



**MEJORA EN PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA FUERZA DE
VENTAS**

BRIAN FERNANDO BELTRÁN PAEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META - UNIMETA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL

VILLAVICENCIO

2021



**MEJORA EN PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA FUERZA DE
VENTAS**

BRIAN FERNANDO BELTRÁN PAEZ

ASESORA

ING. ANGIE DAYANNA ALFONSO CUERVO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL META - UNIMETA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

VILLAVICENCIO

2021



Nota de aceptación:

Luz Maritza Benítez Oviedo

Decano Escuela de Ingenierías

Angie Dayanna Alfonso Cuervo

Monitora de practicas

Sandra Liliana Santander
Directora Comercial



Contenido

1. Introducción	9
2. Justificación	11
3. Reseña Histórica	12
3.1 Origen de la empresa – EMERMÉDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS.....	12
4. Plan Estratégico De La Empresa.....	17
4.1 Misión.....	18
4.2 Visión.....	18
4.3 Metas	18
5. Descripción de Funciones y Procedimientos para Desarrollar en el caso de homologación	19
5.1 Funciones del practicante	19
5.1.1 Brindar asistencia en el proceso de reclutamiento:	19
5.1.2 Brindar asistencia en el proceso de contratación:	19
5.1.3 Llevar el registro de los archivos de los empleados y de reclamos:	20
5.1.4 Apoyo comercial en proceso de capacitación	20
5.1.5 Publicación de la vacante:	20
5.1.6 Selección y evaluación de personal:.....	20



5.1.7	Capacitación:.....	20
6.	Objetivos del practicante.....	21
6.1	Objetivo General.....	21
6.2	Objetivos específicos.....	21
7.	Metas del practicante	22
8.	Cronograma de actividades realizadas.....	23
9.	Diagnóstico y problemática detectada al iniciar las prácticas	24
9.1	Diagnóstico.....	24
9.2	Problemáticas.....	25
10.	Plan de Mejoramiento	26
11.	Aporte y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.	27
11.1	Como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo con la empresa.	28
12.	Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica	29
13.	Porcentaje de implementación en una tabla.....	¡Error! Marcador no definido.
14.	Conclusiones.....	31
15.	Bibliografía	32
16.	Anexos	34



Lista de ilustraciones

Ilustración: 1 Inicios de la compañía	12
Ilustración 2 Personal con el que inició la compañía	12
Ilustración 3 Compañía 100% colombiana	13
Ilustración 4 Expansión a la costa por medio de convenios con la red SEMI	13
Ilustración 5 Emermédica Odontológica.....	14
Ilustración 6 Alianza estratégica	14
Ilustración 7 Emermédica Villavicencio	15
Ilustración 8 Emermédica Bucaramanga	15
Ilustración 9 Vive Emermédica.....	16
Ilustración 10 Vive Emermédica-convenios	16
Ilustración 11 Creciendo juntos	17
Ilustración 12 Como se ve la compañía en las regionales.....	17



Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma Inicial de actividades con su porcentaje **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2 Tabla matriz DOFA – Análisis en cómo se encuentra la organización24

Tabla 3 Modelo actual del formato de selección de personal.27



Lista de anexos

Anexo A Plantilla de selección de personal	34
Anexo B Plantilla de selección de personal	35
Anexo C Plantilla de selección de personal	36



1. Introducción

Es una compañía de salud prestadora de servicios de atención médica a domicilio con más de 35 años de experiencia. Desde el 2010, cuentan con el respaldo de AXA COLPATRIA, el Grupo más importante de seguros en el mundo, alianza que permite fortalecer los servicios y valores agregados que se ofrecen a los afiliados y clientes, entre los que se encuentran:

- Consulta médica domiciliaria
- Atención prehospitalaria de urgencias y emergencias médicas
- Traslados asistidos a centros hospitalarios, derivados de la atención médica.
- Teleconsulta a través de Video o Teléfono
- Orientación médica telefónica

Adicionalmente los afiliados cuentan con el acceso al programa de beneficios Vive Emermédica, que les ofrece tarifas preferenciales con más de 663 médicos especialistas, descuentos especiales en más de 230 alianzas a nivel nacional, Control Médico Pediátrico (3 consultas de pediatría al año sin costo adicional en Bogotá y 6 en Medellín), Emermédica Odontológica (atención de urgencias odontológicas ilimitadas, valoración gratuita y tarifas preferenciales en todos los tratamientos) y asistencia al viajero. El compromiso con la salud de los afiliados es lo más importante y esto se refleja a través de los programas de calidad en el servicio y seguridad del paciente: los actos médicos de la compañía son seguros, con el objetivo de aumentar la calidad de vida de todos los clientes.

Velamos por la salud 24 horas, los 365 días del año.



El presente trabajo detalla la construcción de un plan de mejora que permita ejercer mayor filtro de recepción masiva, de asesores comerciales junto con plan de capacitación (inducción al producto) evitando una rotación de personal tan continua.

Los mecanismos de oferta y demanda de estos mercados tienen repercusiones tanto para los candidatos como para las organizaciones que actúan en ellos. Además, como sistemas abiertos, (cuyas causas pueden ser internas o externas), que imponen costos primarios y secundarios a la organización, y como plan de mejora se propone estrategias como (FODA, listas de chequeo, control y seguimientos) que permitan realizar una buena gestión a la hora de la recepción de las hojas de vida.



2. Justificación

Se analizan los resultados de la problemática que se presentó a raíz de la pandemia, en la rotación de la fuerza comercial, que alcanzo datos históricos y desgaste administrativos en liquidaciones, se llevan a cabo múltiples ideas que buscan solucionar y parar con tanta rotación de personal, a la finalización del análisis se detectó una falencia en el filtro de selección por parte de gerencia, que enfocaba más sus ganas de llenar una bache con semi perfilados, que haciendo un trabajo mucho más eficiente donde se tomara un poco más de tiempo, así que para contrarrestar esa falencia de rotación se decide elegir un formato más específico, que hiciera preguntas a profundidad, preguntas claves, directas, hablando de frente con el candidato, con esto se permite perfilar a uno de la terna de asesores comerciales, que se presenta en el proceso.

Buscando como resultado dejar un filtro mucho más eficiente en la regional, ahorrando desgastes administrativos y lo más importante rotación de estos.

3. Reseña Histórica

3.1 Origen de la empresa – EMERMÉDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS

Para los inicios de la empresa nos remontamos a los años 1997 cuando se abren las puertas de EMERMÉDICA SUAT en la ciudad de Bogotá.

Ilustración: 1 Inicios de la compañía



p Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Seguido de su apertura para los años 1999 inician sus servicios domiciliarios en Bogotá.

Ilustración 2 Personal con el que inició la compañía



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>



Para el año 2005 Emermédica pasa a ser una empresa 100% colombiana.

Ilustración 3 Compañía 100% colombiana

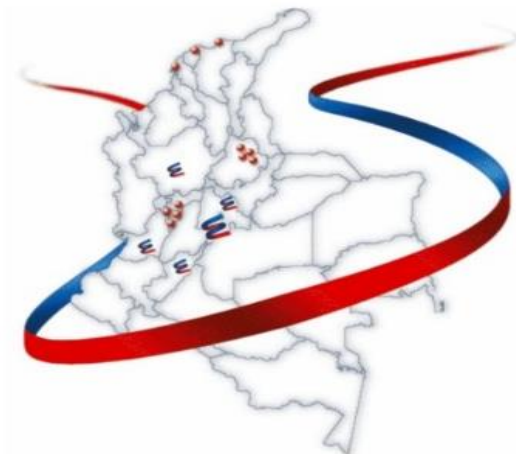


Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Entre los años 2007 al 2009 Emermédica se expande llegando a ciudades como
Medellín,

Neiva y Cali.

Ilustración 4 Expansión a la costa por medio de convenios con la red SEMI



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Año 2009 Emermédica abre su primer consultorio odontológico en Bogotá como estrategia comercial.

Ilustración 5 Emermédica Odontológica



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Se firma la alianza con el **GRUPO AXA COLPATRIA** respaldando la seguridad a si los clientes jurídicos y naturales permitiendo abastecimiento en operaciones de expansión.

Ilustración 6 Alianza estratégica



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>



Año 2013 iniciamos operaciones en Villavicencio y Bucaramanga.

Ilustración 7 Emermédica Villavicencio



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Sede actual de Bucaramanga

Ilustración 8 Emermédica Bucaramanga



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

VIVE EMERMÉDICA Se lanza para el año 2015. Vive Emermédica es el programa de beneficios diseñado para que nuestros afiliados y sus familias disfruten de experiencias positivas en diferentes momentos de su vida.

Con Vive Emermédica queremos dar a nuestros afiliados valores agregados a la atención de servicios médicos a domicilio, en cinco grandes ejes:

Ilustración 9 Vive Emermédica



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Ilustración 10 Vive Emermédica-convenios



Especialistas*

Citas con más de 550 médicos especialistas en todo el país, con acceso fácil, directo y con tarifas preferenciales desde \$53.000



Control Médico Pediátrico**

En Emermédica nos mueve tu salud y la de tus hijos, por eso ofrecemos tres (3) controles pediátricos gratuitos al año, a niños afiliados entre 0 y 12 años, mediante citas programadas con médicos pediatras en Bogotá y Medellín.



Alianzas

Disfruta de importantes descuentos en más de 230 establecimientos como laboratorios clínicos, droguerías, ópticas, gimnasios, restaurantes, teatros, parques nacionales, entre otros.



Asistencia al Viajero

Solicita tu carta al viajero 15 días antes del viaje en www.tuemermédica.com.co



VIVE SALUDABLE



EXPLORA TU MUNDO



EJERCITA TU CUERPO



ALIMENTA TU VIDA



DISFRUTA LA VIDA



Emermédica Odontológica***

Una limpieza básica anual gratis, valoraciones limitadas, atención de urgencias y descuentos en tratamientos odontológicos.

Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>



Para finalizar en el 2017 surgen los portales de autogestión para afiliados, fuerza de ventas y empresas, de igual forma nace nuestro programa de reconocimientos **CRECIENDO JUNTOS**.

Ilustración 11 Creciendo juntos



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Incurсионamos en el mundo digital con la apertura de redes sociales y el programa de **CAPACITARTE**.

Ilustración 12 Como se ve la compañía en las regionales



Fuente: (2019) Ilustración de Capacitarte (Imagen) Tomado del sitio web/
<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>



4. Plan Estratégico De La Empresa

4.1 Misión

Salvamos y cuidamos vidas las 24 horas del día, poniendo al alcance de nuestros afiliados privilegios en servicios de atención médica domiciliaria de alta calidad, ágiles, oportunos y confiables. (EMERMEDICA , s.f.)

4.2 Visión

Ser tu Compañía líder en salud domiciliaria, preferida y reconocida en el mercado por la excelencia y accesibilidad de los servicios. (EMERMEDICA , s.f.)

4.3 Metas

- ❖ Garantizar una operatividad desafiando algunos obstáculos del día a día, abasteciendo la flota de automotores por encima de la estadística de afiliados.
- ❖ Buscamos ser la guía de acompañamiento de las familias y negocios prestando de manera oportuna cada atención requerida donde Emermédica haga presencia.
- ❖ Gracias al respaldo de AXA COLPATRIA seguimos en la expansión de más territorio nacional por cobertura. (EMERMEDICA , s.f.)



5. Descripción de Funciones y Procedimientos para Desarrollar en el caso de homologación

5.1 Funciones del practicante

A pesar de que parece no ser relevante la labor desempeñada por los Asistentes de Recursos Humanos, se trata de todo lo contrario, su papel es esencial para garantizar la eficacia de las actividades ejecutadas en el departamento de Recursos Humanos (RRHH).

5.1.1 Brindar asistencia en el proceso de reclutamiento:

- ❖ Publicar ofertas de empleo.
- ❖ Recopilar información de los aspirantes.
- ❖ Brindar asistencia en la selección de los candidatos.
- ❖ Programar entrevistas de trabajo y brindar asistencia en dicho proceso.
- ❖ Verificar los datos aportados por el aspirante, tales como formación académica y referencias.
- ❖ Hacer seguimiento de los candidatos.

5.1.2 Brindar asistencia en el proceso de contratación:

- ❖ Preparar el expediente del nuevo empleado.
- ❖ Verificar que sea completada la documentación requerida para efectos de beneficios y compensación.
- ❖ Impartir la inducción necesaria sobre la empresa a los nuevos empleados.
- ❖ Orientar a los nuevos empleados respecto de las inquietudes que puedan tener.



5.1.3 Llevar el registro de los archivos de los empleados y de reclamos:

1. Revisar detenidamente los expedientes para verificar que la documentación requerida esté completa.
2. Registrar y archivar los reclamos, las revisiones de desempeño y las acciones disciplinarias.
3. Completar el papeleo correspondiente a la terminación de la relación laboral y brindar asistencia durante las entrevistas de salida del personal.

5.1.4 Apoyo comercial en proceso de capacitación

- ❖ Acompañamiento a su primera venta.
- ❖ Brindar confianza a la hora de socializar los servicios en planes empresariales.

5.1.5 Publicación de la vacante:

Partimos del perfil que ya está diseñado para fuerza comercial, utilizamos siempre los canales digitales en los cuales ya tenemos contratos de paga para su difusión.

5.1.6 Selección y evaluación de personal:

Luego del reclutamiento, hacemos filtro con los candidatos permitiendo descartar los menos indicados, la selección la apoya la psicóloga de modo remoto seguido de eso los candidatos hacen pruebas psicotécnicas, dependiendo de su resultado y análisis se le da el visto bueno.

5.1.7 Capacitación:

Finalizamos con el nuevo colaborador en proceso de inducción conociendo, los productos a más detalle, para así lograr entregar al grupo comercial un nuevo integrante que sume más vidas salvadas.



6. Objetivos del practicante

6.1 Objetivo General

Reducir el índice de rotación del personal en el área comercial y/o ventas, garantizando las metas propuestas por la organización en los diferentes productos de la compañía.

6.2 Objetivos específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico de la situación actual del modelo de selección.
- ❖ Analizar las características internas y externas a través de una matriz FODA.
- ❖ Elaborar un formato que sirva como filtro para la selección del personal.



7. Metas del practicante

- ❖ Elaboración y clasificación de los perfiles más aceptados para dicho cargo.
- ❖ Participación en los resultados de las pruebas psicológicas y entrevistas incluyendo el punto de vista del entrevistador.
- ❖ Poner en marcha el plan de selección modificando los perfiles comerciales.
- ❖ Disminuir la rotación del personal.
- ❖ Aplicación de la matriz DOFA identificando la falencia conociendo el estado del apartamento, buscando las nuevas mejoras.
- ❖ Aplicación de las nuevas técnicas de capacitación donde se aplicará la prueba piloto.





8. Cronograma de actividades realizadas

Mediante un cronograma de actividades se permite evidenciar las actividades propuestas a desarrollar con su respectivo porcentaje.

Tabla 1

Cronograma Inicial de actividades con su porcentaje.

 													
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
Nombre del Practicante		Brian Fernando Beltran Paez					Facultad		Ingenieria Industrial				
Fecha de inicio		4/01/2021			Fecha de Terminacion			20/03/2021					
ACTIVIDADES	ENERO					FEBRERO				MARZO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO													
Recopilación de información													15%
Realizar Diagnostico													12%
Elaboración plan de trabajo													3%
Retroalimentación de datos obtenidos y mejoras													3%
Implementacion al plan de mejoramiento de selección de personal													25%
Ajustes al formato													7%
Implementacion al plan piloto de capacitacion													20%
Evaluacion interna de los resultados													15%
Presentacion de lo resultados													100%

Fuente: Elaboración propia



9. Diagnóstico y problemática detectada al iniciar las prácticas

9.1 Diagnóstico

Para este diagnóstico se evidencio los resultados del año anterior periodo 2020, donde se calculó un aproximado de 35 asesores comerciales en rotación donde la base del canal es de 21, significando un desgaste revelador para la empresa en cuestiones administrativas; basados en estos resultados se realiza un diagnostico con la herramienta DOFA, donde el punto de vista interno deja ver la falencia en contratación no idónea del personal seleccionado, debilitando así la integridad de colaborador por el no cumplimiento de ventas esperadas, se espera que para la implementación de la matriz se logre un cambio dentro el segundo semestre del presente año asumiendo la continuidad dentro de la empresa, aplicando las nuevas mejoras arrojadas en este documento.

Tabla 1

Tabla matriz DOFA – Análisis en cómo se encuentra la organización

	Fortaleza	Debilidades
Internas	Amplios conocimientos en la selección y contratación de personal.	Contratación de personal no idóneo para los puestos.
	Equipo humano, motivados a la mejora.	Falta de capacitación y desarrollo del personal.
	Baja conflictividad Laboral.	Falta de integración de personas a planes y programas.
	Asegura la correcta comunicación dentro de la empresa.	Indeterminación de las funciones de los empleados.
	Alcanza la mayor eficiencia de cada uno de nuestros empleados.	No implementación de Mejora Continua.
	Mejora continuada de competencias técnicas.	
	Oportunidades	Amenazas
Externas	Competencia Laboral.	Dar información de la empresa a la competencia.
	Implementación de nuevos sistemas y procesos.	Baja competencia Laboral.
	Capacitar al personal que elabora en la empresa.	Falta de personal calificado.
	Actualización de las políticas de Recursos Humanos en la organización.	Insensibilidad ante problemáticas de los empleados
	Conseguir las condiciones de trabajo más favorables para nuestros colaboradores.	

Fuente: Elaboración propia



9.2 Problemáticas

Las problemáticas más notables para la compañía donde se puede hablar en un caso en general es la rotación de personal que se vive casi semana a semana, se calcula que en el mes se está rotando de dos a cuatros asesores mensuales. Tomando como evidencia algunas conversaciones con las dos directoras comerciales.

Se deduce que el flujo del personal se debe a unos procedimientos no muy claros a la contratación debido a que se maneja en fase desde Bogotá y a eso se le suma la falta de capacitación estratégica que deben recibir los nuevos colaboradores que salen sin una base de datos, también es cierto que para la contratación siempre se exige que cada asesor maneje su propia base de datos y que partan de allí.

Las estrategias efectivas que se ponen en marcha dentro de los primeros meses de prueba para el asesor, es suministrar su nueva base de datos que le permitirá desarrollar su potencial como un asesor comercial de EMERMEDICA S.A, acompañándolo así a su primera venta y asesoramiento durante una semana, desarrollando su capacidad de manejar objeciones y darse a entender de manera clara y organizada, los completos que maneja la compañía.

Para el proceso de selección se implementará un plan piloto para la nueva generación de colaboradores, que consiste en reinventarse la manera de capacitar en los productos que maneja la compañía.



10. Plan de Mejoramiento

Como se ha mencionado en párrafos precedentes el objetivo principal de la realización de un diagnóstico; más allá de la identificación de falencias y fortalezas y del establecimiento de causas y consecuencias de las mismas; es construir posibles soluciones que subsane la brecha existente entre el grado de desarrollo que posee la organización en cuanto a las habilidades requeridas y el nivel ideal en que estas deben encontrarse para obtener un óptimo desempeño, pasado a seguir mediante una de las herramientas más conocidas en las estructuras organizacionales, es la implementación de la matriz DOFA que permite identificar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, desarrollando un plan de mejoramiento basados en los análisis de la matriz DOFA, apoyado con datos mencionados en conversaciones por parte de gerencia sobre el número de rotación del personal, en ese mismo orden de ideas se elaborando un formato de identificación del perfil más detallado y específico en ciertas áreas comerciales, enfocados a la venta de salud, descartando los prejuicios que llegue a tener algunos gerentes por la clase de colaboradores que son. Se busca que el formato que está debidamente formulado y adecuado arroje datos más precisos a la hora de tomar la decisión en contratación comercial, ver anexo A plantilla de selección de personal y no por intuición como se hace en la actualidad. Dentro lo esperado se trabaja bajo fórmulas que permiten medir el perfil esperado para el nuevo colaborador haciendo uso de las herramientas ver anexo B plantilla de selección de personal, se espera que los indicadores tiendan a ser positivos con la implementación de esta herramienta o que puedan no puedan ser favorables para el colaborador, se espera con ver anexo C plantilla de selección de personal, la toma de decisión, sea más eficaz contribuyendo al crecimiento y mejoramiento de la calidad de los colaboradores en la organización.



11. Aporte y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.

Los aportes en el proceso de homologación dentro de la compañía EMERMEDICA S.A., llega al objetivo acordado con el jefe inmediato, es decir, el cumplimiento en la búsqueda de la manera de reducir la rotación de personal en el área comercial, permitiendo integrar las diferentes capacidades adquiridas en la academia y la vida práctica.

Al trabajar para una compañía tan importante dentro de departamento del Meta como lo es EMERMEDICA S.A., es una ventaja directa a la integración de la academia y la empresa; la parte académica y profesional, puesto que el desempeño en los dos cargos que se desempeñaba trabajando, se logra de manera eficiente, desarrollando habilidades en los momentos de trabajo bajo presión; generando resultados esperados al cumplir con tareas del día.

EMERMEDICA S.A., logra aportar a los practicantes (como en este caso de homologación universitaria y los practicantes SENA), una constante actualización y conocimiento en herramientas digitales, manteniendo personal actualizado, desarrollando ese potencial personal en el trabajo bajo presión, con exigencias de responsabilidad y competitividad del mundo laboral.

El aporte a la organización se brinda por medio de la elaboración de un formato de fácil manejo que mejorará los filtros de selección de personal, y algunas actualizaciones de unos formatos existentes para la fuerza comercial.



11.1 Como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo con la empresa.

Como resultado de análisis se implementará la siguiente plantilla, la cual se elaboró teniendo en cuenta los resultados de la FODA y diversas fuentes de asesoramientos por parte de los asesores que se retiraron de la compañía; esta plantilla o formato de selección de personal es un instrumento esencial para la gestión de la rotación de personal. El uso de esta herramienta mejorará el manejo de la terna de asesores en una adecuada y objetiva selección casi precisa que le brinde a EMERMEDICA S.A. no seguir buscando asesores comerciales que duren solo los dos meses del periodo de prueba.

Tabla 2

Modelo actual del formato de selección de personal

1° CONFIGURACIÓN					
1 Datos básicos					
Nombre de la empresa	<table border="1"> <tr><td>My Empresa</td></tr> <tr><td>NOMBRE</td></tr> <tr><td>Responsable RRHH</td></tr> <tr><td>17/05/2021</td></tr> </table>	My Empresa	NOMBRE	Responsable RRHH	17/05/2021
My Empresa					
NOMBRE					
Responsable RRHH					
17/05/2021					
Persona que hace la valoración					
Cargo					
Fecha de la valoración					
2 Puesto					
<table border="1"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>					
3 Candidaturas presentadas					
Nombre del candidato	Comentarios				
1 Luis Gil					
2 Arnaldo Lopez					
3 Julián Amorós					
4 Hortensia Amusátegui					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Fuente: Propia



12. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica

A continuación, se presenta una breve descripción de las principales normas establecidas por el Gobierno Nacional para el tema tratado: 38 DECRETO 2539 DE 2005, Artículo 2°:

Definición de competencias. Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público. (Pública, s.f.)

LEY 1340 DE 2009: Por medio de la cual se dictan normas en materia de la protección de la competencia. (Senado, s.f.)

NORMAS ISO 9000: esta norma se dedica a la creación de estándares internacionales voluntarios en diversos campos como la industria, la ciencia, la tecnología y la economía; estas normas son muy abiertas y permiten que las empresas las adapten a su necesidad, por ello mencionan dentro de los procesos acoger la ISO 9004 que se refiere a las directrices a seguir en la implantación de la norma en el punto 5.2.4 “personal y recursos” recomienda lo siguiente “Es conveniente que la dirección determine el nivel de competencia, experiencia y capacitación necesarios para asegurar la capacidad del personal. (BAEZA, 1999, pág. 7-8). NORMA ISO 9001:2008: esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión en la calidad, su objetivo y campo de aplicación así: cuando las empresas necesitan demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos 39 del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, además si aspira en aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del



sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales, y reglamentarios aplicables. (SECRETARIA CENTRAL DE ISO EN GINEBRA, 2008, p.1)

Dentro de sus áreas a documentar se encuentra RECURSOS HUMANOS y bajo su contenido en el punto 6.2.2 se determina lo que deben hacer las organizaciones en cuanto a competencia, formación y toma de conciencia e indican que: la organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realice trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto. (SECRETARIA CENTRAL DE ISO EN GINEBRA, 2008, p. 7)



13. Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar las siguientes conclusiones.

1) La selección del personal es uno de los trabajos más objetivos y específicos en los mercados de industria y servicio porque en él se busca el candidato que cuente con las condiciones deseadas al perfil requerido, esto se debe a que conlleva mejoras en productividad de los individuos, una mayor compenetración de los empleados con la organización, un mejor clima organizacional y una mejora en la satisfacción general de los empleados.

Por lo tanto, es de destacar que las características de las vacantes que se desean llenar serán puestas a prueba con la implementación de la herramienta (formato de selección de personal) buscando optimizar la rotación de personal. Independientemente del tamaño o rubro de la empresa que desea atraer talento, el aspecto más importante es identificar bien la vacante y las competencias que una persona necesita para desarrollar las tareas respectivas de forma óptima. De esta manera se podrá dirigir los esfuerzos de la organización por reclutar, seleccionar y retener al talento humano de forma más eficiente y eficaz, buscamos el poder aportar ese grano de arena a la organización con las herramientas a disposición.



14. Bibliografía

EMERMEDICA . (s.f.). Obtenido de Por que tu salud nos mueve:

<https://www.emermedica.com.co/conocenos/quienes-somos/>

Emermedica, Plataforma capacitarte. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Emermedica, Plataforma capacitarte. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Emermedica, Plataforma capacitarte. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Emermedica, Plataforma capacitarte. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>



Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Plataforma capacitarte Emermedica. (s.f.). Obtenido de

<https://capacitarte.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Pública, F. (s.f.). *EVA*. Obtenido de Gestor Normativo:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17318>

Senado, S. d. (s.f.). *Secretaria del Senado*. Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1340_2009.html

