamentos e insumos en algunas ciudades del norte de la región, el Deposito de medicamentos se encuentra ubicado en la ciudad de Tuluá cubre una gran parte de las droguerías del sector y se realizan despachos a nivel del Valle, llegando hasta el eje cafetero.

AUDITORIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para garantizar la excelencia en la calidad del servicio, se cuenta con un sistema centralizado de auditoría las droguerías a través de la LINEA PBX y un sistema cerrado de cámaras, donde se reporta cualquier anomalía, la cual será resuelta directa y rápidamente, garantizando el mejor de los servicios a sus usuarios. Adicionalmente se tiene un grupo de personas especializadas a cargo de la correcta atención de sus necesidades.

Mediante esta auditoria se monitorean continuamente los pendientes de medicamentos que eventualmente se puedan presentar, la calidad de la atención prestada a los usuarios y en general el buen cumplimiento de los protocolos establecidos para la satisfacción de las partes involucradas. El proceso de auditoria también abarca la toma de pedido, separado y logística de los despachos para que este sea realizado a satisfacción del cliente.

PRECIOS

Son manejados con catálogos comerciales que se le entregan a cada uno de los asesores en materia de insumos y productos médicos.

BENEFICIOS DEL SERVICIO

La empresa se define como un depósito distribuidor y dispensador de medicamentos que posee una imagen corporativa y cultura organizacional reconocida a nivel departamental, lo que garantiza una excelente atención.

- Atención especializada
- Surtido Optimo
- Suministro Oportuno
- Precios Competitivos
- Cobertura Departamental
- Ética Profesional
- Personal Idóneo y Capacitado
- Tecnología y Sistemas de la Información

EXPERIENCIA

A continuación se relacionan las principales entidades o instituciones a las cuales se prestan servicios de dispensación:

- CAFESALUD
- COASPHARMA
- SALUDCOOP EPS
- POSITIVA ARL
- EMSSANAR

4.3 MARCO LEGAL

Dentro de la normatividad se debe tener en cuenta aquellas empresas que desde la formalización del empleo en Colombia se han modificado, estableciendo aspectos contractuales de seguridad en el trabajo donde se señalan los derechos y deberes tanto del patrono, como de los trabajadores apoyados dentro la norma de normas que es la Constitución Nacional y todos los aspectos como leyes, Decretos que hacen parte del compendio del Régimen Laboral Colombiano.

Entre ellos podemos mencionar la Ley núm. 50 de 28 de diciembre de 1990, por la que se introducen reformas al Código Sustantivo de Trabajo, Ley 100 de 1993, el Decreto vigente 1072 de 2015 , el cual se adopta como el decreto único para el sector trabajo expedido por el Ministerio de Trabajo y ordenado por la presidencia de la Republica de Colombia , el Decreto 1443 del 31 julio de 2014 donde se implementa el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST).

De igual manera para situaciones inmersas en el clima laboral, se debe tener en cuenta la ley 1010 de 2006, que establece las conductas de Acoso laboral y Rol de los comités de convivencia dentro de las organizaciones.

Los Depósitos o distribuidores de medicamentos, no solo están reglamentados hacia los productos, sino también todo lo relacionado con los mismos, como son los procesos de transporte y almacenamiento adecuados, prescripción, accesibilidad, sistemas de control de precios, expendio y despacho, correcta administración y la farmacovigilancia.

Es por eso que los Distribuidores de Medicamentos mayoristas o minoristas están sujetos a dentro del ejercicio a prestación el servicio con personal calificado y formado en la materia, se debe contar Regentes de Farmacia, quienes deben cumplir con las exigencias establecidas en la normatividad expresada en la Ley 483 de 1998.

Esta misma expresa el objeto en el artículo 2º “CAMPO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. El Regente de Farmacia es un Tecnólogo Universitario, perteneciente al área de la salud, cuya formación lo capacita para desarrollar tareas de apoyo y colaboración en la prestación del servicio farmacéutico: y en la gestión administrativa de los establecimientos distribuidores mayoristas y minoristas, conforme se establece en la presente ley, y en los reglamentos que dicte el Gobierno Nacional”⁴.

⁴ LEY 485 DE 1998 Diario Oficial No. 43.461, de 29 de diciembre de 1998 Por medio de la cual se reglamenta la profesión de Tecnólogo en Regencia de Farmacia y se dictan otras disposiciones.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

El tipo de investigación es descriptiva, en ella se reseñan características o rasgos del objeto de estudio, que en este caso, es la empresa SERVIMEDIX FJ. Dentro de este proceso lo que se hace es enumerar los aspectos más relevantes, para poder así determinar cuáles son los procesos en los que está fallando y realizar el diagnóstico organizacional y a partir de este trabajar en las falencias que tiene al no haber en su estructura organizacional un área de talento humano.

PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo de esta propuesta se efectuara un cuestionario de autoría propia, el cual se crea basado en los parámetros establecidos según teóricos abordados para la presente investigación; el cual se aplicará a todo el personal que al momento labora en la empresa.

Se explicará en que consiste la encuesta y posteriormente los resultados se evaluarán con las teorías propuestas para la creación del Departamento de Talento Humano en la empresa y se harán las recomendaciones.

6. GESTION DE LA OFICINA DE TALENTO HUMANO.

La administración de recursos humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización le enseña del modo que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Retomando lo anterior en cuanto al concepto de Gestión de Talento Humano, Idalberto Chiavenato, define la administración de Recursos Humanos (ARH) como: “El proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, las expectativas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc.”⁵

Igualmente Chiavenato amplía, este concepto de la gestión del Talento Humano definiéndole como: “Un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”.⁶

6.1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- Proporcionar a la organización la fuerza laboral eficiente para alcanzar los objetivos organizacionales y aconsejar adecuadamente a otros departamentos.

⁵ Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Pág. 34. Colombia :Bogotá D.C .Mc .Graw Hill

⁶ Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Pág. 34. Colombia :Bogotá D.C .Mc .Graw Hill

- Planear los recursos humanos para asegurar una colocaron apropiada y continua.
- Mejorar la calidad de los recursos humanos para lograr una mejor eficacia de estos, en todos los niveles de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación para lograr una satisfacción plena del personal y de sus objetivos individuales.
- Alcanzar eficacia y eficiencia administrativa con los recursos humanos disponibles.

6.2 FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Admisión de personas
- Aplicación de personas
- Compensación de personas
- Desarrollo de personas
- Mantenimiento de personas
- Monitoreo de personas

Por estas circunstancias se requiere que la Administración de Recursos Humanos facilite estrategias donde la cultura y los valores sean alineados a los cargos, las funciones, actividades y tareas, apuntado hacia los objetivos de la empresa.

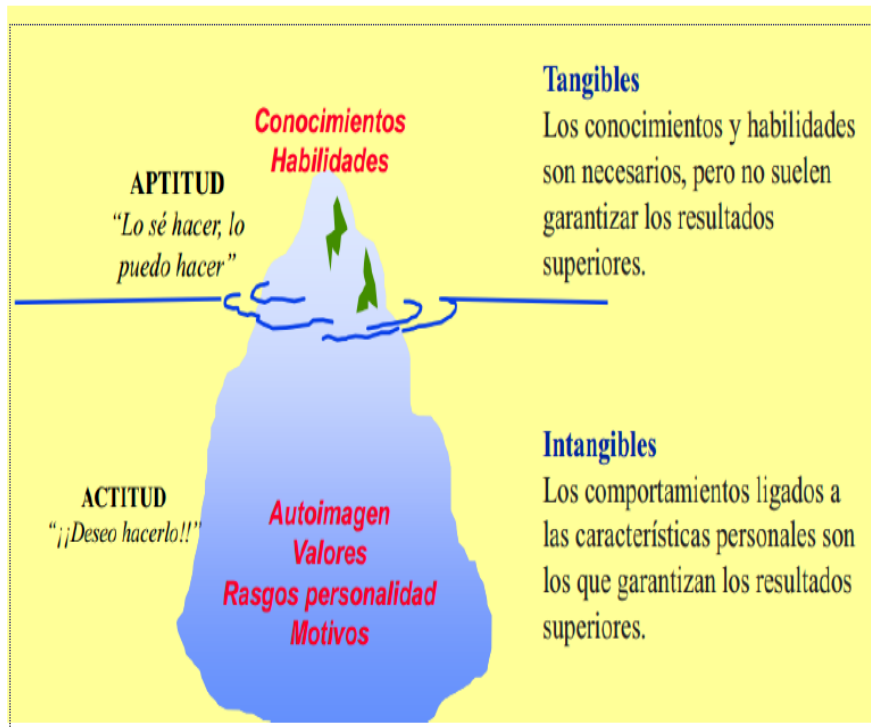
Ante lo propuesto para SERVIMEDIX F.J; el Departamento de Talento Humano debe ir atado a las estrategias de la alta dirección, por esto el proceso de vinculación del personal es sumamente importante al momento de hacer el análisis de la necesidad del recurso humano.

Asimismo, permite observar al individuo en su saber, querer y poder demostrables en el hacer dentro de una empresa, siendo en estos aspectos donde se evalúa si son competentes.

Lo anterior se retoma sobre un aparte que señala Martha Alles, refiriéndose al modelo Iceberg el cual se puede observar en el siguiente gráfico.

GRÁFICO 2. COMPORTAMIENTO DEL SER HUMANO, APTITUDES Y ACTITUDES

Modelo de Iceberg



Fuente: Spencer & Spencer, 2009

Este modelo muestra las características que el ser humano puede exteriorizar en algunas situaciones, pero en esencia no deja ver su interior. En relación a lo anterior, Martha Alles en su libro *Gestión por Competencias*, expresa según el modelo: “que las competencias de una persona se encuentra divididas, en habilidades y conocimientos, son adquiridas en el medio y esos componentes

difíciles de identificar están reflejando la autoestima, los valores, los motivos y la personalidad con sus rasgos”. 7

Retomando la recomendación anterior, es importante que SERVIMEDIX FJ, desarrolle en el Departamento de Talento Humano un proceso de selección de personal donde se cuente con un diseño del puesto de trabajo, los perfiles y los candidatos.

Otro referente como Idalberto Chiavenato enuncia: “El proceso de selección puede ser definido como un medio de comparación entre dos variables: por una lado los requisitos del puesto vacante, proporcionados por el análisis, descripción y diseño de los puestos y por el otro lado, el perfil de las características de los candidatos presentados, por medio de la aplicación de diversas técnicas de selección”.8

La anterior recomendación, es de tener presente al momento de realizar procesos de selección y reclutamiento de los posibles candidatos para ocupar los cargos en la empresa SERVIMEDIX FJ.

Sin embargo, previamente a realizar este proceso, el Departamento de Talento debe estudiar aspectos como el propósito de los cargos, área de ubicación, responsabilidades, el perfil requerido, los requisitos, la identificación del cargo si es de tipo profesional, técnico y/o auxiliar y de acuerdo a estos establecer dentro de los manuales de funciones el grado que delimita el salario para el cargo.

Para elaborar este tipo de grado se tiene en cuenta la codificación, identificando con números distintivos el tipo de cargo. Asimismo, se diseñara una tabla donde se ubiquen los puestos, el nivel de jerarquía y por ende se incluirá en el manual de funciones.

⁷ Alles, Martha (2002). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias. Buenos Aires: Granica.

⁸ Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Pág. 34. Colombia :Bogotá D.C .Mc .Graw Hill

De igual manera, el diseño de la estructura organizacional de SERVIMEDIX FJ, debe estar acorde a los propósitos de los cargos y al respectivo manual de funciones.

A continuación se plantean los procesos y sub procesos en los cuales se debe enfocar el departamento de Talento Humano y con el apoyo de la alta gerencia de SERVIMEDIX FJ, se propone el para qué y por qué expresado gráficamente en el siguiente cuadro:

GRÁFICO 3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Autoría: Mondragón Jorge H. & Rodríguez. Oscar

6.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO

TABLA 2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Proceso	Gestión del Talento Humano
Tipo Proceso	Staff -Administrativo
Sub proceso	Administración del Talento Humano
Objetivo	Garantizar el desarrollo laboral de los funcionarios evaluando las competencias del trabajo en pro de prestar un servicio con calidad y oportunidad por medio de personal idóneo, profesional y comprometido manteniendo un buen clima laboral en SERVIMEDIX FJ.
Alcance	Identificar la necesidad del personal, tomando acciones correctivas o preventivas de acuerdo a los resultados de los indicadores que se expresan de acuerdo a los seguimientos de control y mejora.
Responsable	Jefe del Departamento de Talento Humano
Líder del proceso	Jefe del Departamento de Talento Humano

Autoría: Mondragón Flórez Jorge H. & Rodríguez Estrada Oscar

La Gestión del Talento Humano para ejecutar el correspondiente proceso debe tener en cuenta: planear, crear, verificar y actuar con el fin de apoyar el Direccionamiento Estratégico para alcanzar las metas y la Visión de SERVIMEDIX FJ.

Dado lo anterior, el departamento de Talento Humano en SERVIMEDIX FJ, para realizar dicha planeación debe tener en cuenta aspectos como:

- Procesos y procedimientos documentados.
- Identificar de las necesidades del Talento Humano.

- Gestionar las necesidades personales ante la Gerencia.
- Identificar y establecer responsables.
- Análisis de los riesgos por áreas.
- Registro de seguimiento de acciones preventivas y de mejora.
- Manual específico de funciones y competencias laborales.
- Establecer procedimiento de selección de personal.
- Establecer necesidades de capacitación.
- Establecer el plan de bienestar social, estudio de clima organizacional y plan de Incentivos.

El departamento de Talento Humano en SERVIMEDIX FJ, para innovar debe tener en cuenta aspectos como:

- Vinculación del personal.
- Entrenamiento, inducción y re inducción.
- Plan de Capacitación.
- Implementar el plan de bienestar social, incentivos y clima organizacional.
- Medición periódica de indicadores.
- Liquidar nómina y prestaciones sociales.
- Radicación de novedades, licencias, vacaciones, licencias incapacidades, ingreso retiros.
- Seguimiento al plan de acción, Monitoreo de indicadores.

Asimismo, para verificar:

- ❖ Coordinar y garantizar la Evaluación del desempeño del personal acorde a parámetros de normatividad.
- ❖ Realizar Seguimiento a los riesgos del área.

Para actuar:

- ✓ Auditoria Internas, Auditorías Externas, Seguimiento a Indicadores, Seguimiento a Riesgos.
- ✓ Elaboración de Planes de Mejoramiento.
- ✓ Seguimiento a planes de mejora

6.4 PROTOCOLO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Dada la necesidad, se permite apoyar la política de la empresa al escoger los mejores aspirantes para ocupar los puestos de trabajo ajustándoles con el perfil del puesto o cargo; Que en últimas el cometido es ganar al mejor colaborador, calificando sus aptitudes y actitudes en el desempeño, articulándose a la potencialidad y adaptabilidad para su desarrollo dentro de la empresa.

El reclutamiento permitirá identificar a candidatos habilitados para llenar las vacantes, con el fin de proporcionar a la empresa de un número adecuado de personas, para la consecución de las metas institucionales.

Igualmente, el Departamento de talento humano en SERVIMEDIX FJ, tendría dentro sus objetivos articularse a las políticas y programas para garantizar el alistamiento del personal apto para la entidad, el transcurso del reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Otro punto que se tiene en cuenta es la selección, retomando lo expresado por Chiavenato define: “Es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones de mercado”.⁹

La selección debe hacerse con base a las políticas y necesidades de la organización, este es un trabajo multidisciplinario en pro de que este proceso

⁹ CHIAVENATO Idalberto. Gestión del Talento Humano; Bogotá Colombia, 2002. Ed. Mc. Graw. Hill.

permita definir con claridad el tipo de colaborador que la empresa requiere. Este proceso de selección de personal debe considerar pasos orientados a elegir al aspirante que se encuentra más idóneo para ser empleado, cabe señalar que establecer una serie de requerimientos previos para el enganche como son:

- Reclutamiento
- Entrevista Inicial
- Pruebas técnicas y psicológicas
- Demostración e historiales
- Entrevista en profundidad
- Examen físico
- Contratación
- Instituir el perfil y necesidades

La selección del personal es primordial en la conformación del grupo de colaboradores de una entidad, puesto que las personas constituyen en última instancia un factor clave de la mejora y éxito de una organización.

Uno de los cometidos del departamento de Talento Humano, se encuentra en participar en el diseño del perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo. Si bien es cierto que es muy difícil encontrar un empleado que cumpla a cabalidad con el perfil óptimo establecido para un cargo, esto si nos puede servir de base para seleccionar el aspirante más adecuado en el proceso de selección.

La representación de puestos de trabajo comprende la siguiente información:

- Identificación del Puesto de Trabajo
- Nombre
- Área de desempeño
- Codificación
- Descripción Genérica (objetivo)
- Funciones y atribuciones inherentes al puesto
- Requisitos del ocupante del puesto (perfil)
- Nivel académico
- Habilidades y destrezas
- Conocimientos técnicos y/o específicos.

Por lo anterior, se propone al crear el Departamento De Talento Humano para SERVIMEDIX FJ DE TULUA:

TABLA 3. CODIFICACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO

Nivel jerárquico	Código Identificación
Ejecutivo	01-02-03
Asesor	10-11
Profesional	20-21
Tecnólogo	30
Técnico	31
Auxiliar	40-41
Operativo	42-43

De acuerdo al nivel de jerárquico y la identificación del cargo, las responsabilidades reclasificarán los grados o escala salarial, esta situación permite establecer un rangos por responsabilidades, los cuales deben expresarse dentro del manual de funciones.

Para que esta propuesta sea una realidad en SERVIMEDIX FJ se debe proporcionar si cuenta con una la viabilidad financiera de acuerdo a su estado de pérdidas y ganancias de los años anteriores, de esta manera se propone por asesoría del Departamento de Talento Humano ajustar una planta de cargos sostenible en el tiempo.

Lo anterior permite visualizar por medio de los grados, salarios comparativos en la actualidad. La codificación de los mismos es gradual de acuerdo a la necesidad de la empresa

TABLA 4. GRADO SALARIAL POR NIVEL JERÁRQUICO

Grado Salarial	Nivel Ejecutivo	Nivel Asesor	Nivel Profesional	Nivel Tecnólogo	Nivel Técnico	Nivel Auxiliar	Nivel Operativo
1	2.675.000	1.550.000	1.445.000	1.070.000	856.000	689.500	689.500
2	2.900.000		1.546.200			737.500	

Dado lo anterior en la empresa es de vital importancia los manuales administrativos para ser articulados y verificar que se cumplan los procesos, en lo que respecta a SERVIMEDIX FJ el propósito del Departamento de Talento Humano llevaría a encaminar la visión de la empresa con la de una organización formal.

Es por esto que de manera efectiva, se deben agrupar a las personas, determina las responsabilidades, la formación; lo que conlleva a tipificar las Jerarquías que se moldean dentro de un organigrama. Asimismo, los procesos administrativos por medio del Departamento de Talento Humano deben identificar la funcionabilidad, las responsabilidades de quienes hacen parte la dinámica del talento humano y de acuerdo a este establecer unos grados medibles que se observan en los salarios.

6.5 PROCESO DE RECLUTAMIENTO.

Dentro de la propuesta para SERVIMEDIX FJ la Gestión de la Oficina de Talento Humano se plantea establecer un proceso adecuado de reclutamiento de personal; Ante la competencia como depósito de medicamento en el mercado, SERVIMEDIX FJ debe contar con su recurso humano con personal idóneo, técnico, calificado y comprometido.

El proceso de reclutamiento debe ser liderado por la oficina de Talento humano, apoyando a las diferentes áreas de la empresa SERVIMEDIX FJ, recomendando aspectos como condiciones mínimas de entorno, en que los posibles empleados puedan desarrollar sus actividades, el reclutamiento puede impactar teóricamente en el rendimiento y la motivación del personal .

Para el Departamento de Talento Humano de SERVIMEDIX FJ, se propone adoptar dos métodos teóricos de Reclutamiento: el Método Interno y Método Externo, estos tiene sus ventajas y desventajas.

El método interno de reclutamiento, suele tener un impacto positivo dando lugar a lo que se expresa en aspecto del reconocimiento al individuo, expresa teóricamente así, “motivación laboral de los individuos para justificar el impacto que la estrategia de reclutamiento puede ejercer sobre el rendimiento laboral individual y organizacional”¹⁰

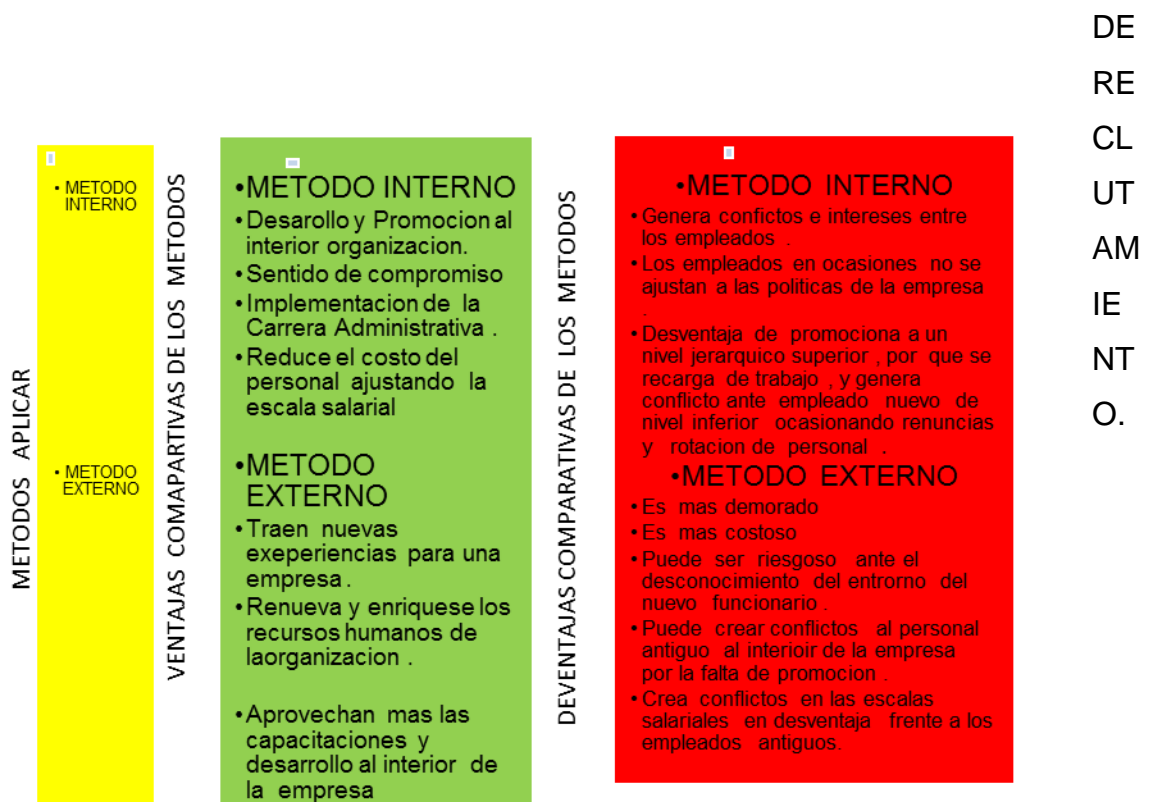
El método externo de reclutamiento, permite que a la empresa lleguen posibles candidatos del mercado laboral externo, este tipo de reclutamiento se sujeta a una serie de técnicas como son:

✓ Archivos de hojas de vida de personas que envían de manera espontánea.

¹⁰ Bohalander, Sherman y Snell, 2001. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol.15, núm. 2 (2006) pag134

- ✓ Candidato que llegan por medio de la recomendación de otros empleados.
- ✓ Carteles en las porterías de la empresa.
- ✓ Contactos con sindicatos o agremiaciones sindicales.
- ✓ Contactos con universidades, escuelas, unidades estatales, directorios académicos, centros de integración de empresas.
- ✓ Contactos con otras empresas de agremiación en el mercado con términos de cooperación mutua.
- ✓ Anuncios por medios escritos, o medios de comunicación virtual.
- ✓ Agencias de empleos.

GRÁFICA 4. COMPARATIVO VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE MÉTODOS



6.6 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES SERVIMEDIX
FJ

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Ejecutivo
Denominación del Empleo:	Gerente
Código:	01
Grado :	02
No de cargos:	01
Dependencia:	Gerencia
Naturaleza del Cargo:	Periodo Indefinido
Cargo del Jefe Inmediato:	Presidencia
Jornada:	Tiempo Completo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Planear, Dirigir, Coordinar, y Controlar los procesos de la Empresa, con el fin de garantizar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos definidos en los estatutos de la Empresa y la normatividad vigente.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular, Dirigir planes, programas y proyectos que conlleven al cumplimiento de los Objetivos de la Empresa, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la visión, bajo la normatividad vigente. 2. Presentar para la aprobación de la Presidencia el plan estratégico por anualidades de los a ejecutar de la empresa, así como también de acuerdo al estado financiero ,proyectar el plan de compras , mercadeo de ajustado a los parámetros de la ley y normas reglamentarias. 3. Participar en el diseño, elaboración y proyectos especiales adecuados al trabajo institucional. 4. Apoyar en las medidas pertinentes de acuerdo a los factores de Riesgo tantos financieros que competen a la empresa. 5. Promover la adaptación y adopción de las normas técnicas y modelos de gestión, orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, garantizando la eficacia en la realización de los procedimientos requeridos y técnicos utilizados en la empresa. 	

6. Estructurar estrategias enfocadas a incrementar la cobertura de los servicios prestados por la Institución.
7. Apoyar y establecer mecanismos de vigilancia y control para la observancia de las políticas de operación y funcionamiento de la empresa.
8. Desarrollar, apoyar estrategias conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional y el nivel de competencia del recurso humano de la empresa.
9. Ejecutar las funciones, como ordenador y representante legal, en materia de gasto y superávit dentro las competencias de ley y los reglamentos.
10. Dirigir el proceso de contratación de la empresa con el fin de cumplir de acuerdo a la normatividad vigente.
11. Presentar los informes a la Presidencia, instancias y autoridades que lo soliciten, para suplir las necesidades de información y sus requerimientos particulares.
12. Presentar a la presidencia los proyectos de reestructuración de la planta de personal, de tal forma que se garantice el cumplimiento de la misión de la empresa.
13. Delegar responsablemente a los funcionarios bajo su dependencia, de acuerdo con las normas de administración de personal y a la normatividad vigente.
14. Apoyar y fomentar el trabajo en equipo, con un enfoque interdisciplinario y promover la participación interna con los procesos de la Organización.
15. Participar en los Comités de la Institución, con el fin de unificar criterios que permitan comparar aspectos científicos, técnicos, administrativos y operativos de la empresa.

<p>16. Velar por la aplicación de las normas y los requisitos que regulan el SGSST (Sistema Gestión de seguridad y salud en el Trabajo).</p> <p>17. Las demás funciones que establezca la presidencia.</p>
<p>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los planes, programas y proyectos de la empresa se realizan conforme a la normatividad legal vigente. 2. Existe y se aplica el sistema de control y los indicadores de gestión, resultados e impacto que permiten controlar, ajustar y mejorar los planes, proyectos, procesos y procedimientos. 3. Los programas y proyectos garantizan el buen uso de los recursos de la inversión dentro de los márgenes de competencia que permite la economía y las políticas de la empresa. 4. Informar periódicamente de gestión conforme a las exigencias legales a la empresa.
<p>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas en registro , almacenamiento, dispensación de depósitos de medicamentos 2. Normatividad vigente aplicable de acuerdo al Ministerio de Salud 3. Sistemas de Gestión. 4. Diseño y evaluación de planes, y proyectos.
<p>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</p>
<p>Mínimo Título Profesional en Área Administrativas ,o el Área de la Salud según normatividad vigente</p> <p>Máximo Título Profesional en Área Administrativas ,o el Área de la Salud , Titulo de Postgrado Experiencia</p> <p>Experiencia De un (1) año en el Área Administrativa o de Salud</p>
<p>I. IDENTIFICACIÓN</p>
<p>Nivel: Asesor</p>

Denominación del Empleo:	Jefe de contratación de personal
Código:	10
Grado :	01
No de cargos:	01
Dependencia:	Talento Humano
Naturaleza del Cargo:	Periodo Indefinido
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerencia
Jornada:	Tiempo Completo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Asesorar, coordinar, y controlar los procesos de selección de personal, acompañamiento en la contratación, inducción, re inducción a todo el personal, apoyando a la dirección en planeación, el requerimiento de personal, supervisando en general, ajustar y actualizar los manuales de funciones y procedimientos.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir y asesorar al Gerente y a las dependencias en lo relacionado a la aplicación de la ley y la normatividad vigente sobre manejo de recurso humano 2. Adelantar los procesos relacionados con requerimiento de recursos y acompañado de estudios técnicos donde se identifique las cargas en los puestos de trabajo. 3. Conciliar al interior de la empresa con resolución de conflictos, incidentes, derechos de petición, acciones de cumplimiento y otros que se impetren en pro de resolución entre la empresa y los funcionarios. 4. Proyectar presupuesto de costo y requerimiento de personal de acuerdo a los recursos financieros de la empresa. 5. Adelantar estudios e investigaciones para identificar las necesidades de capacitación y preparar y presentar el Plan institucional de capacitación y evaluación de desempeño para el Talento Humano de la entidad. 6. Contribuir a la construcción del direccionamiento estratégico de la empresa. 7. Administrar procedimientos de gestión de talento humano, de acuerdo con las normas legales vigentes, las políticas y estrategias de la Empresa. 	

8. Preparar las convocatorias de los empleos al interior de la empresa.
9. Verificar el cumplimiento de los requisitos, calidades y habilidades de carácter legal para la contratación de los empleados.
10. Custodiar, organizar y archivar las historias laborales de los servidores de la empresa de acuerdo a lineamientos del Archivo y tablas de retención documental.
11. Realizar seguimiento de permanencia de los empleados de acuerdo a la evaluación del Desempeño de la empresa.
12. Velar por pago oportuno de salarios, seguridad social y prestaciones sociales de todos los funcionarios de la empresa.
13. Custodiar las pruebas de selección y reserva de documentos de los empleados elegibles.
14. Velar por el cumplimiento del reglamento interno de trabajo
15. Actualizar e implementar para la empresa el SGSST (Sistema Gestión de seguridad y salud en el Trabajo). .
16. Y todas aquellas funciones que se asignen de acuerdo a la competencia del área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Aplicación del sistema de control y los indicadores de gestión, resultados e impacto que permiten controlar, ajustar y mejorar, el desempeño de los empleados en las diferentes áreas de trabajo.
2. Participar en programas, proyectos y comités que garantizan el buen uso de los recursos de la empresa, en apoyando de la innovación, participación del recursos humano de la empresa.
3. Informar periódicamente de gestión de la Oficina de Talento Humano conforme a las exigencias legales a la empresa.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Ley 100 de 1993 seguridad y conocimiento del Decreto 1072 de 2015 sobre normatividad en materia de SGSST.
2. Normatividad vigente aplicable en materia salarial
3. Conocimiento de normas laborales según el código sustantivo de trabajo aplicado para el sector y normatividad en general.
4. Sistemas de Gestión.
5. Conocimientos y aplicación de Excel, Word.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Mínimo

Título Profesional en Área Administrativas (Administrador público o de empresas, economista, ingeniero industrial), Psicología o Derecho, con tarjeta profesional.

Máximo

Título Profesional en cualquiera de las profesiones mencionadas , con Postgrado en Gerencia del Talento Humano

Experiencia.

De 1 a 3 años en el Manejo de Oficina de Talento Humano.

I. IDENTIFICACIÓN

- Nivel: Profesional
- Denominación del Empleo: Contador Pagador
- Código: 21
- Grado : 02
- No de cargos: 01
- Dependencia: Departamento de contabilidad
- Naturaleza del Cargo: Periodo Indefinido
- Cargo del Jefe Inmediato: Gerencia
- Jornada: Tiempo Completo

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear, programar, organizar y controlar las actividades propias de la contabilidad garantizando el cumplimiento de normas y legislación vigente ejerzan los Entes internos y externos a la Empresa, Administrar los recursos financieros mediante la recepción, pago y registro contable, y entregar la información financiera para la toma de decisiones de la alta gerencia y el control.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar y analizar los estados financieros de la empresa y presentar informes analíticos de la situación financiera de la empresa.
2. Presentar y sustentar a la Gerencia los estados Financieros mensuales de la empresa.
3. Generar y reportar trimestral y anualmente los informes financieros que exigen los entes de control.
4. Brindar apoyo y asistencia a cada una de las áreas asistenciales y administrativas.
5. Registrar todas las transacciones de la Institución, de acuerdo con los principios contables y demás normas legales vigentes.
6. Llevar la contabilidad de la entidad de manera oportuna y actualizada ejecutando los ajustes contables necesarios para asegurar la transparencia y Confiabilidad de los estados financieros de la institución.
7. Auditar la aplicación y conciliación que deben realizar las diferentes dependencias de los procesos y saldos contables.
8. Revisar los registros de todas las operaciones contables.
9. Elaborar las declaraciones de renta de la Institución.
10. Elaborar nomina, liquidación de prestaciones sociales y pago y liquidación de seguridad social.
11. Revisar las conciliaciones bancarias elaboradas por Tesorería.
12. Elaborar y presentar el cierre mensual, trimestral, semestral y anual contable.
13. Realizar en forma efectiva las actividades inherentes al desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, referente a los procesos que se encuentren bajo su responsabilidad.

14. Cumplir con el reglamento interno de trabajo.
15. Revisar los certificados de ingresos y retención en la fuente de proveedores.
16. Revisar las provisiones mensuales de prestaciones sociales y depreciaciones de activos fijos.
17. Participar en las conformaciones de brigadas de emergencia, simulacros de seguridad y salud en el trabajo, identificación de peligros y riesgos en el área de trabajo.
18. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. El aplicar los procesos registro y operaciones financieras dentro del marco legal, conlleva a conocer la situación financiera de la empresa.
2. Contribuir a la recuperación de cartera, controlando el manejo de activos y pasivos de la empresa.
3. Verificar los documentos soportes contables se guardan diariamente aplicando las normas técnicas de archivo.
4. Los informar del cierre de cuentas, a la gerencia de acuerdo a las exigencias por los entes de control se presentan de acuerdo a los términos de ley.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Principios contables de general aceptación.
2. Plan General de la Contabilidad Pública.
3. Administración privada.

<p>4. Normas tributarias nacionales, Departamentales y Municipales.</p> <p>5. Normatividad vigente.</p> <p>6. Normatividad, manejo de procesos y estándares del SGC.</p> <p>7. Conocimiento Procedimientos Operativos y de Gestión de la empresa.</p>
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA
<p>Mínimo Título Profesional de Contador con tarjeta profesional. Experiencia.</p> <p>De 1 a 3 años en el Manejo de departamento de contabilidad.</p>

I. IDENTIFICACIÓN	
• Nivel:	Profesional
• Denominación del Empleo:	Jefe de Compras y suministros
• Código:	20
• Grado :	01
• No de cargos:	01
• Dependencia:	Almacén
• Naturaleza del Cargo:	Periodo Indefinido
• Cargo del Jefe Inmediato:	Gerencia
• Jornada:	Tiempo Completo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Planear, coordinar, gestionar en la administración de compras para el suministro de medicamentos, insumos, elementos, muebles y enseres requeridos por las diferentes áreas para el desarrollo de la empresa sus objetivos y la prestación eficiente del servicio.</p>	

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recepcionar y tabular de acuerdo a las necesidades de la institución el plan anual de compras.
2. Coordinar las actividades necesarias para la adquisición, almacenamiento de medicamentos, y suministro de bienes para la prestación de los servicios que requiera la empresa para su funcionamiento.
3. Preparar y presentar el registro de proponentes y proveedores de medicamentos y suministros de bienes.
4. Controlar mensual, trimestral, semestral y anual los inventarios de bienes e insumos, y medicamentos.
5. Reclassificar, Recepcionar, radicar, y codificar todos los elementos que ingresen al almacén, de acuerdo con las normas de almacenamiento que rigen la materia.
6. Provisionar de insumos médicos y medicamentos a los diferentes puntos de venta de la empresa, garantizando la conservación, el mantenimiento y debida administración de los mismos.
7. Responder ante los organismos de control tanto internos, como autorizados por el Estado por las existencias, el deterioro, el vencimiento, y perdida de insumos, medicamentos, que bajo su custodia se encuentren.
8. Recepcionar las ofertas recibidas por los diferentes proveedores para las compras en general y realizar cuadros comparativos para toma de decisiones y citar a Comité de Compras.
9. Cumplir con las normas vigentes de Almacenamiento que garanticen la seguridad e integridad de los elementos en depósito.
10. Apoyar de manera logística, colaborando en el desarrollo de actividades y eventos que realice la institución, para el cumplimiento de sus objetivos.
11. Realizar en forma efectiva las actividades inherentes al desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, en lo referente a los procesos que se encuentren bajo su responsabilidad.
12. Cumplir con el reglamento interno de trabajo.

13. Aplicar adecuadamente las normas, políticas, elementos e insumos suministrados al área de acuerdo a los parámetros establecidos en la institución para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

14. Participar en las brigadas de emergencia, simulacros de seguridad y salud en el trabajo, identificando los peligros y riesgos en el área de trabajo.

15. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Actualizar la tarde diariamente para mantener el inventario de existencia, aplicando los procesos y procedimientos establecidos internamente y la normatividad vigente.

2. Despachar los pedidos previa solicitud de las necesidades de materiales y elementos a cada una de las áreas de forma mensual, previa autorización del jefe superior.

3. Consolidar las necesidades para la elaboración del plan anual de compras; es planeado, coordinado y ejecutado oportunamente de acuerdo con los propósitos los planes, programas y proyectos que adelanta la entidad y de conformidad con las normas legales y Reglamentarias vigentes.

4. Diligenciar las solicitudes de oferentes de compra de las diferentes áreas de la entidad, se realizan de conformidad con las normas Legales y procedimientos de la empresa.

5. Los inventarios se realizan aplicando los procesos y procedimientos establecidos Internamente y de acuerdo a la normatividad aplicada para la empresa.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Técnicas de archivo, manejo de tarde e inventarios.

2. Conocimientos sobre manejo de la contratación y licitaciones
3. Formulación, ejecución y evaluación de planes
4. Normatividad de contratación, manejo de procesos y estándares del SGC.
5. Ejecución en Procedimientos Operativos y de Gestión para la empresa.
6. Normas y procedimientos en almacenamiento de medicamentos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Mínimo
 Título Profesional de Administrador, ingeniero industrial.
 Experiencia.

De 1 a 3 años en el Manejo de Almacén y depósitos de farmacia.

I. IDENTIFICACIÓN

- Nivel: Tecnólogo
- Denominación del Empleo: Regente de Farmacia
- Código: 30
- Grado : 01
- No de cargos: 13
- Dependencia: Farmacia puntos de venta
- Naturaleza del Cargo: Periodo Indefinido
- Cargo del Jefe Inmediato: Gerencia
- Jornada: Tiempo Completo

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Planear, coordinar, dispensar, distribuir, almacenar medicamentos, orientando al cliente externo y a los usuarios prestando un servicio con calidez, por medio de administración de un personal idóneo comprometido para alcanzar el desarrollo objetivos de la empresa.
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la coordinación de las actividades propias del servicio farmacéutico de baja complejidad para garantizar con calidad la prestación de los mismos. 2. Participar en el proceso de selección de medicamentos y dispositivos médicos. 3. Planear las necesidades de medicamentos y dispositivos médicos que requiere la institución o establecimiento, según políticas de compra. 4. Emitir el concepto técnico para la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos en la institución de baja complejidad para garantizar la calidad de estos. 5. Realizar la recepción técnica de los medicamentos, dispositivos médicos, gases medicinales, adquiridos por la institución o establecimiento. 6. Participar en el comité de compras de medicamentos y dispositivos médicos de la institución o establecimiento. 7. Coordinar el proceso de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos en la institución o establecimiento. 8. Coordinar el proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos de la institución o establecimiento. 9. Coordinar el proceso de distribución de medicamentos y dispositivos médicos, según el sistema implementado en la institución o establecimiento.
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar la tarde diariamente para mantener el inventario de existencia, aplicando los procesos y procedimientos establecidos internamente y la normatividad vigente. 2. Despachar los pedidos previa solicitud de las necesidades de medicamentos dentro del área de forma diaria y mensual. 3. Participar en los comités de compras de medicamentos de conformidad con las normas legales y Reglamentarias vigentes. 4. Participar en inventarios de acuerdo a los tiempos, procesos y procedimientos establecidos Internamente y de acuerdo a la normatividad aplicada para la empresa.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Políticas y normatividad sobre el modelo de gestión del servicio Farmacéutico.
2. Normas generales sobre medicamentos y dispositivos médicos.
3. Normas sobre el sistema obligatorio de la garantía de la calidad.
4. Normas sobre buenas prácticas de elaboración.
5. Normas sobre residuos hospitalarios.
6. Normas sobre gases medicinales
7. Normas sobre comités relacionados con medicamentos y dispositivos médicos.
8. Conocimiento del Plan Obligatorio de Salud.
9. Ley 485/98 y la Resolución 486 de 2003, competencias del regente de farmacia
10. Conocimiento de informática.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Mínimo
Título Tecnólogo en Regencia de Farmacia.
Experiencia.

De 1 a 3 años en el Manejo de Dispensación de Medicamentos.

I. IDENTIFICACIÓN

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Nivel: | Técnico |
| • Denominación del Empleo: | Supervisor de puntos de venta farmacia |
| • Código: | 31 |
| • Grado : | 01 |
| • No de cargos: | 3 |
| • Dependencia: | Gerencia |
| • Naturaleza del Cargo: | Periodo Indefinido |
| • Cargo del Jefe Inmediato: | Gerencia |
| • Jornada: | Tiempo Completo |

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Supervisar, controlar el proceso de dispensación, almacenamiento, venta de productos farmacéuticos a todos los puntos de venta, bajo los lineamientos establecidos por el sistema de acuerdo a las directrices y parámetros establecidos por la empresa.
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y ejecutar tareas de control administrativo y de ventas insumos y medicamentos en los diferentes puntos. 2. Evaluar el cumplimiento de los planes de compras y rendimientos establecidos de acuerdo a las especificaciones requeridas para cada punto de venta. 3. Planificar las actividades y visitas diarias, garantizando la validez de revisión de ventas. 4. Supervisar el buen uso operativo de los equipos en los diferentes puntos de ventas de la empresa. 5. Participar en los procedimientos y estándares para la operación, verificando la disponibilidad y estado de insumos, estado de equipos de trabajo en los diferentes puntos de la empresa. 6. Controlar que los procesos de atención, ventas y dispensación se encuentren debidamente validados, garantizando que se acoplen a las políticas de la empresa. 7. Apoyar y proponer planes de mejora al proceso de atención para incrementar los rendimientos y la calidad de los servicios y ventas. 8. Verificar contablemente los ingresos de efectivo por ventas de medicamentos en los diferentes puntos de venta. 9. Coordinar y programar los arqueos diarios de efectivo a los diferentes puntos de ventas.
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
1. Comparar el presupuesto de venta e ingreso de medicamentos de

acuerdo a los inventarios

2. Registrará diariamente el libro de ventas ,en efectivo realizado en los diferentes puntos de ventas

3. Coordinar y supervisar las tareas pendientes de cumplir a todos los diferentes puntos de venta.

4. Participar en la elaboración de procedimientos y estándares de operación, verificando la disponibilidad y estado de necesidades dentro de los puntos de venta.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Políticas y normatividad sobre el modelo de gestión del servicio Farmacéutico.

2. Normas sobre el sistema obligatorio de la garantía de la calidad.

3. Normas sobre buenas prácticas de elaboración.

4. Normas sobre residuos hospitalarios.

5. Conocimiento de contabilidad y manejo de efectivo

6. Conocimiento de informática.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Educación

Mínimo

Título Técnico en Administración, Ingeniería industrial, o aéreas afines.

Experiencia.

De 1 a 2 años en el Manejo de personal, supervisión de ventas.

I. IDENTIFICACIÓN

- Nivel: Auxiliar
- Denominación del Empleo: Auxiliar de farmacia

<ul style="list-style-type: none"> • Código: 41 • Grado : 02 • No de cargos: 23 • Dependencia: Puntos venta de farmacia • Naturaleza del Cargo: Periodo Indefinido • Cargo del Jefe Inmediato: Regente de farmacia • Jornada: Tiempo Completo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL
<p>Apoyar con destreza en la distribución, dispensación, ventas de medicamentos orientando sus conocimientos, a la atención con cordialidad a los clientes y usuarios en los puntos del servicio.</p>
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el almacenamiento de medicamentos en la institución o establecimiento, de acuerdo a la normatividad vigente. 2. Aplicar la información técnica contenida en los manuales de procesos y procedimientos del servicio farmacéutico. 4. Recibir, revisar las formulas médicas para el despacho de medicamentos a los usuarios o clientes. 5. Participar en las actividades encaminadas a la promoción del uso adecuado de los Medicamentos. 6. Participar en los inventarios de medicamentos según política de la empresa. 7. Apoyar al proceso de atención con calidad en ventas de medicamentos. 8. Orientar amablemente al usuario en la explicación de la formula médica. 9. Apoyar en la dispensación de medicamentos. 10. Verificar y apoyar al jefe inmediato en las fechas de vencimiento de medicamentos.

11. Efectuar el proceso de facturación de medicamentos, según política de la empresa.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Registrar diariamente las ventas y cuadrar el efectivo recibido, comparando con la existencia de medicamentos en el punto de venta.

2. Las actividades de seguimiento y control a los diferentes procesos del servicio farmacéutico permiten ofrecer a los usuarios una atención oportuna y con calidad.

3. Las acciones y mecanismos utilizados para conservar la calidad de los medicamentos garantizando las condiciones establecidas a una adecuada atención en salud.

4. El seguimiento y control al inventario de los medicamentos asegurando optimizar de los recursos en la empresa.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Políticas y normatividad sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico.

2. Normas generales sobre medicamentos y dispositivos médicos.

3. Nociones de informática.

4. Nociones de contabilidad.

5. Normas sobre manejo de medicamentos de control especial

6. Normas sobre buenas prácticas de elaboración.

7. Normas sobre buenas prácticas de dispensación.

8. Normas sobre almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.

9. Normas sobre prescripción médica.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Mínimo
Título Auxiliar Área Salud –Farmacia.
Experiencia.

De 1 a 2 años en el venta de medicamentos en cadenas de farmacias.

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Auxiliar
Denominación del Empleo:	Secretaria Ejecutiva
Código:	40
Grado:	02
No. de cargos:	Uno (01)
Dependencia:	Gerencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Gerente
Naturaleza del cargo	Término indefinido
Jornada :	Tiempo Completo (8 Hrs)

II. PROPOSITO DEL CARGO

Prestar servicios de apoyo administrativo y atención al público ejecutando labores de oficina y coordinando acciones que permitan un eficiente desempeño de la Gerencia de la Empresa guardando discreción, lealtad y reserva sobre los asuntos tramitados en la dependencia.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender y coordinar la transcripción de textos y el diligenciamiento de los documentos que se presenten ante la Gerencia.
2. Velar por la atención tanto personal como telefónicamente, al público que solicita citas, analizando la necesidad e importancia del asunto y concertando las entrevistas con el Gerente, según sea el caso.
3. Manejar la agenda del Gerente e informarle oportunamente sobre llamadas, juntas, reuniones y compromisos en general que deba

atender.

4. Clasificar y radicar la correspondencia dirigida al Gerente, especificando la que deba ser revisada directamente por el Gerente y la que deba ser enviada a otras dependencias para su estudio, respuesta, trámite y seguimiento.
5. Redactar, digitar y enviar la correspondencia y documentos que se originen en la Gerencia y controlar su recibo por parte del destinatario.
6. Llevar en forma correcta, actualizada y de acuerdo con los procedimientos de gestión documental el archivo de gestión de la gerencia.
7. y solicitar oportunamente su reposición.
8. Coordinar, organizar y apoyar, de acuerdo con las instrucciones recibidas, reuniones y eventos que deba atender el Gerente
9. Mantener existencias de útiles y materiales de consumo de la oficina y velar por el empleo racional de los útiles y equipos a su cargo.
10. Mantener discreción y reserva sobre los documentos y asuntos tramitados en el despacho del Gerente
11. Mantener actualizado el directorio de entidades y personas directamente relacionadas con el Gerente.
12. Colaborar en la consecución de datos y documentación que ayuden a dar una respuesta adecuada y oportuna a los asuntos presentados ante la gerencia
13. Desempeñar las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza, y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. La transcripción de textos y diligenciamiento de documentos se realizan de acuerdo a las normas técnicas de redacción y consultan las tablas de retención adoptadas por la Empresa
2. La atención personal y telefónica facilitada al público se desarrolla de

manera oportuna, objetiva y respetuosa.

3. El manejo de la agenda de compromisos del Gerente se atiende de manera eficaz y de acuerdo a las instrucciones recibidas.
4. La correspondencia dirigida al Gerente se recibe, radica y distribuye con efectividad y se hace el respectivo seguimiento.
5. La correspondencia y documentos se redacta, digita, radica y envía atendiendo las técnicas y procedimientos de gestión documental adoptados por la Empresa
6. El archivo de gestión del despacho se administra de acuerdo con los procedimientos de gestión documental y archivo y se mantiene actualizado.
7. Los recursos necesarios para las labores encomendadas se solicitan oportunamente y se utilizan de manera racional.
8. Las reuniones y eventos que deba atender el Gerente son coordinados, organizados y apoyados con diligencia y de acuerdo a las instrucciones recibidas.
9. La información, documentos y asuntos tramitados en el despacho se manejan con discreción y reserva.
10. El directorio de entidades y personas relacionadas con la ESE se encuentra organizado y actualizado.
11. El apoyo en la consecución de datos y documentación es adecuado y oportuno que permiten responder eficazmente los asuntos presentados ante la Gerencia.
12. Las demás funciones asignadas se desarrollan con oportunidad y profesionalismo

V. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS DEL CARGO

1. Técnicas de oficina
2. Sistema de gestión documental y archivo
3. Informática Básica.

4. Relaciones públicas y manejo del cliente.
5. Ética Pública
6. Normas de Bioseguridad
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA
Estudios. Título de Bachiller en cualquier modalidad y Certificado de Curso en Secretariado Ejecutivo mínimo de 100 horas
Experiencia: Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Auxiliar
Denominación	Mensajero
Código	40
Grado	1
No De Cargos	13
Dependencia	
Cargo Del Jefe Inmediato	Jefe oficina de recursos Humanos
Naturaleza del cargo	Indefinido
Jornada :	8 horas (Turnos)
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Distribución de toda la documentación y distribución para operatividad de la empresa tanto externa como interna.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Clasificar en la documentación competente a su cargo.	
2.	
3. Programar de forma periódica todas las actividades a realizar durante el día de acuerdo a las prioridades de la empresa.	
4.	
5. Discrecional y reservar el contenido la correspondencia enviada por la	

institución.

6. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel de la naturaleza y el área del desempeño del cargo

7. Velar por el manejo correcto de toda la correspondencia de la institución tanto interna como externa.

8. Radicar los documentos de acuerdo a los procedimientos establecidos.

9. Realizar las consignaciones diarias de efectivo de caja de la empresa

10. Revisar continuamente el estado general y de funcionamiento del vehículo a su cargo, para efectos de cumplir con su función en aras de garantizar su óptimo estado y funcionamiento.

11. Entregar la correspondencia, pedidos, documentos y bienes en general que se requieran o le sean asignados, conservando evidencia de su recibo y entregarla de regreso a la oficina de origen, para suplir la necesidad de mensajería y de gestión documental acorde con las políticas y normas vigentes.

12. Informar las deficiencias o necesidades que presente el vehículo, aprovisionar de aire, aceite y combustible; soltando a la realización del mantenimiento o ajustes que requieran para garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento.

13. Cumplir con el reglamento interno de trabajo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. El manejo y la manipulación de la documentación se hace en forma oportuna y confidencial.

2. Las actividades son programadas y realizadas de acuerdo a las prioridades de la institución.

3. El mantenimiento preventivo del vehículo se realiza de acuerdo a la programación establecida.

4. Realizar en forma efectiva las actividades inherentes al desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, en lo referente a los procesos que se encuentren bajo su responsabilidad.

5. Utilizar y aplicar adecuadamente las normas, políticas y los elementos e insumos suministrados al área de acuerdo a los parámetros establecidos en la institución para la seguridad y salud ocupacional.

6. Participar en las conformaciones de brigadas de emergencia,

simulacros de seguridad y salud en el trabajo y en la identificación de peligros y riesgos en el área de trabajo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Técnicas de relaciones interpersonales.
2. Normas de tránsito.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Mínimo
Título Bachiller -Pase de Moto Actualizado
Experiencia.

De 1 a 2 años en mensajería y entrega de pedidos.

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Operativo
Denominación del Empleo:	Operario(a) Servicios Generales
Código:	43
Grado :	01
No de cargos:	1
Dependencia:	Administrativo-Oficina Principal
Naturaleza del Cargo:	Periodo Indefinido
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe de Talento Humano.
Jornada:	Tiempo Completo

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Desarrollar las actividades definidas en el plan de aseo institucional y prestar apoyo logístico en las actividades programadas en la institución.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Conservar en completo estado de limpieza e higiene el área, de muebles e inmuebles de los lugares asignados.
2. Cumplir con las actividades asignadas en los tiempos establecidos de acuerdo al plan aseo institucional.
3. Barrer y trapear las áreas asignadas.
4. Limpiar escritorios, mesas y sillas, ventanas, puertas, barandas, paredes etc., de las áreas asignadas.
5. Hacer el aseo de los pasillos y zonas verdes.
6. Mantener aseados los equipos, materiales y útiles de trabajo.
7. Recolectar y clasificar los residuos de los recipientes y llevarlas a la disposición final de la institución
8. Realizar aseo a las áreas asignadas los fines de semana.
9. Informar al superior inmediato sobre las novedades que se presenten en las instalaciones del área asignada.
10. Solicitar oportunamente los insumos y recursos requeridos para el normal desempeño de sus funciones.

11. Utilizar y aplicar adecuadamente las normas, políticas y los elementos e insumos suministrados al área de acuerdo a los parámetros establecidos en la institución para la seguridad y salud ocupacional.

12. Cumplir con el reglamento interno de trabajo.

13. Participar en las conformaciones de brigadas de emergencia, simulacros de seguridad y salud ocupacional y en la identificación de peligros y riesgos en el área de trabajo.

14. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

Las actividades establecidas en los planes de aseo y desinfección son realizadas con la oportunidad y calidad requeridas.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Curso de higienización de zonas industriales y comunes.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Mínimo :

Terminación y Aprobación de Educación Básica Primaria

Máximo :

Título de Bachiller en cualquier modalidad y experiencia

Experiencia

Un (1) año de experiencia en cargos similares

El manual de funciones, para la oficina de Talento Humano es un instrumento de base para realizar un proceso adecuado de selección y vinculación del personal calificado que requiere SERVIMEX FJ, pero este sería un punto de partida, para medir si realmente el personal que se contrata para la empresa puede permanecer en el tiempo y así lograr alcanzar los objetivos de la empresa hacia el futuro.

La aplicación adecuada del manual de funciones puede medir la competencias del personal y así crear una cultura de compromiso visible desde la vinculación y por consiguiente un adecuado proceso de la inducción, re inducción y entrenamiento.

Dado lo anterior, es importante establecer desde un principio los compromisos medibles, los cuales se pactan entre los jefes de área y los subalternos, desde un periodo de prueba y para tal, el mecanismo que se utilizaría sería la evaluación del desempeño.

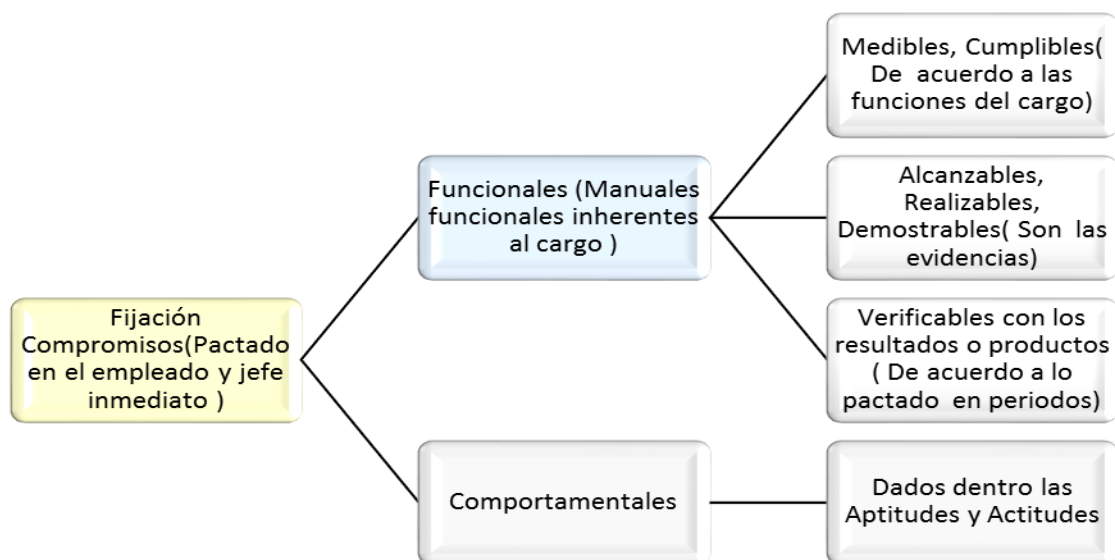
La evaluación del desempeño, de acuerdo a los resultados y cumplimiento de los compromisos permite medir la permanencia de sus colaboradores al interior de SERVIMEDIX FJ.

Y estos resultados dan lugar a crear unos incentivos, como la promoción y capacitación al personal, con el fin de fortalecer el mejoramiento en las funciones, e igualmente el desarrollo y crecimiento de los individuos dentro de la empresa, es decir, a ser promovidos.

6.7. PROCEDIMIENTO: EVALUCIÓN DEL DESEMPEÑO

La oficina de Talento Humano para SERVIMEDIX FJ, propone desarrollar un modelo de Evaluación del desempeño como se expresa gráficamente a continuación:

GRÁFICO 5. MODELO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



6.8 PERÍODO DE PRUEBA

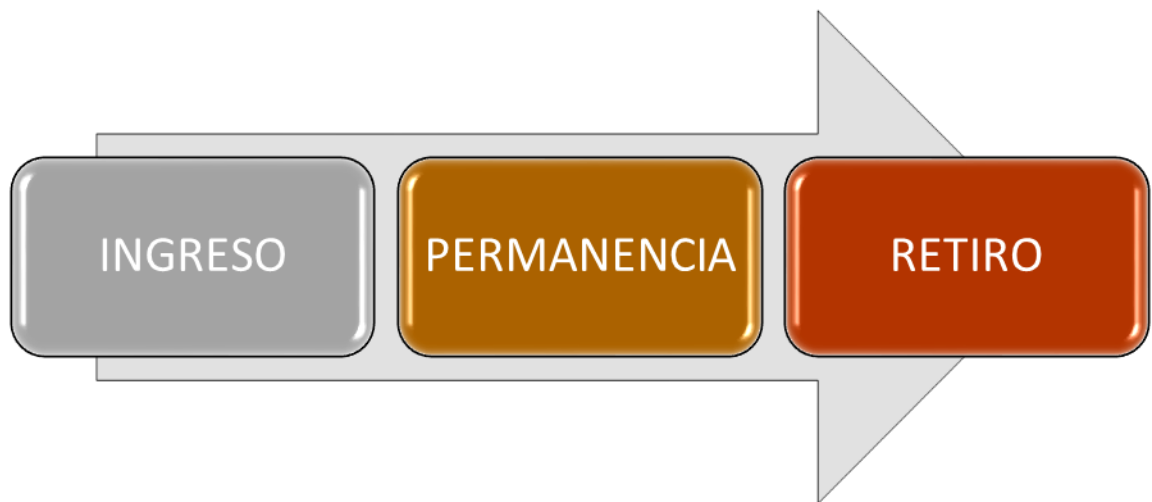
La oficina de Talento Humano para SERVIMEDIX FJ, propone que el evaluado o empleado, deberá solicitar a su jefe inmediato que se le califique dentro de los cinco (5) días siguientes al plazo previsto para el tiempo de evaluación antes de terminar su periodo de prueba, por lo cual debe hacer llegar el jefe inmediato los resultado a la oficina de Talento Humano para ser archivado en la respectiva hoja de vida con las evidencias, si aprobó o no el empleado y se procederá a establecer un contrato a término indefinido.

Las escalas que se propone por parte la oficina de Talento Humano son:

- 10 a 50
No aprobó el Periodo de prueba
- 60 a 70
Se califica como un empleado aceptable
- 80 a 90
Se califica como un empleado con puntaje satisfactorio
- 91 a 94
Se califica como un empleado con puntaje sobresaliente tiene derecho a la capacitación.
- 95 a 100
Se califica como sobresaliente con derechos de ser promovido a otro cargo por capacidad.

Lo anterior daría lugar a que en SERVIMEDIX FJ, se logre constituir la estabilidad del personal de la empresa y se puede visualizar así:

GRÁFICO 6. MODELO DE ESTABILIDAD LABORAL



Lo anterior plantea, como las personas pueden ingresar y para permanecer en sus cargos deben ser calificados periódicamente según los resultados de las evaluaciones acumuladas; De este modo, es observable si realmente las personas que la laboran en SERVIMEDIX FJ se encuentran comprometidas, aportan al crecimiento o alcance de los objetivos visionales de la empresa.

El retiro se puede dar, sea porque no cumplieron con los compromisos, no pasaron el periodo de prueba o retiro por voluntad propia.

La evaluación del desempeño es un insumo que permite de igual manera, apoyar para los estudios técnicos, las cargas laborales en determinado momento, e igualmente replantear los procesos en las diferentes áreas, por lo cual se hace necesario pactar algunos compromisos laborales. Ver Anexo B.

Este formato permite medir el alcance de los compromisos pactados, los cuales se expresan en el porcentaje obtenido y al finalizar la evaluación, se califica este porcentaje y se lleva a la tabla de 10 a 100, que daría lugar a finalizar el proceso de evaluación del desempeño.

A continuación se expresa el consolidado de evaluación del desempeño, el cual permite evidenciar los cumplimientos del funcionario y se transcribiría en el formato Anexo C.

Asimismo, en términos de organización para SERVIMEDIX FJ, se hace necesario que el Departamento de Talento Humano lidere el proceso de evaluación del desempeño, tanto a los empleados que ingresan como aquellos que permanecen.

Como consecuencia el consolidado de la evaluación del desempeño permitirá replantear una reinducción y entrenamiento a todo el personal al interior de la empresa.

La oficina de Talento Humano debe permanecer actualizada con las políticas de la empresa sería el caso de SERVIMEDIX FJ, pues el crecimiento y a la apertura de nuevos puntos de venta así lo ameritan.

E igualmente el consolidado final de la evaluación del desempeño permite al Departamento de Talento Humano proponer a la alta dirección, un plan anual de capacitación, cuando se han identificado las falencias encontradas en las diferentes áreas de trabajo.

Sin embargo, el Departamento de Talento Humano debe contar con la aprobación de un recurso económico para dicho destino aprobado por la Alta gerencia e igualmente, cuando el recurso financiero no sea suficiente para cubrir estas capacitaciones el departamento apoyaría gestionando ante instituciones como el Sena, y si es el caso aquellos institutos que en contraprestación de prestarles el servicio de pasantía o practica de estudiantes proponer que a cambio estos brinde capacitación gratuita a los funcionarios.

El Departamento de Talento Humano propone a SERVIMEDIX FJ organizar bajo exigencias del Ministerio de trabajo de la República de Colombia el decreto 1072 de 2015 se establece como Decreto único reglamentario del Sector trabajo, en su capítulo 6 lo referente a la implementación de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, lo anterior se requiere con el apoyo de la ARL a la cual hace los aportes la empresa.

Este sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo permitirá prevenir, en pro de administrar todo lo referente a los posibles riesgos en las empresas, por lo cual se requiere establecer una política articulada a los procesos, definiendo responsabilidades, implementado prácticas, procedimientos y revisándolos periódicamente para cumplir con los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

El SGSST se puede plantear de la siguiente manera:

GRÁFICO 7. MODELO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



7. INSTRUMENTO

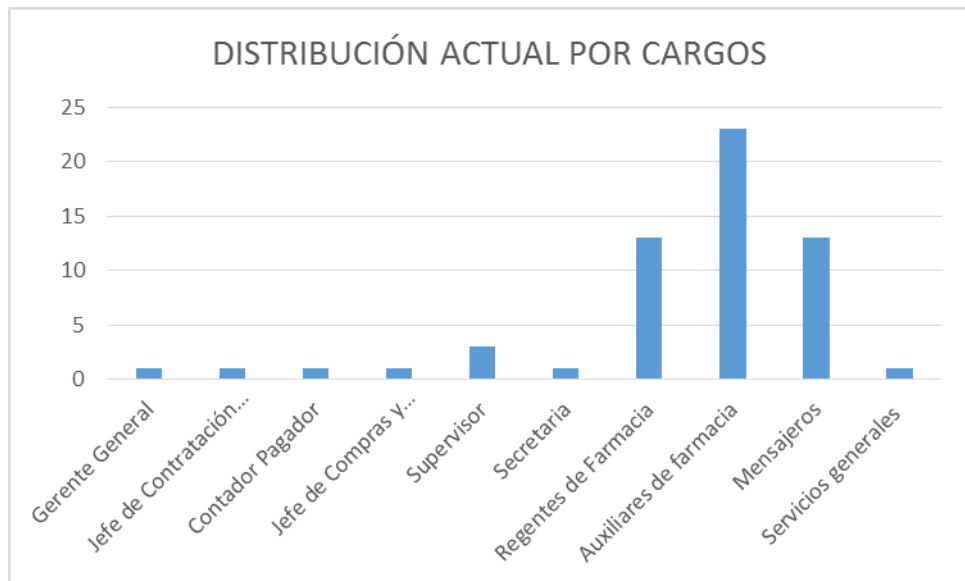
La presente encuesta es un referente tomado de la web: “Encuesta para empleados”, sin embargo, se realizan modificaciones específicas que van acorde con el propósito de recolectar información necesaria y precisa para cumplir con los objetivos de la presente investigación. Ver anexo A.

8. RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS

Con el fin de apoyar el Gestión del Talento Humano para identificar aspectos como la definición de funciones y responsabilidades en los cargos, se realiza la encuesta anteriormente mencionada, la cual arroja los siguientes datos:

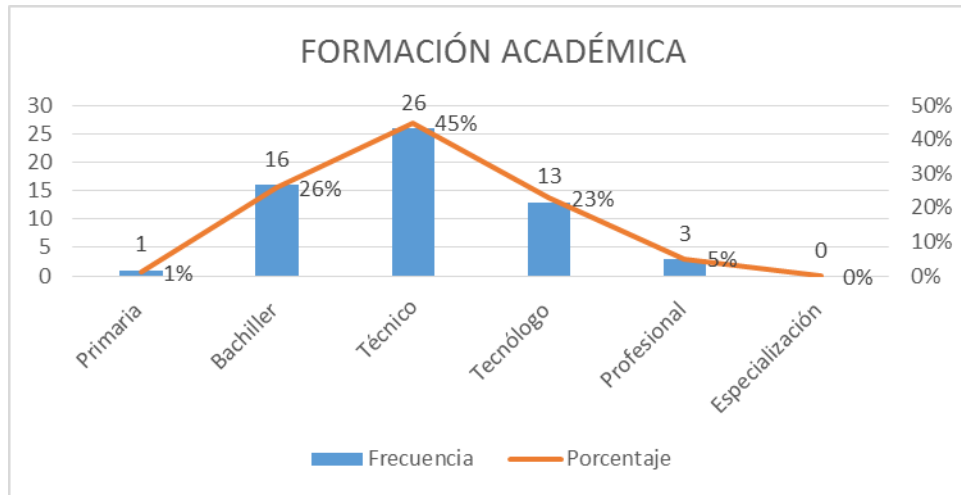
Número cargos	Nombre de cargo
1	Gerente General
1	Jefe de Contratación –personal
1	Contador – Pagador
1	Jefe de Compras y suministros
1	Secretaria
3	Supervisores
13	Regentes de Farmacia
23	Auxiliares de farmacia
13	Mensajeros
1	Servicios Generales

GRÁFICO 8. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem a. ¿Qué cargo ocupa en SERVIMEDIX FJ?



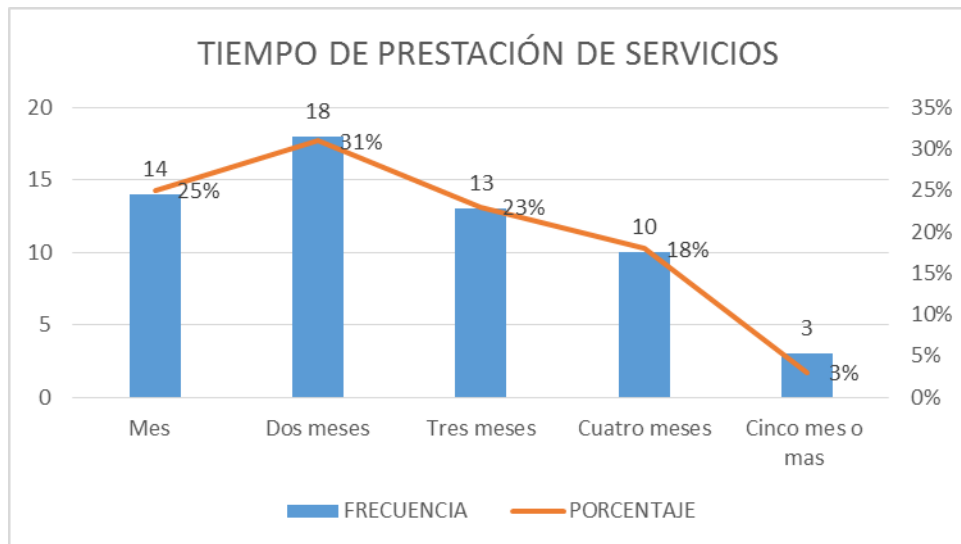
El cuadro, hace referencia a las personas que actualmente laboran en SERVIMEDIX FJ, y con quienes se ha trabajado en la aplicación de encuestas que en total son 58 personas.

GRÁFICO 9. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem b. ¿Cuál es su formación académica?



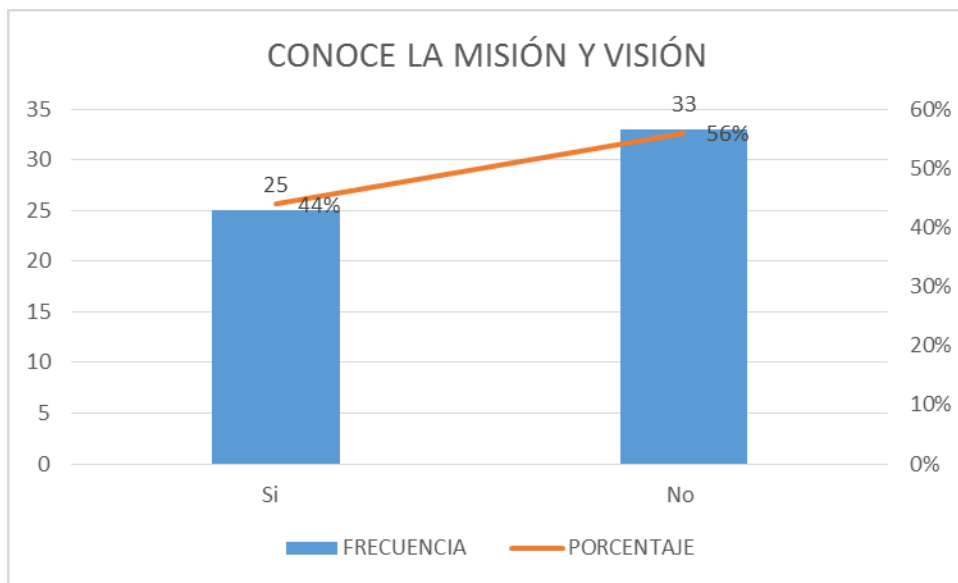
Se evidencia que en su mayoría la empresa cuenta con personas de formación técnica, que aportan significativamente posicionamiento en el mercado de la empresa.

GRÁFICO 10. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem a c. ¿Cuánto tiempo hace que presta sus servicios en SERVIMEDIX FJ?



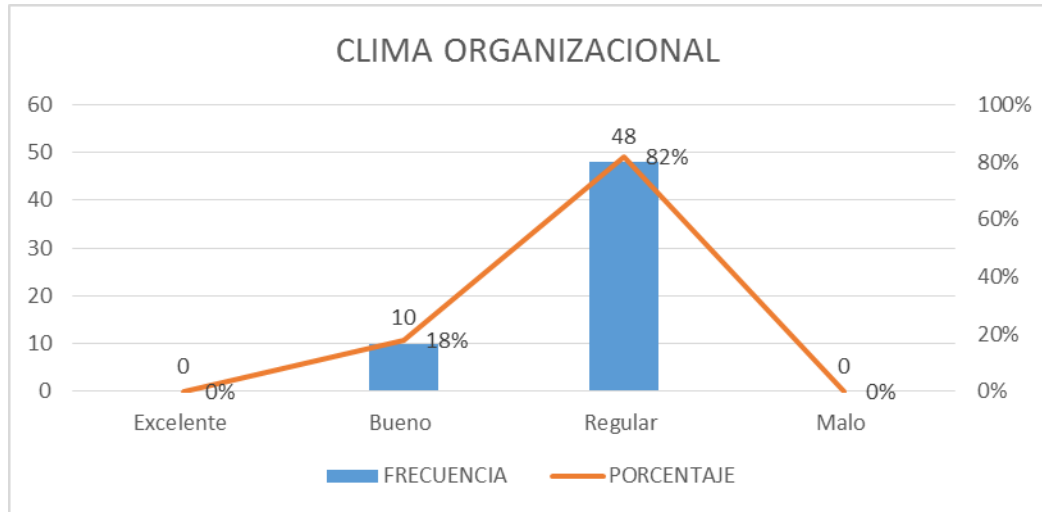
Con respecto a este interrogante el 23 % de los empleados encuestados manifiestan que vienen prestando sus servicios por el lapso de tres meses, el 25% durante un mes y el 31% dos meses. Es decir, la mayoría de empleados son nuevos y conocen poco la estructura organizacional de la empresa.

GRÁFICO 11. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem d. ¿Conoce Ud. la Misión y Visión de SERVIMEDIX FJ?



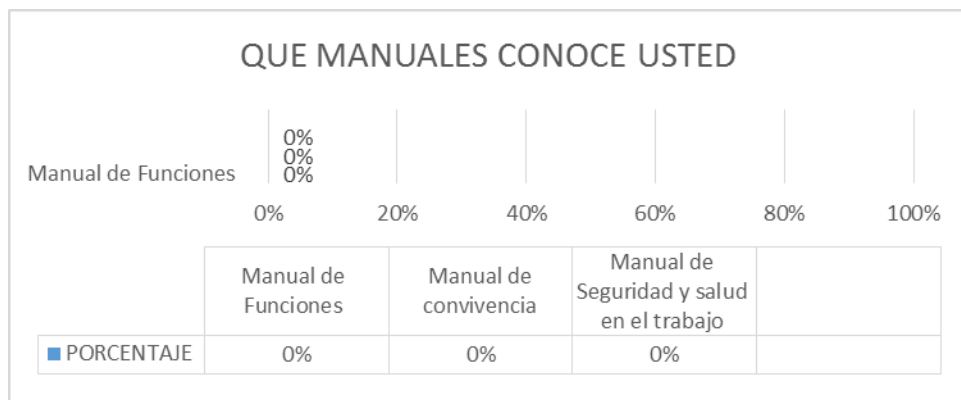
El 44% de los empleados menciona conocer la misión y visión de SERVIMEDIX FJ que ha sido socializada al momento de realizar la vinculación, sin embargo, estas no se encuentran visibles en la Empresa. Asimismo, un 56% manifiesta no conocerla.

GRÁFICO 12. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem e, ¿Cómo es el clima organizacional de SERMEDIX FJ?



El 18% del personal manifiesta que el clima organizacional existente en SERVIMEDIX es bueno, un 82 % dice ser regular, lo que indica que la mayoría de empleados se desenvuelve en un ambiente poco agradable de trabajo.

GRÁFICO 13. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem f, ¿Qué tipo de manuales conoce usted de la empresa SERMEDIX FJ?



El 100% de los encuestados manifiesta no conocer ningún manual de la empresa SERVIMEDIX FJ.

GRÁFICO 14. Escala de evaluación: Encuesta de conocimiento de la empresa ítem g, ¿Cuáles son las funciones que desempeña actualmente en SERVIMEDIX FJ?

Cargo	No	Funciones
Gerente General	1	<p>Buscar ejecutivamente clientes potenciales</p> <p>Establecer convenios corporativos</p> <p>Direccionar las operaciones administrativas de SERVIMEDIX FJ</p> <p>Prepara programas de la empresa SERVIMEDIX FJ</p>
Jefe de Contratación personal	1	<p>Realizar los procesos de selección de personal.</p> <p>Efectuar contratos de trabajo</p> <p>Realizar la inducción y Reinducción a todo el personal</p> <p>Apoyar a la dirección en planeación de personal</p> <p>Elaborar un registro de seguimiento de reclutamiento</p> <p>Controlar y supervisar al personal general.</p> <p>Ajustar y actualizar los manuales de funciones</p>
Contador Pagador	1	<p>Registro de balance general</p> <p>Pago a proveedores</p> <p>Pago a empleados</p> <p>Control de caja chica</p> <p>Control de caja general</p> <p>Conciliación Bancaria</p>
Jefe de Compras y suministros	1	<p>Efectuar contratos de compra y ventas de insumos</p> <p>Elaborar un registro y seleccionar el seguimiento de clientes</p> <p>Controlar y supervisar inventarios y pedidos a todos</p>

		los puntos de venta
Supervisor	3	Planificar los objetivos y las estrategias de su equipo Formar al equipo de ventas Motivar al equipo para que desarrolle su trabajo lo mejor posible Evaluarlos y controlarlos para cerciorarse del cumplimiento de los objetivos
Secretaria	1	Atención al cliente Información del servicios que presta SERVIMEDIX a sus clientes Recepción de llamadas Organizar archivos de eventos programados Facturación de servicios que presta la empresa
Regentes de Farmacia	13	Seleccionar medicamentos Controlar venta de medicamentos por ventanilla Cuadre diario de efectivo por ventas Planear y verificar existencia de stop de medicamentos. Participar en los inventarios mensuales Controlar y supervisar a funcionarios a cargos
Auxiliares de farmacia	23	Atención a los usuarios en los diferentes puntos de venta. Organizar estanterías Seleccionar medicamentos Factura venta de medicamentos por ventanilla Manejo de recibo de efectivo por ventas Participar en los inventarios mensuales
Mensajeros	13	Atención a los usuarios en los diferentes puntos de venta por medio de domicilios.

		<p>Apoyar en labores de distribución de estibas.</p> <p>Apoyar en labores de aseo en el punto de venta.</p> <p>Distribuir correspondencia.</p>
Servicios generales	1	Aseo y desinfección de las áreas comunes y servicio de cafetería

La presente respuesta refleja como los trabajadores de SERVIMEDIX FJ desarrolla, una serie de tareas repetitivas.

9. CONCLUSIONES

SERVIMEDIX FJ a pesar de ser una nueva empresa, ya no solo tiene presencia en la ciudad de Tuluá, sino que también ha entrado en otros municipios del norte, centro y occidente del valle del cauca y próximamente se colocara en la ciudad capital, con el propósito de extenderse hacia el resto del país.

Los sistemas de admisión de empleo vigentes en la SERVIMEDIX FJ, no están diseñados de manera técnica, ni avalan su funcionalidad y adecuado desenvolvimiento de todo su personal.

La empresa SERVIMEDIX FJ, no cuenta en la actualidad con un Departamento de Talento Humano.

SERVIMEDIX no cuenta con manual de Funciones y una estructura definida de cargos por niveles jerárquicos y grados salariales.

La empresa SERVIMEDIX, no tiene definido un proceso definido de selección, reclutamiento, inducción, reinducción, capacitación y calificación del desempeño.

10. RECOMENDACIONES

Establecer una estructura funcional por medio de un Organigrama, ajustado a los procesos y funciones de las diferentes áreas, para tal situación se recomienda al directivo que establezca un estudio técnico de apoyo.

El Directivo principal de SERVIMEDIX FJ, con el propósito de mejorar sustancialmente el desenvolvimiento laboral de todo su talento humano, deberían acoger e implementar dentro la empresa el Departamento de Talento Humano de acuerdo a los modelos, reglamentos de admisión para empleo propuestos en la presente.

Con el objetivo de delimitar de manera técnica debe todas las funciones asignadas a un determinado cargo, la dirección de SERVIMEDIX debe adoptar la propuesta del de Manual de Clasificación de Puestos propuesto en el presente trabajo.

Para lograr los objetivos de la empresa SERVIMEDIX FJ, pasado el interior de contratación los nuevos funcionarios, como al personal vigente se debe implementar proceso de inducción, reinducción institucional, entrenamientos y capacitación en los puestos de trabajo.

La evaluación del Desempeño para SERVIMEDIX FJ, sería un instrumento para que el Departamento de Talento Humano para recomendar a la Alta Gerencia, un sistema de promoción y permanencia del personal y establecer un sistema de carrera.

BIBLIOGRAFIA

ALLES, Martha (2002). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias. Granica.

BOHALANDER, Sherman y Snell, 2001. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol.15

CHIAVENATO, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Mc.Graw Hill

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano.

GALLEGO, Mery. Revista Universidad EAFIT. Julio, Agosto y Septiembre 2000

LEY 485 DE 1998 Diario Oficial No. 43.461, de 29 de diciembre de 1998. Por medio de la cual se reglamenta la profesión de Tecnólogo en Regencia de Farmacia y se dictan otras disposiciones.

WEB: encuestaparaempleados.com

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DE CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

a. ¿Qué cargo ocupa en SERVIMEDIX FJ?
b. ¿Cuál es su formación académica?
c. ¿Cuánto tiempo hace que presta sus servicios en SERVIMEDIX FJ?
d. ¿Conoce Ud. la Misión y Visión de SERVIMEDIX FJ?
e. ¿Cómo es el clima organizacional de SERVIMEDIX FJ?
f. ¿Qué tipo de manuales conoce usted de la empresa?
g. ¿Cuáles son las funciones que desempeña actualmente en la empresa? Descríbalas.

FUENTE: “Encuesta para empleados”¹¹

ELABORACIÓN: Jorge Hernán Mondragón Flórez y Oscar Rodríguez.

¹¹ www.encuestaparaempleados.com

ANEXO B. FORMATO DE COMPROMISOS LABORALES

FORMATO DE LOS COMPROMISOS LABORALES (PRUEBA Y EVALUACION PERMANENTE)								
PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO: TH -02-15							
	FECHA EMISIÓN	DICIEMBRE DE 2015						
	Versión							
EVALUADO	Nombre Completo					Documento de identidad		
	Empleo					Nivel Jerárquico		
	Dependencia o Área funcional							
JEFE INMEDIATO	Nombre Completo					Documento de identidad		
	Empleo					Nivel Jerárquico		
	Dependencia o Área funcional							
JEFE DE PERSONAL	Nombre Completo					Documento de identidad		
	Empleo					Nivel Jerárquico		
	Dependencia o Área funcional							
PERIODO DE EVALUACIÓN		DÍA	MES	AÑO	al	DÍA	MES	AÑO
FECHA DEL COMPROMISO		DÍA	MES	AÑO				
Compromiso laboral pactado	Porcentaje de cumplimiento pactado (Entre 10 y 100)	% del Avance de compromiso		Compromiso Laboral por alcanzar	Porcentaje de cumplimiento pactado para el Compromiso Laboral (sobre el Porcentaje Faltante para 100%)	Porcentaje Acumulado alcanzado del compromiso ajustado		

FIRMA DEL EVALUADO

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

FIRMA DEL JEFE DE OFICINA DE TALENTO HUMANO

FORMATO DE COMPROMISIO DEL DESEMPEÑO LABORAL (PERÍODO DE PRUEBA Y PERMANENCIA)

ANEXO C. FORMATO DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO

FORMATO DE CALIFICACION DEL DESEMPEÑO			Señale el Tipo de Evaluación con (x) Exprese el periodo en tiempo a calificar
PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO: TH -01-15		Periodo De Prueba En El Cargo () Desde el día.....mes.....año..... Hasta el día..... mes..... Año..... Periodo Para Permanencia En El Cargo () Desde el día.....mes.....año..... Hasta el día..... mes.....año.....
	FECHA EMISIÓN	DICIEMBRE DE 2015	
	Versión		
Nombre Completo		Documento de identidad	
Empleo		Nivel Jerárquico	
Dependencia o Área funcional			
Nombre Completo		Documento de identidad	
Empleo		Nivel Jerárquico	
Dependencia o Área funcional			
Nombre Completo		Documento de identidad	
Empleo		Nivel Jerárquico	
Dependencia o Área funcional			
Nombre Completo		Documento de identidad	
Empleo		Nivel Jerárquico	
Dependencia o Área funcional			
CLASE DE EVALUACIÓN (Marque con x)		PUNTAJE OBTENIDO DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	
Evaluación Definitiva		10 a -50 60 a 70	
Evaluación Parcial Eventual		80 a 90 91 a 94 95 a -100	
Según el Puntaje Obtenido de la Calificación da lugar a que el empleado sea :	Marque con (x)	Retiro del empleo () por no aprobado Aceptable () Satisfactorio () Sobresaliente () Con Sobresaliente derecho de ser promovido ()	
Firma Del Evaluado		Firma Del Jefe Inmediato	Firma Del Jefe De Oficina De Talento Humano