

**Creación de un manual de perfiles para la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S con el propósito de mejorar la calidad de servicios y el desempeño en el mercado.**

**Informe Final Consultoría Empresarial**

20230220031110

Karla Dayana Córdoba Lascarro

Luz Yaneth Mora Sáenz

**Estudiantes**

**Gisette Katherine Velandia Vargas**

**Laura Milena Segovia Nieto**

**Director Del Proyecto**

**Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano**

**Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.**

**Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad**

**Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano**

**Bogotá, septiembre de 2023**

---

## Tabla de contenido

<b>Resumen ejecutivo .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstracto.....</b>	<b>8</b>
<b>Título del trabajo .....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>Fase formulación del problema .....</b>	<b>10</b>
<b>Contexto empresarial.....</b>	<b>17</b>
<b>Antecedentes de la gestión del talento humano .....</b>	<b>19</b>
<b>Identificación del problema .....</b>	<b>20</b>
<b>Fase planeación .....</b>	<b>22</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>23</b>
<b>Objetivos del proyecto.....</b>	<b>24</b>
<b>Objetivo general .....</b>	<b>24</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>24</b>
<b>Marco de referencia.....</b>	<b>27</b>
<b>Marco teórico .....</b>	<b>27</b>
<b>La administración de recursos humanos .....</b>	<b>27</b>
<b>Gestión del talento humano.....</b>	<b>28</b>
<b>Gestión por competencias.....</b>	<b>29</b>
<b>Marco normativo .....</b>	<b>35</b>
<b>Ley 141 de 1961:.....</b>	<b>35</b>

---

---

<b>Decreto 1072 de 2015:</b> .....	<b>36</b>
<b>Decreto 1499 de 2017:</b> .....	<b>36</b>
<b>Metodología de la consultoría</b> .....	<b>37</b>
<b>Población</b> .....	<b>37</b>
<b>Stakeholders</b> .....	<b>39</b>
<b>Plan de trabajo</b> .....	<b>42</b>
<b>Fase implementación y monitoreo de las estrategias</b> .....	<b>43</b>
<b>Desarrollo del plan de trabajo</b> .....	<b>44</b>
<b>Arbol del problema y análisis de causas:</b> .....	<b>44</b>
<b>Definición de objetivos y alcance:</b> .....	<b>44</b>
<b>Seguimiento gerencial</b> .....	<b>46</b>
<b>Monitoreo: matriz marco lógico</b> .....	<b>46</b>
<b>Fase cierre y conclusiones</b> .....	<b>48</b>
<b>Productos finales</b> .....	<b>50</b>
<b>Lecciones aprendidas</b> .....	<b>50</b>
<b>Recomendaciones para la gerencia</b> .....	<b>52</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>54</b>
<b>Datos de registro de consultores del proyecto</b> .....	<b>55</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>56</b>

---

---

## Lista De Tablas

Tabla 1 Entrevista no estructurada.....	13
Tabla 2. Alcance del proyecto .....	26
Tabla 3. Estructura Organizacional.....	38
Tabla 4. Matriz RACI del proyecto .....	41
Tabla 5. Plan de trabajo .....	42
Tabla 6. Matriz Marco Lógico .....	47
Tabla 7 Descripción de productos de la consultoría .....	50
Tabla 8 Datos de registro de consultores del proyecto .....	55



## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Diagrama Ishikawa .....	12
Ilustración 2 Árbol del problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 3 Arbol de objetivos.....	25
Ilustración 4 Formación por competencias .....	30
Ilustración 5 Recopilación de información del puesto.....	32
Ilustración 6 Selección del puesto.....	34
Ilustración 7. Dimensiones MIPG.....	36
Ilustración 8 Estructura organizacional actual.....	38



## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo de consultoría tiene como propósito principal abordar la problemática identificada en la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, la cual se enfoca en la falta de perfiles profesionales y las deficiencias de los procesos que se utilizan para la selección de personal, originados en ausencia de una visión empresarial que reconozca la importancia de desarrollar perfiles adecuados, que se ajusten a las necesidades y servicios que ofrece la organización.

Una vez analizada la problemática actual de la organización, el proyecto de consultoría se centra en brindarle a la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S., la herramienta necesaria para mejorar su proceso de control y seguimiento a los profesionales asignados para cubrir las solicitudes externas de los servicios especializados ofrecidos, mediante el desarrollo de perfiles detallados, con el fin de proporcionar una descripción completa y precisa de cada uno de ellos.

Con el fin de realizar un diagnóstico de la empresa y desarrollar los objetivos, se realizaron entrevistas al Gerente, para recopilar información directa y obtener una visión inicial de la problemática que afecta el negocio, y a seis (6) empleados que ofrecen sus servicios en la empresa Golden cervices. La colaboración activa con el gerente de la empresa y los profesionales durante la ejecución del diagnóstico y creación de perfiles, fue esencial para entender las necesidades específicas y alinear dichos perfiles con las estrategias de la organización, la realización de las entrevistas con diferentes profesionales que ofrecen sus servicios en la empresa, nos proporcionó diversas perspectivas y enriqueció la comprensión de desafíos, problemática, necesidades de cada área. Además de la realización del diagnóstico del funcionamiento actual de la empresa, se aplicaron herramientas administrativas como el árbol de problemas, árbol de objetivos y el diagrama de Ishikawa, las que facilitaron que se definieran las

---

causas raíz de la problemática y a partir de allí plantear las soluciones. Igualmente se definieron las competencias cardinales y técnicas de la empresa y se documentaron los perfiles organizacionales, con el fin de buscar los mejores talentos y contratar un buen servicio para mejorar el desempeño de la organización.

**Palabras claves:** Creación de perfiles, selección de personal, diagnóstico organizacional, calidad de servicios.



## **Abstract**

The main purpose of this consultancy work is to address the problems identified in the company Golden Services Outsourcing S.A.S., which focuses on the lack of creation of professional profiles and the deficiencies of the processes used for the selection of personnel, originated in the absence of a business vision that recognizes the importance of developing appropriate profiles that fit the needs and services offered by the organization.

Once analyzed the current problems of the organization, the consulting project focuses on providing the company Golden Services Outsourcing S.A.S., the necessary tool to improve its process of control and monitoring of professionals assigned to cover external requests for specialized services offered, through the development of detailed profiles, in order to provide a complete and accurate description of each of them; the methodology used was consultative - descriptive, which as described by (Berger, 2005).

In order to carry out a diagnosis of the company and develop the objectives, interviews were conducted with the Manager, to gather direct information and obtain an initial vision of the problems affecting the business, and with six (6) employees who offer their services in the company Golden services. The active collaboration with the company's manager and the professionals during the execution of the diagnosis and creation of profiles was essential to understand the specific needs and align these profiles with the strategies of the organization. The interviews with different professionals who offer their services in the company, provided us with diverse perspectives and enriched the understanding of challenges, problems and needs of each área. In addition to the diagnosis of the current operation of the company, administrative tools such as the problem tree, the objectives tree and the Ishikawa diagram were applied, which facilitated the definition of the root causes of the problems and from there to propose solutions.

---

---



Likewise, the cardinal and technical competencies of the company were defined and the organizational profiles were documented, in order to find the best talents and hire a good service to improve the performance of the organization.

**Key words:** Profiling, personnel selection, organizational diagnosis, service quality.



## **Título del Trabajo**

Creación de un manual de perfiles para la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S con el propósito de mejorar la oferta de servicios y el desempeño en el mercado.

### **Introducción**

El proyecto de consultoría se enfoca en un objetivo fundamental: crear perfiles para la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, con la finalidad de mejorar la calidad de sus servicios, aumentar su competitividad en el mercado y fortalecer la gestión administrativa de la organización, teniendo en cuenta el portafolio de servicios; igualmente se establecieron los objetivos de la consultoría para la identificación de las competencias cardinales con base en el perfilamiento laboral, con la información recopilada y analizada se documentó la creación de perfiles que sirvieron como fundamento para realizar el proceso de selección, se determinó el marco de referencia compuesto por los marcos teóricos y normativos, se desarrolló la metodología, se construyó la implementación de la consultoría, las conclusiones y hallazgos del proceso realizado con el personal de la empresa, todo ello con la finalidad de identificar y atraer a los mejores talentos.

### **Fase Formulación del Problema**

La compañía Golden Services, con sede ciudad de Quibdó, Departamento del Chocó, ha venido experimentado una disminución en su rendimiento y una reducción significativa de clientes, situación por la cual el gerente requiere una intervención que permita identificar la problemática y con el apoyo de las consultoras, abordar y superar los obstáculos que presenta la empresa.

Para llevar a cabo la formulación e identificación de esta problemática, las consultoras realizaron un enfoque cercano con el gerente, con el propósito de adquirir información sobre las

---

---

dificultades que enfrenta la empresa. Se realizaron entrevistas no estructuradas con el gerente y con 7 profesionales que ofrecen sus servicios a la organización por evento. Estas entrevistas resultaron en la identificación de aspectos importantes que podrían ser la raíz de los desafíos que enfrenta actualmente la empresa.

Con el objetivo de profundizar en la identificación de la problemática y desarrollar un plan de acción efectivo para mitigar las dificultades, se llevaron a cabo diversas actividades. A continuación, se describen los pasos realizados para lograr una comprensión completa de la situación:

**Entrevista con el gerente:** Se llevó a cabo una entrevista en la que se recopiló información directa del gerente de la empresa. Esta entrevista permitió obtener una visión inicial de los problemas que afectan al negocio.

**Entrevistas con profesionales:** Se realizaron entrevistas no estructuradas con 6 profesionales que ofrecen sus servicios a la empresa en eventos específicos. Estas entrevistas proporcionaron perspectivas adicionales y diversas sobre las problemáticas que experimenta la organización.

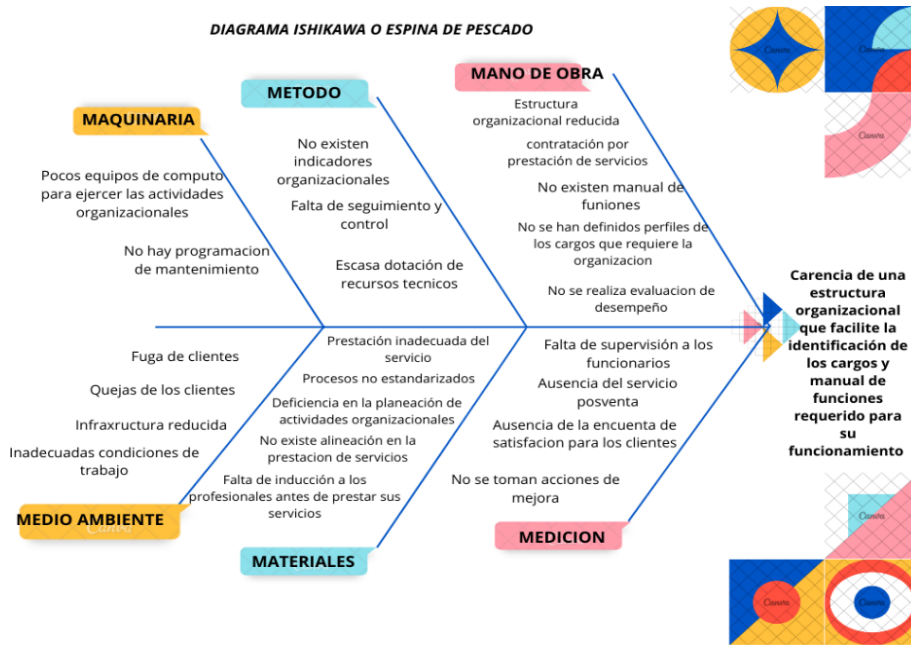
**Análisis de datos:** Toda la información recopilada a través de las entrevistas se sometió a un análisis minucioso para identificar patrones, áreas de conflicto y posibles causas raíz de los problemas.

**Elaboración de un diagnóstico:** A partir de los datos recopilados y analizados, se formuló un diagnóstico detallado de la situación actual de la empresa, identificando las principales problemáticas que enfrenta.



**Desarrollo de un plan de acción:** Con base en el diagnóstico, se diseñó un plan de acción específico y adaptado a las necesidades de la empresa. Este plan tiene como objetivo abordar las problemáticas identificadas y proponer soluciones adecuadas.

**Tabla 1.** Diagrama Ishikawa



**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura del Diagrama de Ishikawa se presentan los distintos componentes del diagrama, mostrando cómo impactan en la problemática identificada en la creación de perfiles y la selección de candidatos capacitados para desempeñar los cargos y brindar servicios organizacionales. En la dimensión de mano de obra, se observa una deficiencia actual relacionada con el tipo de contratación en la organización. Específicamente, se ha contratado a todo el personal encargado de la prestación de servicios a usuarios bajo la modalidad de prestación de servicios, lo que dificulta establecer niveles de exigencia en cuanto a los resultados esperados.

Estas preguntas fueron diseñadas para obtener una visión detallada de la perspectiva de los profesionales sobre la problemática de contratación y selección de personal en la organización. Sus respuestas permitirán comprender mejor las necesidades y retos que está experimentando la empresa en este aspecto, y brindarán información valiosa para proponer soluciones adecuadas y mejorar el proceso de contratación y selección de candidatos capacitados.

Para la aplicación de la entrevista, se formularon las siguientes preguntas dirigidas a los seis (6) empleados que prestan sus servicios en la organización, a saber:

**Tabla 2.** Entrevista no estructurada

<b>PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS</b>		
<b>1. ¿De qué manera ingreso a la empresa Golden?</b>	Cinco empleados entrevistados mencionaron que ingresaron a la empresa por la recomendación de un amigo o familiar	Uno de los entrevistados afirmó que tiene contrato por prestación de servicios
	Esto sugiere que la empresa tiene una cultura de contratación basada en referencias personales, lo que puede influir en la diversidad de talento y en la objetividad del proceso de selección	Esta modalidad de contratación implica que el profesional es contratado para realizar una actividad o proyecto específico, y su relación laboral con la empresa es temporal y no permanente.
<b>2. ¿Conoce los servicios que presta la organización?</b>	Seis empleados entrevistados de la empresa Golden Services, manifiestan que conocen los servicios que ofrece la organización.	
	Esto indica que los empleados están familiarizados con las actividades y la misión de la empresa, lo que les permite interactuar mejor con los usuarios, respondiendo a sus necesidades de manera más efectiva y con soluciones adecuadas	



<p><b>3. ¿Al ingresar a la organización le realizaron algún proceso de selección?</b></p>	<p>Seis de los entrevistados, manifestaron que al ingresar a la empresa Golden Services, el proceso de selección fue llevado a cabo directamente por el gerente, quien asumió la responsabilidad de entrevistar y contratar a los profesionales que prestan sus servicios en la organización.</p>	.
	<p>El hecho de que el gerente haya realizado personalmente los procesos de selección, puede permitir una mayor flexibilidad y toma de decisiones más rápidas en el proceso de contratación, ya que puede tener una visión clara de las necesidades y los criterios de selección deseados para cada cargo.</p>	
<p><b>4. ¿Qué tipo de contrato tiene usted con la empresa Golden?</b></p>	<p>Seis de los entrevistados manifestaron que tienen contrato por evento</p>	<p>Uno de los entrevistados manifestó que tiene contrato por prestación de servicios</p>
	<p>Esta contratación se realiza para prestar los servicios en la organización en eventos o actividades puntuales, dedicándole dos (2) horas al ejercicio profesional por cada servicio/evento en el que participan. Este tipo de contrato está relacionado con la naturaleza de los servicios ofrecidos por la empresa, la cual requiere personal especializado para tareas o actividades específicas</p>	<p>En esta modalidad de contratación el profesional es contratado para prestar un servicio en particular y se le remunera por ello, como es el caso de la auxiliar de servicio al cliente, quien se encarga de brindar atención y soporte a los clientes de la organización.</p>
<p><b>5. ¿Tiene conocimiento en cómo prestar un servicio dentro de la organización teniendo en cuenta su perfil y el servicio que ofrece?</b></p>	<p>Seis empleados entrevistados en la empresa Golden Services, al ingresar a la organización, no tenían conocimiento previo sobre cómo prestar un servicio específico dentro de la empresa y que fueron adquiriendo experiencia y conocimiento sobre los servicios, en la medida en que ejercían sus funciones en la organización.</p>	



	Esta situación puede tener implicaciones importantes para la empresa, en lo concerniente a la calidad de los servicios que se ofrecen.	
<b>6. ¿Cada cuánto recibe su remuneración por el servicio prestado?</b>	Seis profesionales entrevistados, manifiestan que no perciben el pago inmediato por el servicio prestado y en ocasiones se demora hasta 2 meses en realizar el pago.	Un empleado entrevistado quien presta el servicio como auxiliar administrativo, menciona que su pago se realiza cada mes, ya que tiene contrato por prestación de servicios.
	Esta situación tiene consecuencias negativas en la motivación y la confianza de los profesionales en la empresa, generando insatisfacción y desmotivación, afectando su compromiso y calidad en la prestación de sus servicios.	Esto sugiere que la modalidad de contratación puede estar relacionada con tiempos de pago oportunos
<b>7. ¿Está satisfecho con el salario que gana por la prestación del servicio?</b>	Seis profesionales entrevistados manifiestan su descontento con el salario que reciben por sus servicios en la empresa Golden Services teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia aportada en la prestación de servicios. Los pagos no son suficientes para cubrir gastos como pasajes de ida y regreso.	Un empleado que desempeña el cargo de Auxiliar Administrativo, manifiesta que el salario puede mejorar, ya que trabaja tiempo completo de 8 horas diarias
	Ante esta situación de incumplimiento en los pagos es importante que la empresa, valore más el trabajo y esfuerzo que los profesionales dedican para brindar sus servicios. Un salario insuficiente tiene repercusiones negativas en la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño del trabajador	

Basándonos en la información proporcionada por el gerente y los profesionales de la empresa durante las entrevistas, queda claro que la falta de creación de perfiles profesionales ha sido un problema crucial en la organización y ha afectado negativamente el desempeño de la



empresa, generando diversas dificultades tanto para los profesionales contratados como para la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

El interés del gerente y las consultoras radica en generar herramientas efectivas, con el propósito de mejorar el rendimiento general de la empresa. Los profesionales han expresado que no cuentan con garantías claras en la organización, ya que, al ser contratados, no reciben una capacitación adecuada ni se les proporciona información sobre las funciones que deben desempeñar para atender a los usuarios de manera óptima.

Además, los profesionales han mencionado que los pagos se retrasan por más de un mes, lo que conlleva a una desmotivación significativa en la prestación de los servicios, impactando negativamente en su compromiso con la empresa, lo que afecta el servicio que ofrecen.

Ante esta problemática, el gerente se muestra interesado en trabajar en la creación de perfiles profesionales que estén perfectamente alineados con los servicios que la organización ofrece. El objetivo principal de esta iniciativa es contratar a los profesionales más idóneos, capaces de proporcionar un servicio de alta calidad, que contribuya a definir claramente las responsabilidades en las diferentes áreas y cargos de la empresa.

La creación de estos perfiles profesionales no solo permitirá una selección más precisa de los candidatos, sino que también establecerá bases sólidas para la capacitación y formación adecuada de los nuevos empleados, contribuyendo a mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos internos de la organización, lo que a su vez redundará en una mayor satisfacción tanto para el personal como para los clientes atendidos.

En resumen, el enfoque en la creación de perfiles profesionales adecuados es un paso fundamental para abordar las problemáticas identificadas y mejorar el desempeño global de la empresa Golden Services.

---



## **Contexto Empresarial**

La empresa Golden Services Outsourcing S.A.S es una destacada organización especializada en la prestación de servicios en medicina laboral, actualmente posee una estructura organizacional compuesta por dos (2) empleados directos, uno de ellos es un auxiliar administrativo que se dedica a la atención al cliente y el otro es el dueño de la empresa, quien asume la responsabilidad del proceso de direccionamiento estratégico y el manejo de relaciones con proveedores y clientes.

Los profesionales que realizan la prestación de servicios misionales son contratados bajo la modalidad de prestación de servicios o por evento, es decir, que los profesionales son contratados para realizar una actividad particular y se les retribuye por su desempeño en ese ámbito específico.

### **Misión**

“Prestar servicios integrales especializados en medicina laboral, seguridad y salud en el trabajo, generando bienestar al trabajador y mejora en los procesos para el crecimiento sostenible del ecosistema empresarial, garantizando soluciones oportunas, mediante procesos creativos, innovadores tecnológicos y un excelente equipo humano” (Golden Services, 2015).

En el mediano plazo ser un referente regional, nacional e internacional en la prestación de servicios de medicina laboral, seguridad y salud en el trabajo, generando satisfacción a las necesidades, expectativas y confianza en las personas y organizaciones que reciben nuestros servicios. (Golden Services, 2015)

### **Objetivos estratégicos**

Atender integralmente a nuestros clientes brindando soluciones ajustadas a sus necesidades. (Golden Services, 2015)

---

Innovar en la prestación de servicios integrales para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural de nuestro País. (Golden Services, 2015)

Aportar en la generación de ambientes de trabajos seguros, confiables y agradables para nuestros clientes. (Golden Services, 2015)

Certificar la prestación de nuestros servicios con los estándares de calidad requeridos. (Golden Services, 2015).

### **Portafolio de servicios**

#### **Medicina inicial y del trabajo:**

Exámenes médicos ocupacionales: exámenes son realizados por médicos especialista en salud ocupacional con licencia vigente. Su objetivo principal es detectar precozmente la presencia de patologías y alteraciones en la salud que pueden haberse generado por exposición a factores de riesgos o previo a la realización inicial de la labor, así como durante su permanencia en la empresa. Con el propósito de controlar y tomar mejores decisiones (Golden Services, 2015).

#### **Asesoría y acompañamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo:**

**Profesiogramas:** Diseño de matriz que permite identificar el tipo de exámenes ocupacionales requeridos para la evaluación de las personas aspirantes a cargos vacantes o ya vinculados con la empresa. (Golden Services, 2015)

**Matriz de peligros y riesgos:** Diseño de matriz que permite identificar los riesgos y peligros existentes en todas las instalaciones de la empresa, al igual que el nivel de urgencia e intervención para su tratamiento y mitigación. (Golden Services, 2015)

#### **Implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:**

Comprende la realización de un diagnóstico para medir el nivel de cumplimiento en el Sistema

---

de Gestión por parte de la empresa, acorde a las directrices impartidas en el Decreto 1111 del 2017 acompañamiento y capacitación sobre la metodología y plan de acción requerido para lograr el cumplimiento normativo. (Golden Services, 2015)

**Investigación de accidentes laborales:** Realización de investigaciones de accidentes laborales y propuesta del plan de acción requerido para evitar situaciones futuras bajo la misma causa de acuerdo con legislación.

**Conformación y capacitación comités de convivencia laboral y seguridad y salud en el trabajo (Copasst):** Acompañamiento en la creación de los comités y formación de los integrantes definidos por la empresa para su ejecución. (Golden Services, 2015)

### **Antecedentes de la Gestión del Talento Humano**

La situación identificada en la empresa Golden Services, es crucial para asegurar la eficiencia en la contratación de profesionales y garantizar un desempeño óptimo en la prestación de servicios institucionales. La carencia de un área de gestión de talento humano y de un profesional encargado de la selección de personal ha llevado a que el gerente asuma todas las responsabilidades en el proceso de contratación, lo que puede afectar la calidad y la efectividad de las contrataciones realizadas; es necesaria la creación de un manual de perfiles en la empresa Golden Services, que servirá como una herramienta fundamental para futuras contrataciones, proporcionando información detallada sobre las diferentes profesiones requeridas para los servicios que la organización ofrece, con los perfiles bien definidos, la empresa podrá seleccionar a los profesionales más adecuados y capacitados para cada puesto, lo que contribuirá al buen funcionamiento y al éxito en la prestación de servicios. Además, se ha identificado la importancia de contar con el servicio de un psicólogo de selección para el proceso de

---

contratación, a través de entrevistas y pruebas psicotécnicas, para evaluar de manera objetiva las habilidades y aptitudes de los candidatos y optimizar el proceso de contratación, de esta forma, el gerente podrá enfocarse en su rol estratégico y de dirección, lo que aumentará la eficiencia operativa y contribuirá al éxito sostenible de la empresa en el mercado laboral.

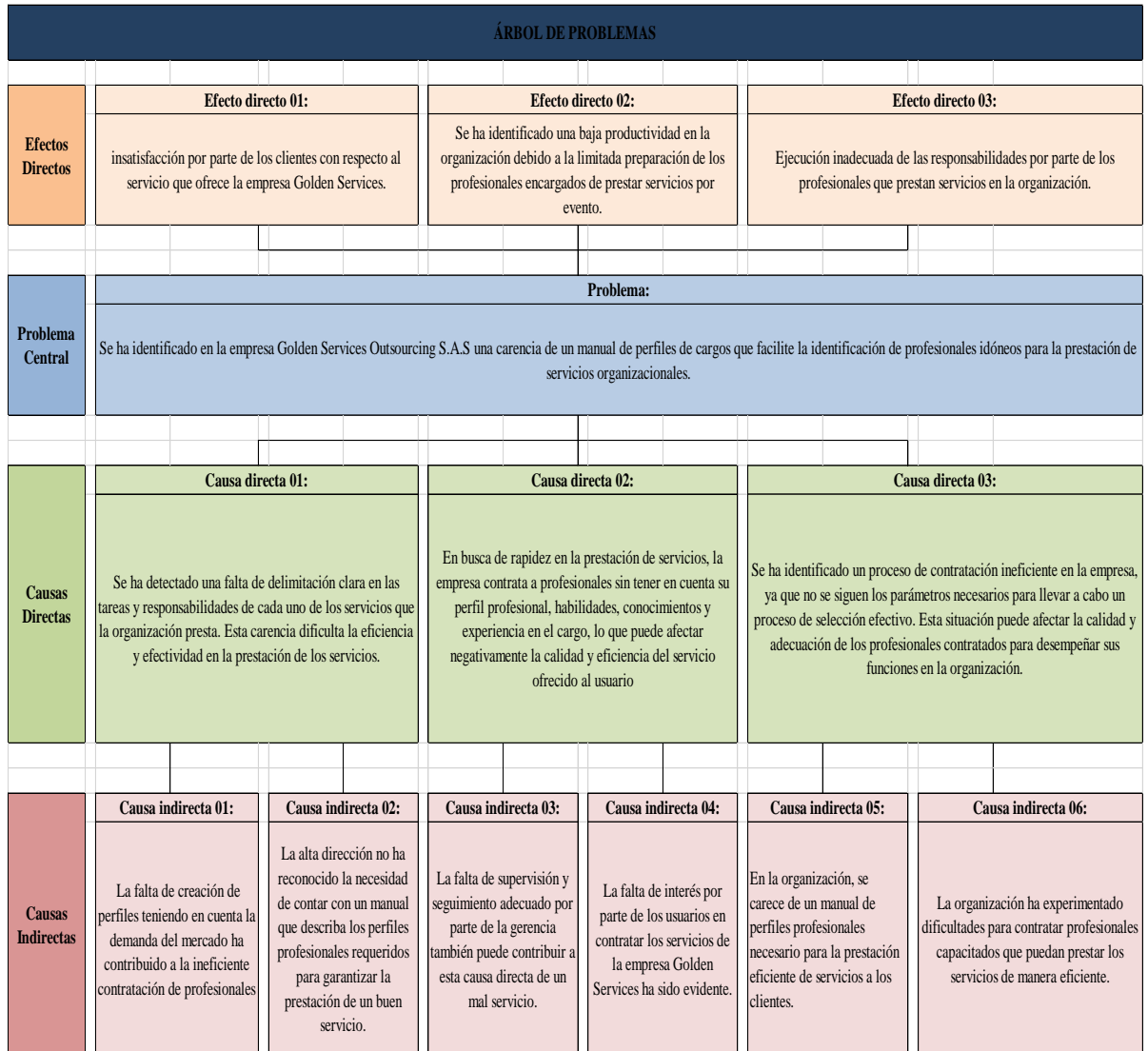
### **Identificación del Problema**

Para identificar la problemática organizacional en la empresa Golden Services, inicialmente se realizó un árbol del problema, que permitió visualizar y comprender las dificultades que la organización enfrenta en la actualidad. Posteriormente, se llevó a cabo una entrevista al gerente, la cual nos permitió evidenciar los efectos directos, el problema central y las causas directas, que han dado lugar a la situación actual de la empresa.

Con base en esta información, se logró identificar la raíz principal de la problemática que está afectando a la empresa Golden Services, teniendo claro el problema central, se dirigió el enfoque hacia las soluciones adecuadas y efectivas.



**Tabla 3.Árbol del problema**



**Fuente:** Construcción propia

Como se mencionó anteriormente, las entrevistas realizadas y la interacción con la dirección de la empresa permitieron identificar que la principal problemática en Golden Services, se centra en la falta de creación de perfiles profesionales y en el deficiente proceso de selección

de personal, situación que tiene su origen en la ausencia de una visión empresarial que reconozca la necesidad de crear perfiles adecuados y acordes a las necesidades y servicios que ofrece la organización.

Sin una guía clara sobre las habilidades requeridas para cada puesto, es difícil determinar qué tipo de talento se necesita y cómo encontrarlo para mejorar la calidad de los servicios prestados, ya que, al desarrollar perfiles claros y bien estructurados para cada cargo, la empresa podrá definir con precisión las habilidades y conocimientos necesarios, lo que facilita el proceso de selección de personal, ya que se contarán con criterios sólidos para identificar a los candidatos más adecuados.

### **Fase Planeación**

El desarrollo del trabajo de consultoría se elaboró inicialmente un árbol de problema, para identificar y comprender las problemáticas que enfrenta la organización Golden Services. Posteriormente, en el mes de marzo de 2023, se establecieron el objetivo general, la justificación, el alcance, la población objetivo, el marco de referencia y el plan de trabajo.

Para el desarrollo de la consultoría y realización del diagnóstico en la entidad, se va a aplicar la herramienta Diagrama Ishikawa, posteriormente se realizará un análisis de la información que obtuvimos en el Diagrama Ishikawa, se creará un manual de perfiles de los profesionales que requiere la organización para la prestación de sus servicios y finalmente se entregará el manual de perfiles a la empresa Golden Services.

Con base en este análisis, se creará un manual de perfiles de los profesionales requeridos por la organización para la prestación de sus servicios, herramienta invaluable para el proceso de selección de personal, ya que proporcionará criterios claros y definidos para identificar a los candidatos más idóneos para cada cargo.



Finalmente, se entregará a la empresa Golden Services el manual de perfiles organizacional, recurso esencial para la organización, que le permitirá una contratación y selección de personal más efectiva.

### **Justificación**

Una de las herramientas útiles para garantizar la efectividad de los colaboradores en una organización es el manual de perfiles, es por ello que mediante nuestro trabajo de consultoría en la empresa Golden Services, presentaremos nuestro asesoramiento especializado, que responda a la necesidad que tiene la empresa de contratar profesionales idóneos, alineados con los objetivos de la organización, para mejorar significativamente la prestación de sus servicios.

Además, la empresa contará con un equipo de trabajo altamente calificado, con mayor estabilidad laboral y por ende disminución en la rotación de personal, beneficiando económicamente a la empresa, como consecuencia de la disminución en la reiterada contratación de nuevos empleados y su correspondiente capacitación.

Asimismo, mediante un análisis externo e imparcial, se podrán detectar posibles deficiencias o ineficiencias en la prestación de servicios, permitiendo implementar cambios y soluciones necesarios, para optimizar la operación de la empresa y aumentar su competitividad en el mercado.

En síntesis, el trabajo de consultoría en la empresa Golden Services, es de vital importancia porque permite aportar a la organización una herramienta fundamental, para mejorar significativamente la prestación de sus servicios, generando mayor satisfacción de los clientes y mejorando la posición en el sector en el que se localiza la empresa.



## **Objetivos del Proyecto**

Realizar un diagnóstico exhaustivo del funcionamiento actual de la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, con el fin de crear un manual de perfiles organizacionales, procurando con ello el mejoramiento en la prestación de los servicios y su desempeño en el mercado.

### **Objetivo General**

Crear los perfiles organizacionales de cada uno de los servicios ofertados por la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S., con el fin de proporcionar una descripción completa y precisa de cada uno de ellos

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico del funcionamiento actual de la empresa, con el fin de determinar los perfiles que se deben crear, para garantizar el funcionamiento de la organización.
- Identificar las competencias cardinales de la empresa, para que sirvan como insumo para la creación de los perfiles organizacionales.
- Documentar la creación de los perfiles organizacionales para cada puesto dentro de la organización, con el fin de que sirvan como fundamento en el proceso de contratación y selección de personal.





**Tabla 4.** Árbol de objetivos

ARBOL DE OBJETIVOS+B2:T13			
<b>Fines</b>	<b>Fin 01:</b>	<b>Fin 02:</b>	<b>Fin 03:</b>
	El objetivo es obtener un conocimiento preciso de la cantidad exacta de cargos existentes dentro de la organización para poder desarrollar un manual de perfiles completo y detallado.	Fortalecer el desarrollo de los procesos al asumir adecuadamente las responsabilidades, considerando los perfiles de cada profesional y la prestación del servicio.	Brindar una definición clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado de la empresa, considerando el tipo de contratación.
<b>Objetivo General</b>	<b>Establecer el Objetivo general:</b>		
	Crear los perfiles organizacionales de cada uno de los servicios ofertados por la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S., con el fin de proporcionar una descripción completa y precisa de cada uno de ellos		
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Establecer objetivo específico 01:</b>	<b>Establecer objetivo específico 02:</b>	<b>Establecer objetivo específico 03:</b>
	Realizar un diagnóstico del funcionamiento actual de la empresa, con el fin de determinar los perfiles que se deben crear, para garantizar el funcionamiento de la organización.	Identificar las competencias cardinales de la empresa, para que sirvan como insumo para la creación de los perfiles organizacionales.	Documentar la creación de los perfiles organizacionales para cada puesto dentro de la organización, con el fin de que sirvan como fundamento en el proceso de contratación y selección de personal.

Fuente: Construcción propia

El árbol de objetivos se planteó con el fin de dar solución a las falencias detectadas en la empresa, donde la finalidad principal fue definir una estructura organizacional que contribuya a la delimitación de las responsabilidades de las dependencias, de las áreas y de los cargos, asimismo, la identificación de las competencias cardinales de la organización que sirviera como insumo para el manual de labor; con la realización de estas actividades se espera como resultado el fortalecimiento del desarrollo de los procesos, a través de la apropiación de las funciones y responsabilidades por parte de los empleados.

### Alcance del Proyecto

El proyecto de consultoría tuvo como finalidad realizar un diagnóstico organizacional exhaustivo, con el propósito de conocer el funcionamiento actual de la empresa que permita crear un manual de perfiles organizacionales detallado e identificar las competencias específicas que cada empleado debe poseer para desempeñar las funciones de manera eficiente.

Una vez elaborado el manual de perfiles organizacional e implementadas las acciones de mejora recomendadas, se realizará un monitoreo periódico y se evaluarán los indicadores de desempeño, para ajustar las estrategias si llegase a ser necesario y asegurar que las mejoras propuestas, impacten positivamente a la organización.

**Tabla 5.** Alcance del proyecto

Actividad / Compromiso	Producto / Entregable
Elaboración de encuesta para realizar el diagnóstico de la empresa	Lista de verificación con los ítems a evaluar
Análisis de la información obtenida en encuesta y presentar las conclusiones del diagnóstico	Análisis de la situación actual de la empresa a través de una lista de verificación que permita evidenciar los procesos de gestión humana que desarrollan actualmente
Revisión de los servicios que presta la organización.	Manual de perfiles
Presentación del manual de perfiles	Socialización al gerente el manual de perfiles de la organización.
Definición de los perfiles de cargos, donde se señale la educación, formación, experiencia y competencias	Perfiles de cargos definidos y documentados
Presentación del informe final	Documento consolidado con el diagnóstico, el organigrama y manual de funciones

**Fuente:** Construcción propia



## **Marco de Referencia**

Para un desarrollo exhaustivo y comprensión profunda de la problemática identificada, así como para delinearlos a través de las diversas etapas de la ejecución de la consultoría, es esencial tener en cuenta ciertos conceptos clave y modelos de referencia. Estos fundamentos proporcionarán una base sólida para la propuesta de intervención de esta consultoría.

## **Marco Teórico**

### **La administración de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos se destaca como el activo más valioso y delicado de una organización, ya que determina en gran medida su éxito. De igual modo, se erige como un objetivo fundamental y determinante. Por consiguiente, la administración de los recursos humanos debe ocupar el lugar prioritario en cualquier organización. Entendemos la administración como el conjunto integral de actividades llevadas a cabo por especialistas y administradores para integrar, organizar, recompensar, desarrollar y evaluar a las personas cuyo propósito es dotar de habilidades y competitividad a la organización. Este enfoque tiene como fin ofrecer un servicio de alta calidad a todas las partes interesadas. La calidad del servicio se refiere a una actividad organizada que busca satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades colectivas y, por ende, de interés general, a través de la administración pública.

(Canaza, Flores, & Chambi, 2021, pág. 2)



## **Gestión del talento humano.**

La atracción, retención, capacitación, reconocimiento y estimulación del rendimiento de los individuos en la organización constituye un componente esencial de la gestión del talento, conocida como Recursos Humanos Estratégicos. Las organizaciones que se comprometen en la gestión del talento adoptan un enfoque estratégico y deliberado al adquirir, atraer, seleccionar, formar, desarrollar, retener, promocionar y movilizar a sus empleados en toda la estructura empresarial. Expertos en el ámbito académico, profesionales y consultores han sostenido que, para que la gestión del talento humano contribuya a generar un valor adicional para la organización, debe establecerse como un socio estratégico de la empresa, trabajando en conjunto para alcanzar sus metas comerciales. (Chiavenato, 2007).

Un elemento fundamental en la gestión del talento humano es el perfilamiento de los puestos de trabajo, las operaciones y funciones de responsabilidad de los procesos laborales de los colaboradores, para ello se establece que la perfilación se enfoca en la ampliación del trabajo, puesto que busca abordar expandir el número de tareas de las que una persona es responsable. Por ejemplo, en lugar de realizar una tarea en serie, un trabajador sería responsable de una serie de tareas. La ampliación del trabajo debe ir acompañada de capacitación para desarrollar la competencia en el desempeño de las tareas adicionales. Si se diseña de manera efectiva, la ampliación del trabajo puede aumentar la satisfacción. La calidad puede permanecer alta o aumentar, ya que hay una mayor comprensión de las dependencias.

---

---

## **Gestión por competencias**

Su principal objetivo es fomentar la excelencia en las habilidades individuales, alineándolas con las necesidades operativas de la organización. Esto implica asegurar el desarrollo y la gestión del potencial de las personas, aprovechando su conocimiento y habilidades actuales o potenciales. (Chavez, 2015, pág. 29)

Cuatro elementos fundamentales en las capacidades individuales de las personas que denotan su competencia.

1. Conocimiento.
2. Habilidad.
3. Juicio.
4. Actitud.

### ***1.1.1.1 Competencias laborales***

Las competencias laborales se refieren a la capacidad para llevar a cabo un trabajo. Estas competencias se desarrollan a partir del conocimiento y las habilidades que posee el profesional, quienes utilizan su destreza para resolver situaciones imprevistas que surgen en su práctica diaria. Para que una persona demuestre las competencias necesarias según los requisitos del trabajo o las circunstancias personales que enfrenta, es esencial tener y combinar los siguientes elementos: (Capuano, 2004, pág. 4)

Saber: Esto abarca la compilación de saberes relacionados con las conductas, vinculados a la competencia. Estos conocimientos pueden ser tanto técnicos, enfocados en tareas específicas, como sociales, orientados a las relaciones interpersonales. (Capuano, 2004, pág. 4)



Saber hacer: Implica El conjunto de competencias que posibilitan la implementación de acción los conocimientos adquiridos. (Capuano, 2004, pág. 4)

**Tabla 6.** Formación por competencias



Cuadro 39. Formación de competencias

<b>Competencias esenciales de la organización</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Oferta de valor al cliente</li> <li>• Imagen de marca</li> </ul>		
<b>Competencias funcionales para cada unidad</b>	<b>Competencias gerenciales</b>	<b>Competencias individuales</b>
<b>Competencias f.: tecnología</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> <li>• Imaginación</li> <li>• Nuevos productos</li> <li>• Anticipación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del negocio</li> <li>• Enfoque en el cliente</li> <li>• Enfoque en los resultados</li> <li>• Espíritu de equipo</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Eficacia</li> </ul>

Fuente: Chavez (2016)

### 1.1.1.2 Perfil profesional

Perfil profesional que hace referencia a la formación profesional que posee una persona enfocándose en la formación profesional y la trayectoria profesional, además el perfil profesional hace a hincapié a las tareas y funciones que debe desarrollar un profesional dentro de la organización teniendo en cuenta su experiencia y nivel profesional. (Marcaccio, 2014)

Según lo citado por José Antonio Arnaz (1981,1996), El perfil profesional se define como una descripción de las habilidades y competencias necesarias para que un profesional

pueda enfrentar las demandas de la sociedad. Un individuo se convierte en profesional después de recibir la educación adecuada. Arnaz distingue entre el perfil profesional y el perfil del egresado, y propone los elementos esenciales que debe incluir el perfil del egresado, que son los siguientes: 1) La identificación de las áreas generales de conocimiento que el profesional debe dominar. 2) La descripción detallada de las tareas, actividades y acciones que el egresado deberá llevar a cabo en esas áreas. 3) La definición de los valores y actitudes necesarios para un desempeño exitoso como profesional. 4) La lista de las habilidades y destrezas que deben ser desarrolladas. De esta manera, al integrar estos elementos en el diseño del plan de estudios, se promoverán los valores esenciales requeridos para un desempeño efectivo. (Marcaccio, 2014, pág. 5)

#### ***1.1.1.3 Reclutamiento de personal***

Las empresas emplean el reclutamiento o proceso de selección con el propósito de elegir a los profesionales más adecuados para ocupar puestos dentro de la organización. Para asegurar la efectividad de este procedimiento, resulta esencial contar con un experto especializado encargado de llevar a cabo dicho proceso, que posea un conocimiento sólido para tomar decisiones acertadas. (Chávez, 2015, pág. 47)

#### ***1.1.1.4 Selección de personal***

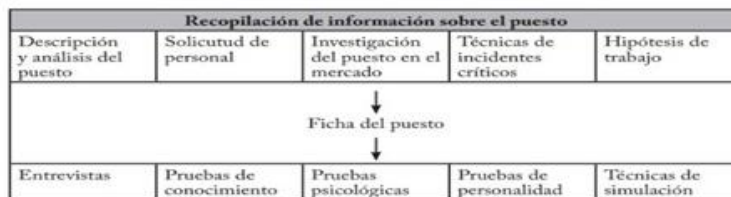
El éxito en las organizaciones se enfoca en la eficacia de las personas que laboran dentro de la empresa y son productivos y prestan un servicio de calidad, sin los profesionales las empresas no funcionarían, el cumplimiento de los objetivos y el desempeño organizacional y el posicionamiento de la organización depende de los empleados y de como ellos prestan sus

---

servicios, es de suma importancia realizar un proceso de selección idóneo para mantener la productividad empresarial. Para eso, Chávez (2015) nos plantea las siguientes condiciones:

1. **Los fundamentos de la selección de personal:** La selección es un proceso de comparación y elección utilizado para la toma de decisiones. Recopilar información sobre el puesto de trabajo implica llevar a cabo cinco actividades.
2. **La descripción y análisis de puestos** es un registro detallado de las responsabilidades y requisitos inherentes a un puesto de trabajo.
3. **Técnica de incidentes críticos:** Se trata de atributos que se consideran favorables o desfavorables para el puesto, es decir, que pueden mejorar o empeorar su desempeño.
4. **Solicitud de personal:** Esto se aplica durante el proceso de selección y contratación de personal.

**Tabla 7.** Recopilación de información del puesto



Cuadro 37. Información acerca del puesto sobre la base del proceso de selección

Ficha del puesto	
<b>Título del puesto:</b>	Bodeguero
<b>Código:</b>	Fsp-05
<b>Departamento:</b>	Producción
<b>Horario:</b>	8:00 - 18:00 horas
<b>Funciones:</b>	Control y verificación de calidad Registros y pedidos Llevar inventarios Logística interna
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar controles de ingresos y salidas de mercaderías de bodega.</li> <li>• Verificar la calidad de las mercaderías que ingresan y salen de bodega.</li> <li>• Hacer sus respectivos reportes en caso de daño y pérdidas de la mercadería.</li> <li>• Codificar las mercaderías que ingresan a bodega.</li> <li>• Verificar las existencias y realizar las planificaciones respectivas.</li> <li>• Mantener el almacén bajo el criterio "un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio".</li> <li>• Efectuar los movimientos de los productos al área productiva.</li> </ul>

**Fuente:** Chavez (2016)



## **Diseño de puestos**

Un puesto laboral comprende todas las actividades realizadas por una persona, las cuales están integradas en un conjunto coherente y ocupan una posición específica en la estructura organizativa de la empresa. La posición del puesto establece su nivel de autoridad en la jerarquía, la relación de supervisión, es decir, a quién rinde cuentas, y la supervisión sobre aquellos a quienes tiene autoridad, así como el departamento al que está adscrito. El diseño de los puestos define qué tareas incluye cada posición, los métodos de trabajo y las interacciones con otros empleados. Cada puesto requiere ciertas habilidades por parte de la persona que lo ocupa para un rendimiento óptimo. Estas habilidades varían dependiendo del puesto, el nivel jerárquico y el campo de trabajo. Estas demandan que el ocupante sea capaz de gestionar recursos, relaciones interpersonales, información, sistemas y tecnología de manera efectiva. (Chávez, 2015, pág. 70)

### ***1.1.1.5 Descripción y análisis de puestos***

La descripción y análisis de puestos se complementan: la descripción proporciona una visión general de las responsabilidades y tareas del puesto, mientras que el análisis profundiza en los requisitos y las capacidades requeridas para ocupar dicho puesto de manera competente. (Chávez, 2015, pág. 73)



**Tabla 8.** Selección del puesto

Modelo de colocación	Un candidato, una vacante
Modelo de selección	Varios candidatos para una vacante
Modelo de clasificación	Varios candidatos para varias vacantes
Modelo de valor agregado	Varios candidatos ofrecen diversas competencias que pueden interesar a la organización

**Fuente:** Chavez (2016)

Según Chávez (2016) la selección de personal se basa en comparar y elegir candidatos para tomar decisiones adecuadas. La recopilación de información del puesto implica actividades como la descripción detallada de contenido y requisitos del mismo. La técnica de incidentes críticos se enfoca en identificar atributos que afectan el desempeño del puesto. El análisis de puesto en el mercado implica el benchmarking para mantener la competitividad. La hipótesis de trabajo se usa cuando ninguna técnica previa aplica, estimando el contenido y requisitos del puesto mediante una simulación inicial.

#### **1.1.1.6 Talento**

En lo referente a su definición, ha sido descrito de diferentes maneras por los investigadores de las ciencias sociales. Según McKinsey & Company, el talento se compone de "la suma de las habilidades de una persona que son sus dones, habilidades, conocimientos, experiencia, inteligencia, juicio, actitud, carácter e impulso intrínsecos". Michaels et al. 2001 enfatizó que el talento incluye la capacidad de la persona para aprender y crecer. Por otro lado, Ulrich (citado en Beechler y Woodward, 2009) señaló que equilibraba la interacción de “competencia, compromiso y contribución”. (Gelens, et al., 2013) afirmaron que el talento es el resultado de

habilidades desarrolladas sistemáticamente que conducen a la experiencia. Además de la inteligencia, el desarrollo del talento se compone de factores como la motivación, el entorno, la continuidad, la creatividad.

### **Marco Normativo**

Teniendo en cuenta que la investigación se centra en el área de gestión humana, se tomarán como normas todas aquellas que las empresas deben tener en cuenta para el manejo de sus empleados.

**Ley 141 de 1961:** Código Sustantivo de Trabajo. Dentro de los aspectos a resaltar se encuentran el pago de prestaciones, vacaciones, dotación, deberes y derechos de los empleados, tipos de contrato, período de prueba, terminación del contrato. Este es sin dudas el libro de más consulta en las empresas y que debe ser de conocimiento del gerente y directores de talento humano en sus componentes más importantes, con el fin de aplicar los artículos de forma correcta y en esa medida evitar (Función Pública, 2023).

Asimismo, el CST establece en su artículo 45, la duración de los contratos de trabajo, describiendo que pueden celebrarse por tiempo determinado, por la duración de la elaboración de una determinada obra o labor, por tiempo indefinido, durante la ejecución de un trabajo ocasional, transitorio o accidental. De acuerdo con el artículo 46, se establece que un contrato de trabajo a término fijo debe ser documentado por escrito y su duración no puede exceder de tres años. Sin embargo, es importante destacar que dicho contrato es renovable de manera indefinida. (ILO, 2020).

Continuando con los artículos que hacen alusión a los tipos de contratos, aparece el artículo 47, el cual define que cuando un contrato no tiene estipulado que es a término fijo, o cuya duración no esté determinada por la de la obra, la labor contratada o la naturaleza y



tampoco haga referencia a un trabajo transitorio u ocasional, se entenderá como un contrato a término indefinido.

**Decreto 1072 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. La norma está subdividida en dos libros, el primero de ellos se refiere a la estructura del sector trabajo, y el segundo a todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Es un Decreto de aplicabilidad para el sector privado y define todos los elementos que deben tener en cuenta las empresas a la hora de contratar a sus empleados como por ejemplo el pago de prestaciones sociales, de igual manera, trata sobre los componentes que debe tener un ambiente de trabajo que garantice las condiciones mínimas de seguridad para prevenir accidentes y enfermedades de tipo laboral (Función pública, 2023).

**Decreto 1499 de 2017:** es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el cual contribuye a la planeación, ejecución y control de la gestión institucional de las entidades públicas en términos de calidad; se relaciona este Decreto teniendo en cuenta que para el sector privado no se genera normatividad que haga énfasis en la necesidad de que las organizaciones tengan estructura organizacional o manuales de funciones, mientras que para el sector público, el MIPG establece siete dimensiones tal como se observa en la siguiente figura:

Tabla 9. Dimensiones MIPG



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Talento Humano está ubicado en la primera dimensión ya que es considerado el corazón de MIPG, por ser el activo más importante en la administración pública. La dimensión del Talento Humano está conformada por dos Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tiene como propósito permitir que la organización cuente con talento humano idóneo que contribuya a cumplir los objetivos de la empresa, siendo necesario establecer perfiles de cargos, manuales de funciones y proceso de evaluación de desempeño (MIPG, 2018).

### **Metodología de la Consultoría**

Para realizar un diagnóstico exhaustivo y comprender el estado actual de funcionamiento de la empresa, con el objetivo de establecer su situación presente, se empleó la herramienta del diagrama de Ishikawa. Esta herramienta se utilizó debido a su efectividad y eficiencia en las acciones destinadas a abordar un problema central. El Diagrama de Ishikawa es una herramienta de calidad de gran relevancia, ya que permite analizar los elementos que influyen en la calidad del producto o servicio a través de la identificación de relaciones de causa y efecto. Este enfoque ayuda a identificar las causas subyacentes de las variaciones y, al mismo tiempo, a estructurar la relación entre estas causas en un contexto que puede abarcar diferentes áreas de enfoque. (Burgasí Delgado, 2021).

### **Población**

Para que los cambios se consoliden en la organización se precisa identificar, involucrar, y comprometer a las personas afectadas por el proyecto. Se requiere identificar los diferentes

---

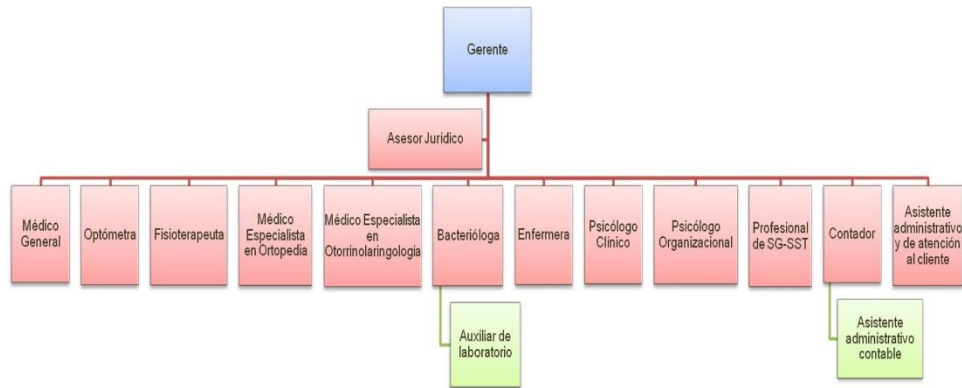
grupos de interés del proyecto, caracterizando a la población, y de acuerdo con ello, realizar la intervención requerida.

**Tabla 10. Estructura Organizacional**

La estructura organizacional de la empresa actualmente está conformada por el gerente y las auxiliares administrativas, que son las responsables de la atención al cliente, estos tres cargos se encuentran vinculados directamente por la empresa.

**Tabla 11. Estructura organizacional actual**

Estructura Organizacional Empresa Golden Services Outsourcing S.A.S



La empresa está constituida por el Gerente de la empresa, quien se encarga de realizar todos los procesos, entre ellos el de contratación de los profesionales para la prestación de los servicios y un auxiliar administrativo, cuya función principal es la atención a los clientes que acuden a la empresa en busca de servicios.

Es importante destacar que la empresa no cuenta con una estructura organizacional porque contrata a los profesionales por evento, esto conlleva a que el gerente busque el profesional del área que pueda ir a prestar el servicio y después le paga por esa hora laborada, además estos profesionales no cumplen con los requisitos para poder desempeñar dichas



funciones, los funcionarios no son capacitados para prestar un buen servicio, lo que conlleva a que la empresa pierda clientes y credibilidad.

### **Stakeholders**

Con el objetivo de asegurar el éxito de las operaciones de consultoría en la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, se ha llevado a cabo un proceso de identificación y análisis de diversos grupos de interés que desempeñan roles claves en el entorno de la organización.

Estos grupos abarcan:

**Empleados Actuales de Golden:** El equipo interno de la empresa se erige como un pilar fundamental para el funcionamiento fluido y eficiente de la entidad. Su compromiso, satisfacción y desarrollo profesional influyen directamente en la calidad de los servicios proporcionados.

Mantener una comunicación abierta, proveer oportunidades de crecimiento y fomentar un ambiente laboral positivo son elementos esenciales para su motivación y desempeño.

**Profesionales de Servicios Eventuales:** Los expertos que colaboran en eventos específicos desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios excepcionales. Establecer relaciones sólidas con estos profesionales, asegurando su adecuada cualificación y compromiso, es de suma importancia para mantener la excelencia en cada proyecto.

**Accionistas:** Los accionistas tienen un interés financiero en el éxito y el crecimiento sostenible de la empresa. Mantener una comunicación transparente sobre los resultados financieros y las estrategias, además de considerar sus expectativas, contribuye a una relación sólida y mutuamente beneficiosa.

**Gobierno Local:** Cumplir con las regulaciones y normativas locales es esencial para operar de manera ética y efectiva. Mantener una relación colaborativa y cumplir con los



requisitos legales y regulatorios demuestra el compromiso de la empresa con la comunidad y el cumplimiento normativo.

**Entidades Financieras:** Los socios financieros desempeñan un papel clave en la garantía de la estabilidad económica y el crecimiento de la empresa. Una gestión financiera prudente, el cumplimiento de acuerdos financieros y la presentación precisa de informes fomentan la confianza y el apoyo continuo.

**Proveedores:** La colaboración con proveedores confiables y eficientes asegura un flujo constante de recursos necesarios para la operación. Mantener relaciones positivas con los proveedores contribuye a la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

**Clientes:** Los clientes son la razón de ser de la empresa. Satisfacer sus necesidades, superar sus expectativas y ofrecer servicios de alta calidad es esenciales para mantener su confianza y lealtad, y para atraer nuevos clientes.

**Comunidad:** El impacto de la empresa en la comunidad es un factor relevante para su reputación y relaciones. Participar en proyectos sociales, ser un buen actor corporativo y contribuir al bienestar comunitario refuerza una imagen positiva.





**Tabla 12.** Matriz RACI del proyecto

RACI					
Actividad	Responsable	Autoridad	Consultar	Informar	Equipo
Realizar una entrevista al gerente y a los profesionales de la empresa con el fin de conocer los desafíos que enfrenta la organización y comprender las perspectivas tanto Esta conversación tenía como propósito explorar las problemáticas internas y obtener una visión más completa de la situación.	Consultores	Gerente	Gerente	Gerente	Consultores
Realizar un diagnóstico del funcionamiento actual de la empresa, con el fin de determinar los perfiles que se deben crear para garantizar el funcionamiento de la organización.	Consultores	Gerente	Gerente	Gerente	Consultores
Identificar y definir las competencias cardinales fundamentales para el éxito y el funcionamiento eficiente de la organización.	Consultores	Gerente	Gerente	Gerente	Consultores
Crear documentar perfiles organizacionales completos y precisos para cada puesto dentro de la organización, con el fin de establecer una base sólida para la gestión del talento, la toma de decisiones de contratación y el desarrollo	Consultores	Gerente	Gerente	Gerente	Consultores
Se llevará a cabo una socialización del manual de perfiles creado, con el propósito de que el gerente proporcione retroalimentación y se realicen las correcciones necesarias.	Consultores	Gerente	Gerente	Gerente	Consultores
<b>Responsables:</b> Quienes realizan el trabajo para completar una tarea. Aunque la persona que se encargue de este trabajo se lo haya delegado a terceros, será él quien deba responder por la entrega de la tarea.					
<b>Autoridad:</b> Responsable por la finalización adecuada de una tarea, es decir, es quién delega las tareas que deben ser ejecutadas en pro de realizar la tarea asignada a la persona responsable.					
<b>Consultar:</b> Aquellos que brindan opiniones de valor, generalmente son expertos en el tema con quienes hay comunicación en ambas direcciones. Son buscados por los involucrados en el proyecto para comprender mejor un					
<b>Informar:</b> Son actualizados sobre el progreso del proyecto, que generalmente ocurre al momento de la finalización y la entrega de la tarea.					
<b>Equipo Consultor:</b> Integrantes del equipo de consultoría.					

**Fuente:** Construcción propia

En la matriz RACI se establecen las actividades que se deben realizar para alcanzar los objetivos propuestos en el trabajo, estableciendo el rol que cada actor tiene dentro del desarrollo del estudio, encontrando que, para la realización del diagnóstico inicial, los responsables de su ejecución son los consultores, quienes a su vez deben consultar con el gerente y concertar los

tiempos para que pueda aplicarse la herramienta establecida para tal fin, siendo en este caso, la entrevista.

Para la identificación de las competencias cardinales, los consultores preparan la propuesta para que posteriormente sea el gerente quien revisa y aprueba, y así, en general con las demás actividades señaladas en la matriz, se evidencia que la interacción se da entre los consultores y la gerencia, concluyendo que los primeros asumen la responsabilidad de desarrollar y presentar propuestas, y el gerente de revisar y avalar.

### **Plan de Trabajo**

Durante el proceso de desarrollo del trabajo, se adoptó un enfoque metodológico sólido para abordar las problemáticas presentes en la organización. Inicialmente, se llevó a cabo un análisis a través de un árbol del problema, lo que permitió identificar y comprender en profundidad las dificultades que enfrenta la empresa. Esta herramienta de análisis proporcionó una visión clara de las causas y efectos de los problemas, sentando las bases para una intervención efectiva.

A continuación, presentamos las actividades y la propuesta del cronograma, para ejecutar en la fase de implementación de nuestro proyecto de consultoría a la empresa Golden Services,

***Tabla 13.*** Plan de trabajo



PLAN DE TRABAJO		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1. INICIO</b>																	
1.1.	Idea del proyecto.																
1.2.	Árbol de problemas.																
<b>2. PLANEACIÓN</b>																	
2.1.	Objetivo General.																
2.2.	Justificación.																
2.3.	Alcance.																
2.4.	Población.																
2.5.	Marco de referencia.																
2.6.	Plan de trabajo.																
<b>3. EJECUCIÓN</b>																	
3.1.	Aplicación de la herramienta Diagrama Ishikawa para realizar el diagnóstico de la empresa																
3.1.1.	Análisis de la información obtenida en el Diagrama Ishikawa presentar las conclusiones del diagnóstico																
3.2.	Definición de la estructura organizacional donde se detallen los niveles jerárquicos (directivo, apoyo y operativo)																
3.2.1.	Presentación del organigrama																
3.3.	Definición de los perfiles de cargos, donde se señale la educación, formación, experiencia y competencias																
3.3.1.	Elaboración de los manuales de funciones donde se establezcan las responsabilidades, autoridades y funciones																
<b>4. EVALUACIÓN</b>																	
4.1.	Matriz Marco Lógico																
<b>5. CIERRE</b>																	
5.1.	Informe de cierre y entregables.																
5.2.	Lecciones aprendidas.																
5.3.	Recomendaciones para la gerencia.																

**Fuente:** Construcción propia

### Fase Implementación y Monitoreo de las Estrategias

Se realizó la intervención en la empresa Golden Services, elaborando los productos establecidos dentro del alcance del proyecto. Los detalles específicos de los entregables se encuentran mencionados al final de este informe.



## **Desarrollo del Plan de Trabajo**

En esta sección, se exponen las acciones concretas llevadas a cabo en la ejecución del plan de trabajo del proyecto de consultoría en la empresa Golden Services. Cada una de estas acciones fue diseñada para responder a las problemáticas identificadas y para implementar innovaciones en la gestión empresarial. La intervención realizada se alinea perfectamente con las especificaciones del proyecto y busca generar soluciones efectivas y sustentables.

En el mes de marzo, se dio un paso significativo al definir elementos fundamentales que estructuraron el proyecto, se establecieron el objetivo general, justificación, alcance, población, marco de referencia y plan de trabajo.

A continuación, se detallan las acciones ejecutadas:

**Árbol del Problema y Análisis de Causas:** Se realizó un análisis exhaustivo mediante el árbol del problema, identificando las causas raíz de las dificultades en la organización. Este análisis proporcionó una visión clara de los factores que contribuyen a las problemáticas.

**Definición de Objetivos y Alcance:** Se establecieron objetivos claros y medibles para guiar el proceso de consultoría. Además, se delimitó el alcance del proyecto para asegurar que las acciones estuvieran focalizadas en las áreas clave de mejora.

**Entrevistas y Encuestas:** Se llevaron a cabo entrevistas con empleados y profesionales que prestan servicios para recopilar información y perspectivas valiosas. Las encuestas permitieron obtener datos cuantitativos sobre las problemáticas.

**Análisis del Diagrama Ishikawa:** Se aplicó la herramienta del diagrama Ishikawa para desglosar y analizar las causas fundamentales detrás de los problemas identificados. Esto ayudó a identificar áreas específicas de mejora.



**Diseño de Estructura Organizacional:** Se desarrolló una estructura organizacional más clara y definida, estableciendo roles, responsabilidades y jerarquías. Esto mejoró la coordinación y la eficiencia interna.

**Elaboración de Manual de perfiles:** Se creó un manual de funciones detallado que establece las responsabilidades y autoridades de cada miembro del equipo. Esto proporcionó una guía para la operación diaria.

**Validación con el Gerente:** Se presentaron las soluciones propuestas al gerente de la empresa para su validación y aprobación. Esto aseguró que las acciones estuvieran en línea con la visión de la organización.

**Implementación Gradual:** Las soluciones fueron implementadas de manera gradual y planificada, permitiendo una transición suave y una adaptación efectiva por parte de los empleados.

**Seguimiento y Evaluación:** Se estableció un sistema de seguimiento para medir el impacto de las acciones implementadas. Se evaluaron los resultados y se realizaron ajustes según fuera necesario.

**Presentación Final y Documentación:** Se realizó una presentación final al equipo directivo, compartiendo los resultados y las mejoras logradas. Se documentaron todas las acciones y soluciones implementadas.

Cada una de estas acciones se diseñó con un propósito específico y se ejecutó de manera coordinada para abordar las problemáticas y lograr una gestión empresarial más innovadora y eficiente. La intervención realizada no solo cumplió con las especificaciones del proyecto, sino que también sentó las bases para el crecimiento y el éxito continuó de la empresa Golden Services.

---

### **Seguimiento Gerencial**

Durante el trámite del proyecto se realizan dos momentos de seguimiento por parte del gerente quien supervisa el proyecto en representación de la organización, evidencias que se encuentran relacionadas en las actas de seguimiento, que hacen parte integral de la documentación de la consultoría a la empresa Golden Services.

(Ver Anexo [57]-2023-MGTH\_F3\_Acta\_Seguimiento\_Gerencial# 01)

(Ver Anexo [59]-2023-MGTH\_F3\_Acta\_Seguimiento\_Gerencial# 02).

### **Monitoreo: Matriz Marco Lógico**

La evaluación es un proceso de monitoreo y control que sucede a lo largo del proyecto, de manera paralela a la ejecución. Rastrea, revisa y regula su progreso y desempeño. En razón a lo anterior, detallamos las actividades desarrolladas versus las tareas presupuestadas en nuestro plan de trabajo y que son propias de cada paso de la consultoría. Sistematizamos la información estructurada en una matriz que resume los principales aspectos del proyecto, con una lógica vertical (Actividad – Resultado – Propósito – Fin) y una lógica horizontal (Resumen narrativo – Indicador – Verificación – Supuesto), identificando los indicadores de resultados alcanzados con la implementación del proyecto de consultoría a la empresa Golden Services.



**Tabla 14.** Matriz Marco Lógico

<b>MATRIZ MARCO LÓGICO</b>				
<b>Resumen Narrativo del Objetivo</b>		<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Supuesto</b>
<b>Fin</b>	Contribuir a la disminución de las deficiencias, relacionadas con el tipo de contratación en la organización	% de contratación del talento humano adecuado para las necesidades de la empresa	Proceso de contratación	Estabilidad y calidad en la contratación y en la prestación de los servicios de la empresa
<b>Propósito</b>	Crear los perfiles organizacionales de la empresa, para mejorar la prestación de los servicios y su desempeño en el mercado	% de contratación de profesionales idóneos  % de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de los servicios prestados	Manual de Perfiles Organizacional	La alta dirección pone en práctica el manual de perfiles, como una alternativa para mejorar el desempeño de la empresa.
<b>Resultados</b>	Definir la estructura organizacional y crear los perfiles organizacionales para la empresa.	% de eficiencia de las áreas, procesos y responsabilidades de la empresa	Organigrama institucional, competencias cardinales, manual de perfiles	Los empleados se apropian de las funciones y responsabilidades descritas en el organigrama y en el manual de perfiles
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de la situación actual de la empresa</li> <li>- Definición de las competencias</li> <li>- Definición de la estructura organizacional</li> <li>- Presentación del organigrama</li> <li>- Definición de los perfiles de cargos</li> </ul>	% de validez de las actividades realizadas, para definir el diagnóstico de la empresa e identificar las causas del problema	Diagrama de Ishikawa, organigrama, manual de perfiles	<p>La información suministrada por parte de la empresa fue veraz y completa</p> <p>Las acciones propuestas por las consultoras, se cumplen por parte de la empresa.</p>

**Fuente:** Cepal (2005).

## **Fase Cierre y Conclusiones**

Al concluir este proceso de consultoría, es gratificante observar cómo hemos recorrido un camino de análisis profundo y acción concreta en beneficio de la empresa Golden Services, ya que nuestra colaboración ha permitido no solo identificar, sino también abordar de manera efectiva las problemáticas y desafíos que esta organización enfrentaba en su funcionamiento.

A lo largo de este recorrido, hemos aplicado una metodología sólida que involucró un acercamiento inicial, encuestas y entrevistas para recopilar información valiosa, se utilizaron herramientas como el diagrama Ishikawa, hemos evidenciado las causas fundamentales de la problemática, brindando claridad y perspectiva a las soluciones propuestas.

El diseño del manual de perfiles organizacionales proporcionará una guía clara para las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo, promoviendo la eficiencia y la alineación en todas las operaciones.

El impacto de esta consultoría se extiende más allá de este proyecto en sí, ya que se ha sentado una base sólida para la mejora continua y el éxito a largo plazo de la empresa, cada etapa ha sido cuidadosamente diseñada para desencadenar un cambio positivo y duradero en la organización.

El equipo de consultoría agradece a todos los involucrados por su compromiso, colaboración y dedicación en este proceso, estamos seguras que las soluciones implementadas fortalecerán la posición de la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, en el mercado y contribuirán a su crecimiento y prosperidad futura. El desarrollo de este trabajo ha permitido un análisis profundo y detallado de la situación de la empresa y a través de un proceso estructurado,





se ha logrado identificar y comprender las problemáticas y desafíos que enfrenta la organización en su funcionamiento actual.

El enfoque inicial de aproximación y diagnóstico brindó una visión general del panorama en el que opera la empresa, lo que sentó las bases para las etapas posteriores. La recopilación de información a través de encuestas y entrevistas con los profesionales que prestan servicios a la organización permitió una visión más cercana de las dificultades específicas que enfrenta la empresa en su día a día.

La implementación de herramientas como el diagrama Ishikawa resultó invaluable para desentrañar las causas fundamentales detrás de las problemáticas identificadas. Esta técnica proporcionó una comprensión más profunda de los factores internos que influyen en los resultados y el rendimiento de la empresa.

Además, el proceso de diseño y creación del manual de perfiles organizacionales establece un marco claro para las responsabilidades, de cada miembro del equipo. Esta estructuración contribuirá a una mayor eficiencia, comunicación y coordinación dentro de la organización.

En resumen, este trabajo ha permitido no solo identificar los desafíos que enfrenta la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, sino también proponer soluciones y enfoques prácticos para abordar estos problemas. La combinación de investigación, análisis y acción planificada ha sentado las bases para un camino hacia la mejora continua y el éxito sostenible de la organización en el futuro.

---

### Productos Finales

Los resultados concluyentes generados en el marco del proyecto en la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, abarcan la creación de tres componentes esenciales: un manual de perfiles, un diagnóstico de la organización y un manual de competencias cardinales y habilidades.

**Tabla 15.** Descripción de productos de la consultoría

Descripción de Productos de la Consultoría				
No.	Actividad	ID	Descripción del producto elaborado	Nombre del archivo del producto (con su identificación de anexo)
3	Crear documentar perfiles organizacionales completos y precisos para cada puesto dentro de la organización, con el fin de establecer una base sólida para la gestión del talento, la toma de decisiones de contratación y el desarrollo del personal.	C	Documento con el manual de perfiles de la empresa Golden services.	Formato entregable de perfil de cargos Golden services

**Fuente:** Construcción propia

### Lecciones Aprendidas

Durante el proceso de consultoría en la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, hemos adquirido una serie de valiosas lecciones que enriquecerán nuestra experiencia y enfoque en futuros proyectos similares. Algunas de las lecciones aprendidas incluyen:

**Comprensión Profunda:** Reconocimos la importancia de obtener una comprensión exhaustiva de la empresa desde sus operaciones internas hasta sus desafíos. Esta comprensión profunda es fundamental para ofrecer soluciones pertinentes y efectivas.



**Flexibilidad:** A lo largo del proceso, nos dimos cuenta de que cada empresa tiene su propio conjunto único de desafíos y circunstancias. La flexibilidad en nuestra metodología y enfoque nos permitió adaptarnos a las necesidades cambiantes y ofrecer soluciones más efectivas.

**Escuchar a los Actores Clave:** Valoramos profundamente las perspectivas y opiniones de los empleados y el equipo directivo de la empresa. Sus comentarios y conocimientos proporcionaron información valiosa para abordar las problemáticas desde diversas perspectivas.

**Enfoque en la Acción:** A medida que avanzamos, nos dimos cuenta que la implementación de soluciones prácticas y concretas es fundamental. Un enfoque orientado a la acción es lo que permite que las mejoras se materialicen y tengan un impacto real.

**Aplicación de Herramientas Estratégicas:** La implementación efectiva de herramientas estratégicas, como el diagrama Ishikawa, resultó ser una forma poderosa de analizar las causas fundamentales de los problemas y desencadenar soluciones efectivas.

**Planificación y Seguimiento:** Mantener un enfoque organizado y planificado fue clave para el éxito de la consultoría. El seguimiento constante y la adaptación de la estrategia según las necesidades emergentes mantuvieron el proceso en marcha de manera efectiva.

En última instancia, estas lecciones aprendidas no solo enriquecerán nuestra propia práctica como consultores, sino que también fortalecerán nuestra capacidad para brindar soluciones sólidas y duraderas a las organizaciones que confían en nosotros para abordar sus desafíos empresariales.



## **Recomendaciones para la Gerencia**

Basándonos en el análisis y el proceso de consultoría realizado en la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, a continuación, se presentan algunas recomendaciones clave para la gerencia con el fin de abordar las problemáticas identificadas y mejorar la eficiencia y el rendimiento de la organización:

**Estructura Organizacional Formal:** Considerar la implementación de una estructura organizacional más formal que defina claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, que ayudará a optimizar la coordinación interna y a establecer una base sólida para el crecimiento futuro.

**Selección y Capacitación de Profesionales:** Establecer un proceso más riguroso de selección y capacitación para los profesionales que prestan servicios por evento, asegurando que los profesionales sean adecuadamente cualificados y estén alineados con los estándares de calidad de la empresa.

**Comunicación Transparente:** Fomentar una comunicación abierta y constante tanto con el equipo interno como con los profesionales externos, que permita compartir expectativas, brindar orientación y abordar problemas de manera proactiva.

**Desarrollo Profesional:** Invertir en el desarrollo profesional de los empleados internos, proporcionándoles oportunidades de capacitación y crecimiento. Esto no solo mejorará su desempeño, sino que también contribuirá a la retención de talento.

**Seguimiento de Resultados:** Implementar un sistema de seguimiento de resultados y desempeño para medir el impacto de las soluciones implementadas. Esto permitirá evaluar la eficacia de las acciones tomadas y ajustar en consecuencia.



**Promoción de la Innovación:** Fomentar un entorno donde se aliente la innovación y se busquen nuevas formas de abordar los desafíos. Esto puede generar ideas frescas y soluciones creativas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

**Transparencia en la Toma de Decisiones:** Mantener a los empleados informados sobre las decisiones y cambios que afecten a la organización. La transparencia promueve la confianza y el compromiso entre el equipo.

**Planificación Estratégica:** Desarrollar una estrategia clara y a largo plazo para el crecimiento y mejora continua de la empresa. Establecer objetivos tangibles y un plan de acción para alcanzarlos.

**Feedback Continuo:** Establecer un sistema de retroalimentación regular con los empleados y los profesionales externos. Escuchar sus comentarios puede proporcionar información valiosa para ajustar y mejorar las operaciones.

**Evaluación Periódica:** Realizar evaluaciones periódicas de las mejoras implementadas y realizar ajustes según sea necesario. La adaptación continua garantiza que las soluciones sean efectivas en el tiempo.

Estas recomendaciones buscan proporcionar un camino hacia la mejora sostenible y el crecimiento de la empresa. Al implementar estas sugerencias, la gerencia podrá fortalecer la operación de la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, y promover un ambiente de trabajo más efectivo y satisfactorio para todos los involucrados.



## Referencias

Burgasí-Delgado, D., Cobo Panchi, D., Perez-Salazar, K; Pilacuan, R; Rocha Guano, D. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: Una revisión en los últimos 7 años. *Revista electrónica TAMBARA*,84, 1212-1230.

Canaza, H., Flores, Y., & Chambi, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Revista Gestionar*,1(3),2.

Miriam Capuano, (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencia: Redalyc,139-150.

Chavez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. cimogsys.esepoch, cimogsys.133.

Golden Services outsourcing(2015) Golden Services.com .Golden Services outsourcing S.A.S. <https://www.goldenservices.com.co>.

ILO. (2020). código sustantivo del trabajo- 2011. Ilo.org. 165.  
<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/> Joyas, J. C.

Joyas, J. C. (2014). Retos y rol estratégico en la gestión de talento humano caso en empresas de Cali Colombia. *Mercados y negocios*.17

Dessler, Gary; Varela Juárez, Ricardo (2011) administración de recursos humanos enfoque latinoamericano. Pearson educación.

Marcaccio, Antonela, Eduardo Moreno (2014). *perfiles profesionales y valores relativos al trabajo*. ciencias psicologicas,129-138.

MIPG. (2018). Dimensión 1 Talento Humano. Mindefensa  
de.<https://mipg.mindefensa.gov.co/sitios/home/mipg/Paginas/dimension-de-talento-humano.aspx>

OIT. (28 de abril de 2011). Sistema de seguridad y salud en el trabajo.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_154127.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_154127.pdf)

Santos, A. C. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoediciones.

Universidad de Guanajuato. (14 de marzo 2022). Recursos educativos abiertos.administracion estrategica de recursos humanos. <https://blogs.ugto.mx/rea/clase-digital-6-administracion-estrategica-de-recursos-humanos>.

*Tabla 16.* Datos de registro de consultores del proyecto

<b>Datos de Registro de Investigadores</b>
--

---

---

<b>Nombre Estudiante 1</b>	Karla Dayana Córdoba Lascarro.
Enlace CvLAC	
Enlace ORCID	
Enlace Google académico	
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto./Instituto	Maestría en Gerencia del talento humano.
<b>Nombre Estudiante 2</b>	Luz Yaneth Mora Sáenz
Enlace CvLAC	
Enlace ORCID	
Enlace Google académico	
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto./Instituto	Maestría en Gerencia del talento humano.
<b>Nombre Director Consultoría</b>	Gisette Katherine Velandia Vargas
Enlace CvLAC	
Enlace ORCID	
Enlace Google académico	
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto./Instituto	Maestría en Gerencia del talento humano.
<b>Nombre Codirector Consultoría</b>	Laura Milena Segovia Nieto
Enlace CvLAC	
Enlace ORCID	
Enlace Google académico	
Facultad	Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Programa/Dpto./Instituto	Maestría en Gerencia del talento humano.

### Anexos





**PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL**



<b>Número de acta:</b>	001
<b>Título del acta:</b>	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

**DATOS DEL ACTA**

<b>Fecha/Hora inicio:</b> 24 de julio de 2023 / 3:30pm	<b>Fecha/Hora final:</b> 24 de julio de 2023 / 5:00pm
<b>Lugar de la reunión<sup>1</sup>:</b> Golden Services Outsourcing S.A.S	<b>Empresa:</b> Golden Services Outsourcing S.A.S
<b>Proyecto:</b> Creación de manual de perfiles para la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, con el fin de mejorar la prestación de servicios y desempeño en el mercado	<b>Número de contrato:</b> 20230220031110
<b>Responsable del proyecto en la empresa:</b> Yeferson Bechara Mosquera Cargo: Gerente Área: Administrativa	<b>Consultores:</b> Karla Dayana Córdoba Lascarro Luz Yaneth Mora Sáenz Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Grancolombiano.

**TEMAS TRATADOS<sup>2</sup>**

<p><b>Tema:</b></p> <p>1. Primer seguimiento gerencial al avance semestral del proyecto de consultoría como opción de grado de los estudiantes de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de acuerdo con el plan de trabajo, reporte de actividades y revisión de productos.</p> <p><b>Desarrollo:</b></p> <p>De acuerdo con el plan de trabajo del se programaron las siguientes actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de la herramienta diagrama Ishikawa, con el fin de realizar el diagnóstico de la empresa.</li> <li>2. Entrevista no estructurada con el gerente</li> </ol>
--

<sup>1</sup> Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

<sup>2</sup> Describir dentro del recuadro los temas tratados.

**PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL**





<b>Número de acta:</b>	001
<b>Título del acta:</b>	Seguimiento gerencial [#01] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

**3. Entrevista no estructurada con los profesionales que prestan sus servicios en la organización.**

Conforme a los avances realizados se reporta el desarrollo de estas actividades, presentando los siguientes resultados, productos o dificultades en el periodo:

1. Identificación de la problemática que presenta la organización actualmente. Como gerente de la empresa tenía conocimiento de que la organización estaba fallando en algo, pero no tenía identificado el motivo.
2. Se logro identificar la problemática y generar un plan de acción con el fin de crear un manual de perfiles con el fin de escoger a los profesionales más idóneos para que puedan prestar sus servicios de una buena manera teniendo en cuenta la experiencia y los conocimientos que tienen en el área. Para el desarrollo de la consultoría en ocasiones se presentaban múltiples inconvenientes por la diferencia horaria en ocasiones cuando yo podía recibir a la consultora ella no podía asistir a la organización por sus múltiples ocasiones, pero por el compromiso y empeño se logro trabajar por el bienestar de mi organización.
3. Se logro trabajar en el manual de perfiles pero le solicite a la consultora que en el manual de perfiles pudieran incluir las funciones que se requieren para cada cargo, para futuras contrataciones en el futuro y para cuando requiera contratar al personal de planta fija o por prestación de servicios.

**FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL<sup>3</sup>**

Nombre	Cargo o rol	Firma
Yeferson Bechara Mosquera	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Karla Dayana Córdoba Lascarro	Consultor #01. Estudiante MGTH.	Karla D. Córdoba
Luz Yaneth Mora Sáenz	Consultor #02. Estudiante MGTH.	

**PROYECTO DE CONSULTORÍA- SEGUIMIENTO GERENCIAL**



<b>Número de acta:</b>	002
<b>Título del acta:</b>	Seguimiento gerencial [#02] Proyecto de consultoría- Opción de Grado. Maestría en Gerencia del Talento Humano.

**DATOS DEL ACTA**

<b>Fecha/Hora inicio:</b> Agosto 11 de 2023 / 3:00pm	<b>Fecha/Hora final:</b> Agosto 11 de 2023 / 5:00pm
<b>Lugar de la reunión<sup>1</sup>:</b> Golden Services Outsourcing S.A.S	<b>Empresa:</b> Golden Services Outsourcing S.A.S
<b>Proyecto:</b> Creación de manual de perfiles para la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S con el fin de mejorar la prestación de servicios y desempeño en el mercado Tema del Proyecto	<b>Número de contrato:</b> 20230220031110
<b>Responsable del proyecto en la empresa:</b> Yeferson Bechara Mosquera Cargo: Gerente Área: Administrativa	<b>Consultores:</b> Karla Dayana Córdoba Lascarro Luz Yaneth Mora Sáenz Estudiantes Maestría Gerencia del Talento Humano (MGTH). Politécnico Granacolombiano.

**TEMAS TRATADOS<sup>2</sup>**

<p><i>Tema:</i></p> <p>1. Segundo seguimiento gerencial al avance semestral del proyecto de consultoría como opción de grado de los estudiantes de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de acuerdo con el plan de trabajo, reporte de actividades y revisión de productos.</p> <p><i>Desarrollo:</i></p> <p>De acuerdo con el plan de trabajo del se programaron las siguientes actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación del manual de perfiles de cargos conforme al portafolio de servicios.</li> <li>2. Revisión de las responsabilidades de labor de cada cargo, de acuerdo a la solicitud realizada por el Gerente de la Empresa, en el primer seguimiento de la Consultoría.</li> <li>3. Aprobación del diseño del manual de perfiles de cargos y propuestas por parte de la Gerencia de la empresa.</li> </ol> <p>Conforme a los avances realizados se reporta el desarrollo de estas actividades, presentando los siguientes resultados, productos o dificultades en el periodo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se llevó a cabo la presentación del manual de perfiles de los cargos que representan cada uno de los servicios que presta la empresa. Teniendo en cuenta que en el primer seguimiento se realizó</li> </ol>
--

<sup>1</sup> Si es presencial indicar el lugar y si es virtual indicar el medio.

<sup>2</sup> Describir dentro del recuadro los temas tratados.

una revisión inicial, se procedió a verificar que los perfiles presentados, estén alineados con los objetivos estratégicos y con el portafolio de servicios de la empresa.

2. Partiendo de la solicitud de la gerencia respecto a la inclusión de las funciones que requiere cada cargo, procedimos a presentar al gerente el manual de perfiles de cargos con las **responsabilidades de labor**, que permitirán a la empresa determinar tanto las obligaciones del cargo como las características del empleado contratar.


El gerente realizó la revisión de las responsabilidades de labor de cada cargo y verificó que están alineados con su plan estratégico y afines con los objetivos de la empresa.

3. Como consecuencia de lo anterior, el gerente evidenció que el manual de perfiles de cargos y las responsabilidades de labor presentados por las consultoras, está acorde a sus requerimientos, por lo tanto, procede a aprobar el diseño del mismo, ya que es una herramienta que le permitirá generar controles eficientes y eficaces, al momento de la contratación de sus empleados.

Partiendo del trabajo presentado, el gerente solicita a las consultoras adicionar al manual, la creación de los siguientes perfiles:  
 Enfermera, Optómetra, Otorrino, Ortopedista, Auxiliar de laboratorio, Auxiliar Contable, Contador y Asesor Jurídico.

Con el fin de concluir el levantamiento de los perfiles de los cargos de la empresa, como consultoras nos comprometimos con la gerencia a adicionar al manual el perfilamiento de los cargos requeridos.

### FIRMAS DE APROBACIÓN - ASISTENTES AL SEGUIMIENTO GERENCIAL<sup>3</sup>

Nombre	Cargo o rol	Firma
Yeferson Bechara Mosquera	Responsable / Supervisor del proyecto en la empresa.	
Karla Dayana Córdoba Lascarro	Consultor #01. Estudiante MGTH.	<i>Karla D. Cordoba</i>
Luz Yaneth Mora Sáenz	Consultor #02. Estudiante MGTH.	<i>Luz Y. Mora</i>

### FIRMAS DE RECIBIDO- DIRECTOR DEL PROYECTO

Nombre	Cargo o rol	Firma
[Diana Carolina Hernández G.	Director del proyecto de consultoría.	

<sup>3</sup> Firman los asistentes al seguimiento gerencial.


**GOLDEN SERVICES  
OUTSOURCING S.A.S**
**FORMATO PERFIL DEL CARGO**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Gerente</b>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO						
<b>Misión del Cargo</b>						
Dirigir y representar a la empresa Golden Services Outsourcing S.A.S, planificando y supervisando los procesos, garantizando que la subcontratación permanezca alineada con los objetivos de la empresa, para lograr el éxito del Outsourcing						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO						
FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL						
<b>Competencias y habilidades</b>	Liderazgo Toma de decisiones Excelentes habilidades de comunicación Trabajo en equipo Capacidad de negociación Iniciativa y creatividad					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Legislación laboral y contractual Planeación estratégica					
RESPONSABILIDADES DE LABOR						
Establecer las metas y los objetivos de la empresa						
Ejercer el control interno de la empresa, para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos						
Dirigir eficientemente los recursos humanos, técnicos y financieros de la empresa						
Empoderar al equipo de trabajo para delegar las tareas pertinentes						
Planificar y supervisar todas las actividades de la empresa						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia en cargos similares					
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO						
ALCANCE DEL CARGO:						
<b>Jefe inmediato</b>	N/A					
<b>Quiénes le reportan</b>	Todas las áreas de la empresa					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Todas las áreas de la empresa					




		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Asesor Jurídico</b>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerente					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Asesorar a la Gerencia en lo relacionado con los asuntos jurídicos y contratación, para lograr que la gestión de la empresa se desarrolle de acuerdo con la normatividad vigente, contribuyendo a la prevención del daño antijurídico.						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Transparencia Compromiso con la organización Liderazgo Toma de decisiones Conocimiento del entorno					
<b>Formación complementaria</b>	Derecho contractual					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Régimen de contratación Defensa judicial Normas sobre administración de personal Técnicas de redacción y argumentación de documentos jurídicos Normatividad sobre organización y funcionamiento de Outsourcing					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Asesorar y desarrollar el proceso contractual de la empresa, según lo establecido por la Ley y las normas concordantes						
Elaborar las respuesta a las demandas y tutelas contra la empresa, interponiendo los recursos a que haya lugar						
Asesorar la elaboración de conceptos, resolver consultas jurídicas y responder peticiones propias de la empresa						
Proponer criterios y lineamiento jurídicos para la expedición de conceptos que deba emitir la empresa, según la Ley						
Asesorar a la gerencia en las disposiciones legales que rigen el sector de actividad de la empresa(Outsourcing)						
<b>Tiempo Requerido</b>	24 meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia					


 <b>GOLDEN SERVICES OUTSOURCING S.A.S</b>		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Médico General</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Realizar revisiones rutinarias a los pacientes para evaluar su estado de salud para detectar posibles problemas y desempeñar tareas destinadas a la prevención y fomento de hábitos saludables.						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación a resultados Transparencia Compromiso con la organización Experticia profesional Aprendizaje continuo Compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimiento de las técnicas de exploración y diagnóstico. Conocimientos de las enfermedades infecciosas, sus síntomas y epidemiología. Conocimientos de los medicamentos habituales, y sus efectos secundarios y contraindicaciones. Respeto por la confidencialidad del paciente.					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Diagnosticar y prescribir tratamiento a los usuarios, formulando exámenes que apoyen el dictamen del diagnóstico						
Elaborar las historias clínicas con toda la información necesaria y con la claridad suficiente						
Prescribir el tratamiento que debe seguirse para la atención integral del paciente						
Asegurar que la atención a los usuarios que consultan el servicio sea oportuna, eficaz y humana.						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia y todas las áreas que presten servicios asistenciales en la empresa					

 <b>GOLDEN SERVICES OUTSOURCING S.A.S</b>		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Optómetra</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Realizar labores profesionales de asistencia y rehabilitación en el campo de la optometría, para mejorar la salud visual de los usuarios						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación a resultados Transparencia Compromiso con la organización Experticia profesional Aprendizaje continuo Compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos en patología ocular, trauma ocular y urgencias Conocimientos en farmacología ocular y cuidado primario ocular Actualización en patología ocular Actualización en exámenes diagnósticos Conocimientos en promoción y prevención					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Realizar consultas de optometría general, adaptación de lentes de contacto y biometrías						
Programar las actividades propias del área de salud visual						
Coordinar el servicio de óptica, garantizando el control de los inventarios y manejo de proveedores						
Participar en la atención integral de los pacientes y sus familias						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Medicina General					



		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Fisioterapeuta</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Ejecutar, planificar, organizar y participar en el programa de rehabilitación física a pacientes que requieren atención en terapia física, para contribuir a su recuperación y mejorar su calidad de vida						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Trabajo en equipo y colaboración Experticia profesional Compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo Orientación a resultados Orientación al usuario					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Manejo intrahospitalario Normatividad del SGSSS Manejo de historia clínica					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Evaluar a los pacientes de acuerdo con las guías de manejo establecidas para cada patología						
Aplicar acciones de prevención, tratamiento y rehabilitación, para que el paciente recobre la funcionalidad y elimine el dolor que cause la lesión						
Realizar a partir del diagnóstico las acciones que permitan identificar los objetivos terapéuticos						
Ofrecer tratamiento a los pacientes mediante el uso de medios físicos y mecánicos, de acuerdo con las condiciones del paciente, para mejorar su función músculo esquelética						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia, salud ocupacional, medicina general y ortopedia					

 <b>GOLDEN SERVICES OUTSOURCING S.A.S</b>		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Médico Especialista en Ortopedia</b>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Ejecutar labores de diagnóstico y solución de las alteraciones congénitas de desarrollo y traumáticas, del sistema músculo-esquelético						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico	X	Profesional		Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto		Medio	X	Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Comunicación efectiva Colaboración Aprendizaje continuó					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos de normas de bioseguridad Conocimiento especializado en el área de medicina de ortopedia Conocimientos en medidas de prevención, diagnóstico y tratamiento de tipo médico quirúrgico Conocimiento de principios básicos de investigación					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Valorar diariamente a los pacientes que acuden a solicitar los servicios en la empresa						
Realizar técnicas de rehabilitación y prescripción protésica para cada paciente, de acuerdo con las guías y protocolos						
Orientar a los usuarios brindando la información que le sea solicitada, según los procedimientos establecidos						
Trabajar en forma interdisciplinaria con las especialidades requeridas, con el fin de ofrecer atención integral al paciente						
Llevar los registros en la historia clínica del paciente, de forma completa y oportuna						
<b>Tiempo Requerido</b>	24 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Medicina general					

		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
Fecha: 15/08/2023			Versión: 01			
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Médico Especialista en Otorrinolaringología</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO						
<b>Misión del Cargo</b>						
Ejecutar labores de laboratorio bajo la coordinación y supervisión del profesional de bacteriología						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO						
FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación a resultados Transparencia Compromiso con la organización Experticia profesional Aprendizaje continuo Compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos de medicina en la especialidad de otorrinolaringología Normatividad del SGSSS Conocimiento del Sistema de Garantía de la calidad Manejo de herramientas ofimáticas					
RESPONSABILIDADES DE LABOR						
Realizar exámenes médicos especializados de otorrinolaringología, para identificar el procedimiento, ordenando diagnósticos y tratamiento a seguir por el paciente de acuerdo a los protocolos de salud establecidos						
Impartir instrucciones al personal profesional y auxiliar sobre procedimientos propios de manejo del paciente						
Instruir a la comunidad sobre el cuidado que se debe tener para prevenir las enfermedades						
Participar en la evaluación de las actividades e impacto de éstas en la prestación de los servicios de salud.						
<b>Tiempo Requerido</b>	24 meses de experiencia profesional relacionada					
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO						
ALCANCE DEL CARGO:						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Medicina General					

 <b>GOLDEN SERVICES OUTSOURCING S.A.S</b>		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Bacterióloga</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Ejecutar labores profesionales de análisis de laboratorios clínicos y análisis bacteriológicos, que apoyen el diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades de los usuarios, ajustado a las normas técnicas y leyes vigentes.						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación a resultados Transparencia Compromiso total con la organización Gran experticia profesional Capacidad de trabajar aplicando los códigos normativos, éticos y legales de la profesión.					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Análisis de sustancias psicoactivas. Análisis de los niveles séricos de cada uno de los medicamentos. Conocimientos en la rama de la toxicología. Conocimiento en el manejo de cada uno de los equipos del laboratorio. Conocimientos en el manejo de pacientes con patología mental					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Tomar muestras en forma segura, siguiendo los parámetros establecidos						
Realizar los análisis de los procesos que integran el laboratorio clínico en forma oportuna, responsable y confiable						
Informar a los usuarios los requisitos para la toma y recolección de muestras						
Preparar medios de cultivos en el laboratorio para el procesamiento de las muestras, de forma oportuna y confiable						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia					

GOLDEN SERVICES  
OUTSOURCING S.A.S

## FORMATO PERFIL DEL CARGO

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Auxiliar de Laboratorio</b>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Laboratorio Clínico					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO						
<b>Misión del Cargo</b>						
Ejecutar labores de laboratorio bajo la coordinación y supervisión del profesional de bacteriología						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico	X	Profesional		Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto		Medio	X	Bajo	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO						
FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Manejo de la información Disciplina Colaboración					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos sobre toma de muestras Funcionamiento de los equipos e instrumentos de laboratorio Programas ofimáticos					
RESPONSABILIDADES DE LABOR						
Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia, relacionados con los asuntos de competencia de la empresa						
Seguir adecuadamente los procesos de desinfección según instrucciones del área de salud ocupacional						
Orientar a los usuarios suministrando la información que le sea solicitada, de acuerdo con los procedimientos establecidos						
Velar por el cuidado, mantenimiento y asepsia de los aparatos, elementos y demás equipos de laboratorio.						
Revisar el material y los reactivos para los análisis, solicitando a quien corresponda la remisión oportuna de los mismos.						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia relacionada					
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO						
ALCANCE DEL CARGO:						
<b>Jefe inmediato</b>	Bacterióloga					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Laboratorio clínico					




**GOLDEN SERVICES  
OUTSOURCING S.A.S**


**FORMATO PERFIL DEL CARGO**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Enfermera</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Medicina General					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO						
<b>Misión del Cargo</b>						
Programar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar los procedimientos de enfermería, con el fin de brindar cuidado integral al paciente, familia y comunidad, según las normas y políticas establecidas.						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO						
FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL						
<b>Competencias y habilidades</b>	Toma de decisiones Orientación al usuario y al ciudadano Toma de decisiones Trabajo en equipo y colaboración Experticia profesional					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos en Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Conocimiento en Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad Conocimiento en Sistema de Seguridad Social en Salud Conocimiento en normatividad en manejo de historia clínica					
RESPONSABILIDADES DE LABOR						
Diligenciar las historias clínicas y la documentación requerida para la atención eficaz del paciente, de conformidad con lo establecido en la Ley y la normatividad vigente						
Instruir al paciente y sus familias sobre el diagnóstico y manejo a seguir de acuerdo con su patología						
Realizar las remisiones a los médicos y áreas especializadas, cuando el paciente lo requiera						
Realizar exámenes físicos, solicitar procedimientos y pruebas de laboratorio pertinentes para el paciente						
<b>Tiempo Requerido</b>	18 meses de experiencia profesional relacionada					
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO						
ALCANCE DEL CARGO:						
<b>Jefe inmediato</b>	Médico General					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Medicina General					

		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Psicólogo Clínico</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Brindar atención psicológica a los pacientes y sus familias en prevención y diagnóstico de manera oportuna y adecuada para contribuir a la salud integral de los pacientes.						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Empatía Escucha activa Comunicación asertiva Trabajo multidisciplinario Manejo de conflictos					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos de instrumentos de evaluación psicológica Farmacología Psicología de las adicciones Manejo de técnicas de evaluación para un buen diagnóstico					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Evaluar el funcionamiento cognitivo y emocional del paciente						
Identificar los problemas de comportamiento, cognitivo, emocional o social de las personas						
Realizar intervenciones clínicas sobre los pacientes, para resolver trastornos psicológicos, emocionales y conductuales						
Realizar funciones preventivas y promotoras de la salud mental de las personas						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia y todas las áreas que prestan servicios asistenciales en la empresa					

		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Psicólogo Organizacional</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Analizar y evaluar el comportamiento organizacional que impacte el clima laboral de la empresa, favoreciendo el bienestar para impulsar su desarrollo						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Orientación a resultados Transparencia Compromiso con la organización Experticia profesional Aprendizaje continuo Compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Tener habilidades comunicativas y ejercer influencia Controlar, analizar, influir y comprender sobre el clima laboral Conocimientos básicos herramientas ofimáticas Buen desempeño en el manejo de historia clínica Manejo en pruebas psicotécnicas					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Ejecutar los procesos de reclutamiento y selección de personal						
Aplicar pruebas psicotécnicas y entrevistas laborales						
Diagnosticar el clima laboral y la cultura organizacional de la empresa						
Aplicar tratamientos psicológicos a los empleados, basado en habilidades cognitivas y conductuales para resolver posibles conflictos y garantizar el buen clima laboral						
<b>Tiempo Requerido</b>	24 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas</b>	Gerencia					




		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Brindar asesoría para la implementación del SG-SST en las empresas que le sean asignadas						
<b>ROL DEL CARGO: NIVEL DE DECISIÓN</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
	Alto	X	Medio		Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Trabajo en equipo Disciplina Orden Comunicación asertiva Liderazgo					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos en implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo Conocimientos en desarrollo de actividades de prevención de riesgos laborales Conocimientos en Supervisión de campo					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Realizar las asesorías que requieran las empresas, de acuerdo al servicio solicitado						
Realizar auditorías internas a las empresas cuando se le solicite						
Brindar asesoría sobre la adquisición de equipos, dotación, muebles y enseres que cumplan con las normas de ergonomía para proteger a los empleados						
Liderar el Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST)						
Asistir a las reuniones que programen los clientes, con el fin de dar respuesta sobre el sistema de gestión						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia profesional relacionada					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia y Coordinador Ocupacional					


**GOLDEN SERVICES  
OUTSOURCING S.A.S**
**FORMATO PERFIL DEL CARGO**

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Contador</b>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerente					
DESCRIPCIÓN DEL CARGO						
<b>Misión del Cargo</b>						
Realizar el análisis e interpretación de la información financiera de la empresa, mediante la elaboración de los estados financieros, evidenciando de manera clara, confiable, oportuna y útil la información, además de asesorar al Gerente en la toma de decisiones financieras, cumpliendo la normatividad vigente						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico		Profesional	X	Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto	X	Medio		Bajo	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO						
FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL						
<b>Competencias y habilidades</b>	Planeación e iniciativa Toma de decisiones Conocimiento del entorno Trabajo en equipo Comunicación asertiva.					
<b>Formación complementaria</b>	Auditoría					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Manejo de software contable que tenga la empresa Reglamentación tributaria Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)					
RESPONSABILIDADES DE LABOR						
Parametrización de las diferentes cuentas contables en el software contable que se van presentando día a día.						
Elaboración de los estados financieros, balance general y el Estado de actividad económica y social.						
Elaboración de los informes contables						
Envío y presentación de la Retención en la Fuente, IVA e ICA a la Dirección e Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.						
Elaboración de indicadores de los Estado Financieros.						
Respuesta a los diferentes requerimientos, recibidos de los entes de control en lo referente a la Información contable						
<b>Tiempo Requerido</b>	18 meses de experiencia relacionada con el cargo					
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO						
ALCANCE DEL CARGO:						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Gerencia					

 <b>GOLDEN SERVICES OUTSOURCING S.A.S</b>		FORMATO PERFIL DEL CARGO				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Asistente Administrativo y de atención al cliente</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Gerencia					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Brindar una adecuada asesoría y atención al cliente para orientarlo sobre los servicios que requiere, apoyando la gestión de la coordinación administrativa en todas las actividades que se requieran para el cumplimiento de los objetivos de la organización						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico	X	Profesional		Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto		Medio	X	Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Trabajo en equipo Disciplina Orientación al servicio Orientación al cumplimiento de metas, organización y planificación Comunicación asertiva					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos de normas sobre gestión documental Conocimientos básicos sobre organización administrativa y procesos Operación de equipos y sistemas de oficina Nivel medio de programas de Excel y Word					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Atender las llamadas telefónica de los clientes						
Resolver los requerimientos de los clientes						
Brindar asesoría sobre los servicios que presta la empresa						
Elaborar los contratos de servicios con los clientes						
Facturar los servicios solicitados por los clientes						
Cumplir con los protocolos y políticas de atención al cliente que defina la empresa						
<b>Tiempo Requerido</b>	6 meses de experiencia en cargos similares					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Todas las áreas de la empresa					

		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>						
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<u>Asistente Administrativo Contable</u>					
<b>AREA DE LA QUE DEPENDE</b>	Contabilidad					
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>						
<b>Misión del Cargo</b>						
Procesar la información y documentación correspondiente a la información que sustenta las diferentes operaciones financieras de la empresa y liquidar la nómina de los empleados directos de la organización						
<b>ROL DEL CARGO:</b>	Técnico	X	Profesional		Soporte	
<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Alto		Medio	X	Bajo	
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>						
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OCUPACIONAL</b>						
<b>Competencias y habilidades</b>	Trabajo en equipo Disciplina Orientación al servicio Orientación al cumplimiento de metas, organización y planificación Comunicación asertiva					
<b>Formación complementaria</b>	N/A					
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos en principios de contabilidad Procesamiento electrónico de datos Contabilidad general Conocimientos en legislación laboral para liquidación de prestaciones sociales, horas extras, recargos, seguridad social, entre otras					
<b>RESPONSABILIDADES DE LABOR</b>						
Revisar y comparar las listas de pagos, cheques, comprobantes y registros contables						
Elaborar y verificar las relaciones de gastos e ingresos						
Revisar y verificar las planillas de retención de impuestos						
Ingresar novedades de nómina tales como deducción por créditos, incrementos salariales, incapacidades y licencias						
Efectuar la liquidación de nómina						
<b>Tiempo Requerido</b>	12 meses de experiencia en cargos similares					
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CARGO</b>						
<b>ALCANCE DEL CARGO:</b>						
<b>Jefe inmediato</b>	Contador					
<b>Quiénes le reportan</b>	N/A					
<b>Con qué áreas internas se relaciona</b>	Contabilidad					