



**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EN HERO INSTITUTE**

Daniel Eduardo Plata Gómez

Aspirante a Ingeniero Industrial

Asesor

José Iván Quiroz Higueta

Mg. en Sistemas Integrados de Gestión

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Medellín

2024

Cita	(Plata Gómez 2024)
Referencia	Plata Gómez D. E. (2024). <i>Archivo fotográfico de la Universidad de Antioquia: Diseño y documentación del proceso GTH en Hero Institute. 2024</i> [Práctica Social]. Universidad de Antioquia, Medellín
Estilo APA 7 (2020)	



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Julio Cesar Saldarriaga

Jefe departamento: Sergio Sampedro

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

La realización de este proyecto contó con el valioso apoyo de mi esposa, Luz Adriana Mora. Su orientación en diversos aspectos técnicos y motivacionales fue fundamental para el éxito del mismo. Además, mis hijos, David y Martín, reforzaron mis razones para seguir adelante. No puedo dejar de mencionar a mi madre, Amparo Gómez, cuya sabiduría ha sido una guía invaluable en situaciones complejas.

Agradecimientos

Extiendo mi más sincero reconocimiento al profesor José Iván Quiroz Higueta, cuya orientación fue fundamental para llevar a cabo una labor destacada en la empresa. Asimismo, agradezco al equipo de colaboradores de Hero Institute por facilitarme la recopilación de la información necesaria. Especial mención merece el Dr. Carlos Álvarez, quien no solo dedicó tiempo laboral, sino también personal, para la revisión y desarrollo de las diversas herramientas.

Tabla de contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
1 Objetivos	12
1.1 Objetivo general	12
1.2 Objetivos específicos	12
2 Marco teórico	13
3 Metodología	16
4 Resultados	18
5 Análisis	31
6 conclusiones	33
Referencias	34
Anexos	35
Anexo 1	35
Anexo 2	35
Anexo 3	35

Lista de tablas

Tabla 1	Lista de Chequeo para Evaluar Estado del Area GTH en Hero	20
Tabla 2	Perfil, Funciones y Responsabilidades por Puesto de Trabajo	
Tabla 3	Glosario Hero	22

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama Hero

23

Figura 2 Proceso del cliente Hero

Siglas, acrónimos y abreviaturas

APA	American Psychological Association
Dr.	Doctor
Esp.	Especialista
MSc	Magister Scientiae
Párr.	Párrafo
UdeA	Universidad de Antioquia

Resumen

El objetivo de este proyecto es estructurar y documentar el proceso de gestión del talento humano, generando manuales de funciones y un sistema de evaluaciones de desempeño en la IPS Hero Institute. Además, se realizará un análisis del estado actual de este proceso que permita evidenciar su evolución al finalizar el proyecto, también se va a implementar una herramienta que permita controlar y gestionar eficientemente todo el proceso de Gestión de Talento Humano - GTH. El proyecto también busca desarrollar un proceso integral para la gestión del talento humano en la empresa, que incluya actividades como el diseño de puestos, la caracterización de perfiles, la estandarización de información y la implementación de procesos claros y eficientes. La estructuración y documentación del proceso de gestión del talento humano permitirá a la empresa tener una visión clara de los roles y responsabilidades de cada empleado, así como de los objetivos y metas de la organización. El sistema de evaluaciones de desempeño permitirá a la empresa medir el rendimiento de los empleados y tomar decisiones informadas sobre su desarrollo y crecimiento. La implementación de una herramienta para controlar y gestionar el proceso de gestión del talento humano permitirá a la empresa automatizar y optimizar los procesos, lo que resultará en una mayor eficiencia y productividad.

Abstract

The objective of this project is to structure and document the human talent management process, generating function manuals and a performance evaluation system. In addition, an analysis of the current state of the process will be carried out that allows us to demonstrate its evolution at the end of the project. We are going to implement a tool that allows us to efficiently control and manage the entire process. The project also seeks to develop a comprehensive process for the management of human talent in the company, which includes activities such as job design, characterization of profiles, standardization of information and the implementation of clear and efficient processes. The structuring and documentation of the human talent management process will allow the company to have a clear vision of the roles and responsibilities of each employee, as well as the objectives and goals of the organization. The performance evaluation system will allow the company to measure employee performance and make informed decisions about their development and growth. The implementation of a tool to control and manage the human talent management process will allow the company to automate and optimize processes, resulting in greater efficiency and productivity.

Introducción

En muchas empresas, el área de recursos humanos a menudo no recibe la atención que merece o se subestima su importancia. En este caso, exploraremos cómo abordar un proyecto en la IPS Hero Institute, una organización que inicialmente carecía de documentación detallada sobre sus procesos de recursos humanos y no tenía roles de colaboradores claramente definidos. Nuestro principal desafío fue desarrollar perfiles de cargos, pero también nos preocupamos por establecer un sistema efectivo para evaluar el desempeño y medir los avances de los empleados. Antes de señalar áreas de mejora, nuestro enfoque se centró en resaltar las fortalezas de los trabajadores. Creemos que reconocer los atributos positivos es fundamental para motivar al equipo. Además, al definir los perfiles de cargos, obtuvimos información valiosa para abrir convocatorias de manera más eficiente. En cuanto al material de inducción para nuevos colaboradores, creamos documentos concisos, como un glosario y un directorio. Estos recursos ayudarán a los recién llegados a comprender mejor la empresa y su contexto.

Resumiendo, nuestro objetivo fue optimizar el área de recursos humanos en la IPS Hero Institute, asegurándonos de que esté bien estructurada y alineada con los objetivos organizacionales, usando herramientas que permitieran una mejor interpretación de la información y sirvieran como soporte a los nuevos colaboradores, generando un impacto positivo a la empresa y al proceso de Talento humano en general.

1 Objetivos

1.1 Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de la organización mediante el diseño y la documentación del área de Gestión de Talento Humano - GTH.

1.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis de los referentes teóricos y prácticos en relación con la GTH, junto con una herramienta de evaluación, con el fin de identificar el estado actual, las mejores prácticas y tendencias actuales en el campo.
- Desarrollar un proceso integral para la gestión del talento humano en la empresa, que incluya actividades como el diseño de puestos y perfiles, la estandarización de información y la documentación de actividades.
- Consolidar la práctica desarrollada en un informe detallado que incluya los resultados obtenidos, las lecciones aprendidas y las recomendaciones para futuras mejoras.

2 Marco teórico

La gestión del talento humano es un punto clave para atraer, desarrollar y mantener el talento dentro de una empresa. Está basado en varias teorías que ayudan a las diferentes empresas a potencializar su capital humano. A continuación, se presentan algunos elementos clave del marco teórico:

Teoría de la gestión del talento humano: Esta teoría se centra en cómo las organizaciones pueden identificar y desarrollar el talento dentro de su fuerza laboral. Propone que la gestión del talento debe ser un proceso integral que abarque desde la selección y contratación hasta el desarrollo y retención del personal.

Teoría de la motivación: La motivación es un factor clave en la gestión del talento humano. Según la teoría de las necesidades de Maslow, las personas tienen diferentes necesidades que deben satisfacer para alcanzar su pleno potencial. La teoría de la expectativa de Vroom sugiere que las personas están motivadas por la expectativa de alcanzar ciertos resultados.

Teoría del liderazgo: El liderazgo desempeña un papel fundamental en la gestión del talento humano. Según la teoría del liderazgo transformacional, los líderes deben inspirar y motivar a sus seguidores para lograr resultados excepcionales. La teoría del liderazgo situacional sugiere que los líderes deben adaptar su estilo de liderazgo según las necesidades y habilidades de sus seguidores.

Teoría de la cultura organizacional: La cultura organizacional se refiere a los valores, creencias y prácticas compartidos por los miembros de una organización. Según la teoría de los valores culturales de Hofstede, las organizaciones pueden tener diferentes culturas basadas en dimensiones como la individualidad frente al colectivismo y la distancia jerárquica.

Para aplicar el ciclo PHVA, se deben seguir los cuatro fases: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. La primera fase, Planificar, implica comprender el estado actual y el estado deseado del proceso de negocio. Para lograr esto, se desarrolló un formulario con diferentes aspectos y varios atributos referentes al proceso Gestión de Talento Humano GTH. Se generó una calificación de 61%, la cual será analizada nuevamente al finalizar el proyecto y se espera tener una calificación no inferior al

75%. El segundo paso, Hacer, implica implementar los cambios necesarios en el proceso de negocio. Para ello, es fundamental entender el proceso mediante el mapeo de actividades, el desarrollo de procesos como las evaluaciones de calidad y la correcta documentación. El tercer paso, Verificar, implica medir los resultados de los cambios implementados durante el desarrollo del proyecto. Se buscará desarrollar una herramienta que permita integrar la información y nos dé una fácil interpretación. El cuarto y último paso, Actuar, implica tomar medidas para mejorar el proceso de negocio en función de los resultados obtenidos. Quedaremos a la espera de ver cómo se desarrolla el proyecto para definir los principales indicadores y mapear su evolución.

La gestión del área de Gestión de Talento Humano - GTH es una labor fundamental en el proceso de las organizaciones. En este proyecto, analizaremos cómo las diferentes teorías mencionadas impactan los procesos y nos brindan el soporte necesario para desarrollar la documentación requerida por el área. De esta manera, podremos contar con las mejores herramientas para calificar a los candidatos y realizar convocatorias óptimas acorde a los cargos requeridos.

Este enfoque nos permitirá realizar una selección imparcial, tal como lo menciona Joan C. Williams en su publicación “The 5 Biases Pushing Women Out of STEM” de marzo de 2015. Además, nos ayudará a identificar las diferentes formas de llevar a cabo las evaluaciones de desempeño, basándonos en plataformas reconocidas como HubSpot, Crehana o Yunbit RRHH. Esto nos permitirá estandarizar el proceso e investigar qué indicadores se pueden aplicar en estas actividades para definir aquellos que puedan ser utilizados en una herramienta de seguimiento.

Definir las competencias requeridas para cada tipo de rol es importante ya que garantiza que las responsabilidades sean desempeñadas por individuos con las habilidades y capacidades apropiadas. Cuando se establecen claramente las competencias necesarias para un puesto, se logran varios beneficios: alineación con objetivos organizacionales, selección efectiva de candidatos, desarrollo y capacitación, evaluación del desempeño y planificación de carrera, en el libro de Alles, Martha Alicia. 2009. Diccionario de competencias: La Trilogía. Tomo 1. Podemos detallar cuales son las principales competencias requeridas para los diferentes roles y con esto el desarrollo de los documentos que requieren se esta información puede tener una base sólida y nos ayudará a que se realicen buenos procesos de selección.

Otro de los temas que debemos abordar de manera óptima es el de las evaluaciones de desempeño. Su importancia radica en que permiten que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño. Además, estas evaluaciones pueden ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas laborales.

Las evaluaciones de desempeño son una herramienta clave para medir el rendimiento de los empleados y establecer objetivos claros para su desarrollo profesional. Al llevarlas a cabo correctamente, se logran varios beneficios cómo: identificar oportunidades de mejora, realizar la toma de decisiones con datos certeros, además podemos aumentar la motivación y el compromiso en los colaboradores, así es cómo lo describe en el libro de Alles, Martha Alicia. 2021. Evaluaciones Múltiples. Solo que esta las llama evaluación de 360°, con la facilidad de usar aplicaciones que eviten el tema del papeleo.

El tema del trasplante capilar que es la especialidad de la Empresa en la cual estamos desarrollando este proyecto es un tema bastante complejo del cual se requiere aclarar conceptos de con los especialistas y apoyarnos en El sitio web Heroinstitute (2024) que contiene información detallada de algunos temas muy específicos al área de tricología, además encontramos gran parte de los términos que no logramos encontrar en la página de Diccionario de la Lengua Española

3 Metodología

La implementación de la metodología Scrumban se convirtió en un proceso interesante. Al combinar las prácticas ágiles de Scrum con los principios visuales y flexibles de Kanban, estábamos buscando lo mejor de ambos métodos.

Nuestro análisis inicial nos llevó a considerar Scrum debido a su enfoque en iteraciones, roles definidos y reuniones estructuradas. Sin embargo, al profundizar en las necesidades específicas de nuestro proyecto, nos dimos cuenta de que también requeríamos una mayor flexibilidad para adaptarnos a los cambios y flujos de trabajo más fluidos, lo confirmamos según lo leímos en el artículo ‘Kanban vs Scrum’ de Atlassian, las metodologías Kanban y Scrum tienen diferencias significativas en la gestión de proyectos.” (Atlassian, 2024, p. 3).

Aquí es donde Kanban entró en juego. La visualización de tareas en un tablero, la limitación del trabajo en curso y la capacidad de ajustar prioridades sobre la marcha resultaron ser valiosos. Además, al graficar nuestros procesos, pudimos identificar áreas de mejora y optimización. La elección de Kanban como la metodología principal nos permitió mantener la agilidad necesaria para enfrentar los desafíos cambiantes del proyecto, mientras aprovechábamos las mejores prácticas de Scrum para la gestión de tareas y roles. El resultado fue un enfoque híbrido que se adaptó perfectamente a nuestras necesidades específicas.

En el contexto de nuestro proyecto, ya teníamos definidas las actividades que se llevarían a cabo en el área. Sin embargo, al profundizar en la planificación, nos dimos cuenta de que carecíamos de una visión clara del impacto que podríamos generar. Esta falta de claridad podría afectar nuestra capacidad para medir y evaluar los resultados de manera efectiva.

Para abordar este desafío, decidimos implementar una lista de verificación con un sistema de calificación basado en atributos clave. Esta lista nos permitió evaluar sistemáticamente cada aspecto de nuestras actividades y procesos. A través de una puntuación ponderada, pudimos identificar los puntos críticos con mayor oportunidad de mejora en el área. Cada elemento en la lista se evaluó cuidadosamente y se asignó una calificación según su relevancia y desempeño.

Una vez que completamos el proyecto, volvimos a utilizar esta misma lista para medir el impacto generado. ¿Habíamos logrado mejoras significativas en los aspectos identificados previamente?

¿Habíamos optimizado nuestros procesos de manera efectiva? La información recopilada a lo largo del proyecto nos permitió responder a estas preguntas de manera objetiva. La combinación de una metodología de evaluación rigurosa y la aplicación de un sistema de calificación nos ayudó a comprender mejor el impacto de nuestras acciones en el área. Esto no solo nos permitió tomar decisiones informadas durante el proyecto, sino también evaluar nuestro éxito una vez que finalizamos la implementación.

Análisis y Diseño del Proceso de Contratación:

- Realizamos un análisis exhaustivo del proceso de contratación actual de la empresa.
- Diseñamos un nuevo proceso que optimiza la eficiencia y efectividad.
- Identificamos y definimos roles y responsabilidades de manera precisa.
- Implementamos mejores prácticas para garantizar una gestión eficiente.

Desarrollo de Manuales de Funciones:

- Optamos por un enfoque unificado al desarrollar manuales de funciones.
- Creamos un formato único que incluye funciones y perfiles para diferentes cargos.
- Describimos claramente las responsabilidades y competencias específicas para cada puesto.

Implementación de un Sistema de Evaluaciones de Desempeño:

- Utilizamos una metodología que involucra a tres partes: el evaluador, el evaluado y un partner adicional.
- El partner aporta una perspectiva objetiva y enriquecedora al proceso de evaluación.
- Evaluamos el desempeño de manera integral y equilibrada para tomar decisiones informadas.

Implementación de una Herramienta de Control:

- Validamos las necesidades de información clave requeridas por la gerencia.
- Diseñamos una herramienta práctica que proporciona un tablero de control dinámico.
- Visualmente, facilita la toma de decisiones al mantener un flujo de información claro y accesible.

4 Resultados

Para expresar los resultados obtenidos en este proyecto de manera más técnica, procederemos a presentar los diversos documentos que se requirieron para garantizar la coherencia y estructura de la información. Inicialmente se elaboró un organigrama (Ver Figura 1), lo que planteó uno de los primeros desafíos debido a los cambios en los roles que se estaban definiendo durante el desarrollo del proyecto. Finalmente, en consulta con la gerencia y la junta directiva, se establecieron tres niveles de jerarquía en la empresa. Este enfoque proporciona una visión más precisa y detallada de los resultados obtenidos en el proyecto, centrándose en aspectos clave como la estructura organizativa y la toma de decisiones.

Una vez establecido el organigrama, avanzamos hacia la creación de un formato detallado de Perfil, Funciones y Responsabilidades por Puesto de Trabajo (consultar Tabla 2). Este formato se diseñó con el objetivo de ser lo suficientemente completo, evitando así la necesidad de generar documentos adicionales como manuales de deberes. Además, siguiendo la recomendación de la empresa, se incorporó una sección relacionada con salud ocupacional.

En total, se abordaron 16 cargos dentro de la empresa. El enfoque principal se centró en detallar minuciosamente las funciones específicas de cada puesto, asegurando así una comprensión clara de las responsabilidades y tareas asignadas a cada colaborador. Esta actividad, sin embargo, nos desbordó en términos de tiempo, ya que la revisión exhaustiva de las funciones de cada cargo debía quedar establecida y aplicarse a las tres sedes de la empresa.

Siguiendo este proceso, identificamos la relevancia de esta documentación en los procesos de contratación. Al tener claridad sobre los perfiles de los cargos, podemos llevar a cabo las diferentes convocatorias de manera más eficiente. Sin embargo, al brindar una inducción a los nuevos colaboradores, notamos que faltaba información crucial. Para abordar esta necesidad, creamos dos documentos específicos:

Glosario: Este documento proporciona definiciones y explicaciones clave relacionadas con los términos y conceptos utilizados en la empresa (consultar Tabla 3).

Directorio: Aunque no lo adjuntaremos a este informe debido a la protección de datos de los trabajadores, este documento contiene información relevante sobre contactos internos, recursos y

procedimientos. Estos documentos facilitarán la integración de los nuevos colaboradores y garantizarán que tengan acceso a la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

La evaluación del desempeño es un proceso fundamental para el desarrollo de los empleados en cualquier organización. A través de un enfoque estructurado y guiado por métricas, se valora el capital humano y se identifican fortalezas y áreas de mejora. Se sugiere en estas actividades:

- Claridad y Concisión, simplificando la redacción para que sea más directa y fácil de entender. En algunas compañías, este proceso está sistematizado mediante aplicativos específicos. En nuestro caso, hemos diseñado un formato en Excel con un calificador que abarca cinco aspectos clave: generales, técnicos, cumplimiento de normas internas, capacitación y entrenamiento, y compromiso con el sistema de gestión integral.
- Enfoque en la Evaluación del Desempeño, resaltamos la importancia de las evaluaciones de desempeño como parte clave de la estrategia de gestión de talento. Utilizamos un formato estructurado en Excel que considera diversos aspectos relevantes para su desempeño.
- Validación y Aprobación, Menciona cómo validamos la información contenida en las evaluaciones. Durante estas reuniones, revisamos las descripciones de los aspectos evaluados y nos aseguramos de que estén alineadas con las expectativas de la empresa. Una vez aprobadas, implementamos el proceso.

En el ámbito de gestión del talento humano, la información es crucial para tomar decisiones fundamentales. Por esta razón, analizamos los datos más relevantes para la gerencia en relación al manejo del personal. Entre estos datos, se incluyen aspectos como el seguimiento de las ventas, así como información sobre sexo, edad, tipo de contrato, porcentaje de rotación e índice de ausentismo.

Para visualizar y comprender mejor esta información, creamos un dashboard que ofrece una clasificación por sede. Esto nos permite no solo obtener una visión general de la empresa, sino también examinar detalles específicos de cada ubicación. La herramienta se basa en tablas dinámicas, lo que facilita la actualización y alimentación de los datos de manera eficiente.

En una versión inicial, también incorporamos un análisis de costos. Sin embargo, tras un consenso con la gerencia, se determinó que este nivel de detalle no era viable en ese momento. En consecuencia, nos enfocamos en los aspectos más relevantes para la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque nos permite tener una visión integral del desempeño y la gestión del personal, contribuyendo al éxito de nuestra organización.

Una vez que hemos alcanzado todos nuestros objetivos, realizamos una última revisión y observamos que la empresa se encuentra en un proceso de certificación. En este contexto, resulta esencial caracterizar el proceso de gestión del talento humano. Para ello, hemos adaptado un formato previamente utilizado en el ámbito comercial (Ver anexo 3).

Descripción general del proceso: El objetivo principal de este proceso es planificar, organizar, ejecutar y controlar las acciones relacionadas con la provisión y desarrollo del talento humano. Esto abarca aspectos como el bienestar, la mejora de competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de situaciones administrativas vinculadas al ingreso, permanencia o retiro del personal.

Alcance del proceso: El proceso de gestión del talento humano incluye:

- Definición de la estructura organizacional.
- Provisión de recursos humanos.
- Gestión de situaciones administrativas.
- Actividades de capacitación, nómina, bienestar, incentivos y evaluación del desempeño.

El proceso comienza con la formulación y elaboración de planes y programas para el desarrollo del talento humano y culmina con la ejecución de acciones de seguimiento y mejora. La obtención de la certificación representa el reconocimiento al esfuerzo conjunto y a la mejora de los procesos organizativos y la competitividad de la empresa.

Tabla 1*Lista de Chequeo para Evaluar Estado del Area GTH en Hero*

Lista de Chequeo para Evaluar Estado del Area GTH en Hero				
Se desarrolla esta lista de chequeo para determinar el estado de cinco aspectos principales del area de GTH en Hero institute, estos cinco aspectos cuentan con atributos que se califican de 1 a 5 siendo 1 muy bajo y 5 muy alto, a estos aspectos se le da una participación del 20% de la importancia en toda la GTH. Al final se valida el promedio de calificación que se tiene en el cumplimiento de los atributos.				
Documentos	20%	Tienen mapeado el flujo de los diferentes procesos	2	57%
		Cuentan con la documentación completa de los trabajadores	4	
		Se tiene la trazabilidad de la información de los trabajadores	4	
		Están definidos y documentados los diferentes cargos y funciones	2	
		Se Documentan las novedades ocurridas con el personal	3	
		Se audita la gestión documental	2	
Personal	20%	El personal está capacitado para el manejo de la información	4	48%
		Se tiene personal específico para el manejo y administración de la información	2	
		Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas	1	
		Se realizan de manera oportuna el proceso de inducción y reinducción	2	
		Se capacita periódicamente al personal	3	
Herramientas	20%	El personal tiene acceso a las herramientas de GTH	4	80%
		Las herramientas son adecuadas para las diferentes actividades GTH	4	
		Se tiene herramientas para realizar las evaluaciones de desempeño	3	
		se tiene herramientas para el control de tiempos	5	
Comunicación	20%	Se cuenta con canales de comunicación adecuados según el tipo de información	3	52%
		Se reciben y documentan las retroalimentaciones y recomendaciones del personal	2	
		la comunicación entre áreas y equipos	2	
		Se reciben las retroalimentaciones y recomendaciones de los clientes	4	
		Se tiene definido un tiempo de respuesta para las solicitudes del personal y clientes	2	
Actualización	20%	Se actualiza la información del personal periódicamente	1	67%
		Se actualizan las herramientas usadas en la gestión	5	
		Los cambios o actualizaciones de los procesos se notifican al personal correspondiente	4	
Observaciones: Se evidencia que debemos mapear los procesos de GTH, adicional se debe buscar una herramienta que permita realizar evaluaciones de desempeño para facilitar la gestión, se debe definir un tiempo estimado para la respuesta de las solicitudes del personal y los clientes. Para el desarrollo de las actividades se debe tener presente los tiempos de parte de Hero ya que para el desarrollo de la mayoría de estos se requiere de un proceso de cocreación.				61%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2*Perfil, Funciones y Responsabilidades por Puesto de Trabajo*

	PERFIL, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES POR PUESTO DE TRABAJO		COD:	
			Página: 1 de 1	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Nombre del cargo				
Área				
Jefe Inmediato				
Localización				
DESCRIPCIÓN DEL CARGO				
Objetivo del cargo				
PERSONAS A CARGO				
Cargo	Directas	Indirectas		
FUNCIONES				
Función Principal				
Funciones secundarias	* * *			
CONTACTOS Y RELACIONES INTERPERSONALES				
Contacto	Con quién	Para qué	Frecuencia	
PERFIL DEL CARGO				
Nivel min. de Educación				
Formaciones complementarias				
Experiencia min. Requerida				
Entrenamiento				
Idioma		Nivel:		
HABILIDADES BLANDAS		COMPETENCIAS TECNICAS		
DOTACIÓN REQUERIDA				
RECURSOS		EQUIPOS Y TECNOLOGÍA		

SALUD OCUPACIONAL				
Esfuerzo mental		Esfuerzo visual		Esfuerzo físico
Posiciones			Medidas de seguridad en el puesto	
CONTROL DE CAMBIOS DEL REGISTRO				
Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	9/11/2023	Daniel Plata		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3*Glosario Hero*

Glosario Hero
Alopecia
Es la pérdida de cabello en una o varias áreas del cuerpo, incluyendo el cuero cabelludo. La afección puede ser causada por varios factores, como cambios hormonales, enfermedades médicas, medicamentos, daño al cabello y estrés.
Alopecia androgénica
La alopecia androgénica o calvicie común es la pérdida de cabello localizada y progresiva por los andrógenos, hormonas masculinas. Se debe a un incremento de estos factores genéticos, desajuste hormonal o estrés ¹² . La alopecia androgénica es una caída crónica del cabello provocada por la activación de los receptores de andrógenos en la papila dérmica. Se trata de un fenómeno hormonal que afecta principalmente a los hombres, pero también puede ocurrir en las mujeres.
Alopecia areata
La alopecia areata es una forma de alopecia no cicatrizal, de tipo autoinmune, que se caracteriza por la caída de pelo de forma localizada o generalizada. Puede aparecer a cualquier edad y en ambos sexos, siendo más común en la infancia y adolescencia. Esta afección se considera una enfermedad autoinmune en la que el sistema inmunitario atacaría los folículos pilosos, asociada también a una predisposición genética, y que se podría desencadenar ante la presencia de ciertos factores medioambientales, infecciosos, endocrinos, genéticos, psicológicos, y otras causas como irritaciones oculares o dentales, o traumatismos en la cabeza.
Alopecia cicatricial
La alopecia cicatricial es una forma de pérdida de cabello irreversible que se produce por una inflamación del folículo piloso. Se debe a factores genéticos, alteraciones en el desarrollo, infecciones o traumatismos. El tratamiento consiste en una intervención quirúrgica para eliminar la inflamación y reemplazar los folículos pilosos. La alopecia cicatricial puede ser de dos tipos: primaria o secundaria, y en ambos casos se debe a un proceso inflamatorio de la parte superior del folículo piloso, donde se encuentran las células madre y la glándula sebácea, que en el caso de la alopecia cicatrizal primaria se produce por factores genéticos o por alteraciones en el desarrollo. La alopecia cicatrizal primaria también puede ser adquirida, de origen desconocido, o producirse a consecuencia de una dermatosis autoinmune.
Alopecia fibrosante
La alopecia fibrosante es una forma de alopecia cicatricial primaria adquirida, que se caracteriza por la caída del cabello en la línea de implantación frontotemporal, acompañada frecuentemente por alopecia de las cejas. La alopecia fibrosante es una enfermedad autoinmune que ataca los folículos pilosos y se produce por una inflamación autoinmune que ataca al folículo, y por lo tanto, provoca que la raíz del cabello no pueda desarrollarse con normalidad.
Alopecia por tracción
La alopecia por tracción es una forma de calvicie que se produce por la tensión mecánica continuada sobre el cabello. Esta tensión puede ser causada por peinados como las trenzas, las colas de caballo, o los moños muy apretados, o por un tic de tracción, generalmente inconsciente, que se conoce como tricotilomanía, y consiste en el hábito de arrancarse el pelo reiteradamente. También el empleo durante mucho tiempo de extensiones o dispositivos que aprieten el cuero cabelludo como cascos de motocicleta, gorras, pañoletas, etcétera, puede causar problemas inflamatorios en la raíz del pelo o en el folículo piloso, y a la larga originar la pérdida de cabello en las zonas afectadas.

Bulbo capilar
El bulbo capilar es una estructura que se encuentra en la raíz del cabello y es responsable de producir y distribuir las células germinativas que son responsables del crecimiento del cabello. El bulbo capilar es la región más voluminosa de la raíz y se compone de dos o tres capas de células basales precursoras de los elementos celulares que emigrarán a la superficie por el interior de la vaina externa. En la parte inferior se hallan las células germinativas que se diferencian en anillos concéntricos celulares.
Cabello
El cabello es una estructura fisiológica que se compone de una fibra de queratina y constituido por una raíz y un tallo que crece principalmente en la piel de algunos mamíferos. El cabello humano se forma en un folículo de la dermis, y constituye el rasgo característico de la piel delgada o fina. El cabello se distribuye en casi toda la superficie corporal, exceptuando las superficies palmo plantares, el ombligo y las mucosas. En un adulto el número aproximado de cabellos es de unos cinco millones, repartiéndose en forma desigual a lo largo del cuerpo. En la cabeza hay alrededor de un millón, encontrándose entre 100 000 y 150 000 en el cuero cabelludo.
Cita prequirúrgica
La consulta prequirúrgica es una evaluación médica que se realiza antes de una cirugía para asegurarse de que el paciente esté en las mejores condiciones para el procedimiento quirúrgico. Durante la consulta, el médico revisará la historia clínica del paciente y realizará un examen físico para identificar cualquier problema de salud que pueda afectar la cirugía.
Cita de Valoración
La cita de valoración es una consulta médica que se realiza antes de una cirugía o tratamiento médico para evaluar la salud del paciente y determinar si es candidato para el procedimiento. Durante la cita, el médico revisará la historia clínica del paciente y realizará un examen físico para identificar cualquier problema de salud que pueda afectar el procedimiento. También se pueden realizar análisis de sangre, radiografías y otros exámenes para recopilar información adicional. La cita de valoración es importante para garantizar la seguridad del paciente durante el procedimiento y para minimizar los riesgos de complicaciones.
Cuero cabelludo
El cuero cabelludo es la piel que cubre el cráneo humano y que posee cabello. Es diferente de las otras pieles por el motivo de que bajo esta piel existe una estructura muy vascularizada, formada por una ramificación enorme de vasos sanguíneos y que es la responsable de las grandes hemorragias que causan las heridas que se producen aquí. El cuero cabelludo se compone de piel y de tejido subcutáneo.
Densidad folicular
La densidad folicular se refiere al número de folículos pilosos que se encuentran en un área determinada del cuero cabelludo. La densidad folicular puede variar según la edad, el género, la raza y otros factores. En general, se considera que una densidad folicular menor a 40 unidades foliculares por centímetro cuadrado puede ser un signo de calvicie. La densidad folicular es importante en los trasplantes de cabello, ya que se requiere una densidad mínima de folículos pilosos para lograr un resultado satisfactorio.
Extracción folículo capilar
La extracción de folículos capilares es un procedimiento quirúrgico que se realiza para trasplantar cabello de una zona del cuero cabelludo a otra. Durante el procedimiento, se extraen folículos pilosos individuales de la zona donante y se trasplantan a las zonas calvas o debilitadas. La extracción de folículos capilares se realiza con una aguja con micromotor para reducir las probabilidades de que se formen cicatrices, o heridas, así como para evitar el sangrado después de la extracción. El

procedimiento es mínimamente invasivo y se utiliza normalmente para tratar la calvicie de patrón, pero también puede utilizarse para tratar otros tipos de pérdida de cabello

Folículo Transectado

El término folículo transectado se refiere a un folículo piloso que ha sido cortado o seccionado durante un procedimiento de trasplante capilar. La transección de los folículos pilosos puede ocurrir durante la extracción de los folículos de la zona donante o durante la implantación de los folículos en la zona receptora. La transección de los folículos pilosos puede disminuir la tasa de supervivencia de los folículos trasplantados y afectar negativamente los resultados del trasplante.

Fue

La técnica FUE (Follicular Unit Extraction) es un procedimiento de trasplante capilar que implica la extracción de folículos pilosos individuales de la zona donante y su posterior implantación en las zonas calvas o debilitadas. A diferencia de la técnica FUT (Follicular Unit Transplantation), que implica la extracción de una tira de piel de la zona donante, la técnica FUE no deja una cicatriz lineal visible. En su lugar, se crean pequeñas incisiones en la zona donante para extraer los folículos pilosos uno por uno. La técnica FUE es un procedimiento mínimamente invasivo que se realiza con anestesia local y no requiere puntos de sutura. El tiempo de recuperación es más corto que con la técnica FUT, y los resultados son naturales y permanentes.

Fut

La técnica FUT (Follicular Unit Transplantation) es un procedimiento de trasplante capilar que implica la extracción de una tira de piel de la zona donante y su posterior implantación en las zonas calvas o debilitadas. Durante el procedimiento, se extrae una tira de piel de la zona donante y se separan los folículos pilosos individuales de la tira¹. La tira de piel se sutura y se deja cicatrizar. Los folículos pilosos individuales se implantan en las zonas calvas o debilitadas. La técnica FUT es un procedimiento más invasivo que la técnica FUE y puede dejar una cicatriz lineal visible en la zona donante.

Glándula sebácea

La glándula sebácea es una glándula exocrina microscópica que se encuentra en la piel de los mamíferos y que se abre en un folículo piloso para secretar una materia aceitosa o cerosa, llamada sebo, que lubrica el cabello y la piel de los mamíferos. Las glándulas sebáceas están situadas en la dermis media y formadas por células llenas de lípidos que se desarrollan embriológicamente en el cuarto mes de gestación, como una gemación epitelial del folículo piloso.

Intraoperatorio

El período intraoperatorio es el tiempo que transcurre desde que el paciente es trasladado a la sala de operaciones hasta que es transferido a la unidad de cuidados posanestésicos. Durante este período, el paciente es monitoreado, anestesiado, preparado y cubierto, y se realiza la operación. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía, como mantener la asepsia, controlar la temperatura corporal, administrar medicamentos, y colaborar con el equipo médico y quirúrgico

Mesoterapia

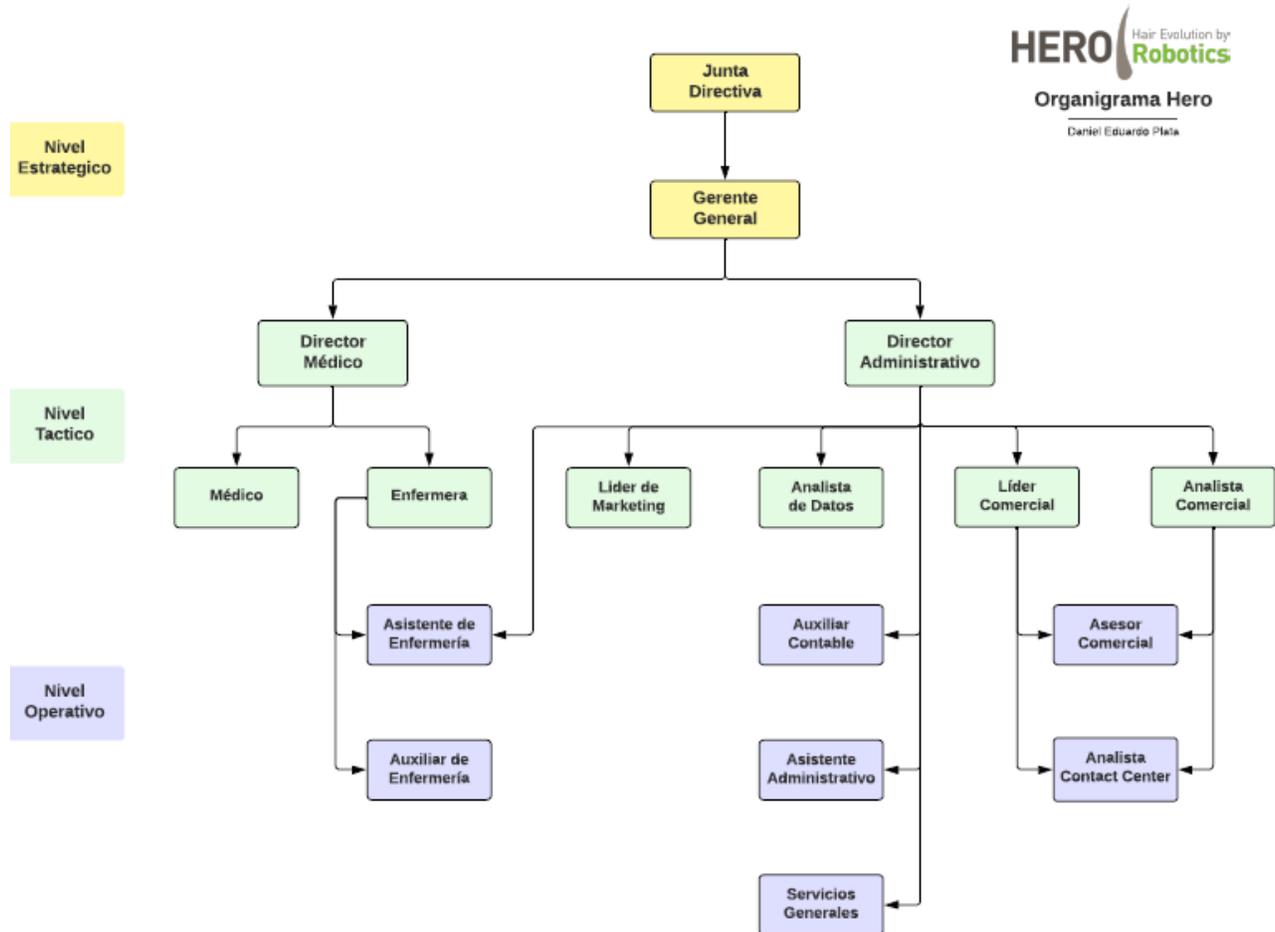
La mesoterapia es una técnica de medicina estética que se basa en la aplicación de microinyecciones con sustancias que combaten la celulitis, la grasa localizada, las arrugas y la flacidez, que mejora la calidad y el aspecto de la piel. En la mesoterapia se usan sustancias como fármacos convencionales y homeopáticos o vitaminas, a muy bajas dosis. La mesoterapia se aplica a nivel intradérmico, con sustancias como fármacos, homeopáticos, vitaminas o aminoácidos, y se necesita una serie de sesiones para obtener los efectos deseados. La mesoterapia es un tratamiento de medicina estética que emplea la estimulación de la regeneración celular mediante la infiltración de diferentes activos para conseguir una piel más firme y elástica.

Oxígeno hiperbárico
La oxigenoterapia hiperbárica es un tratamiento médico que consiste en respirar oxígeno puro en un ambiente presurizado. La presión se eleva entre 2 y 3 veces más que la presión normal del aire, lo que permite que los pulmones alberguen mucho más oxígeno de lo que sería posible respirando oxígeno puro a la presión normal del aire. La oxigenoterapia hiperbárica se utiliza para tratar distintas enfermedades, como la enfermedad por descompresión, las infecciones graves, las burbujas de aire en los vasos sanguíneos, las heridas que no sanan debido a una lesión por diabetes o radiación, entre otras-
Plasma rico en plaquetas
El plasma rico en plaquetas (PRP) es un tratamiento médico que se utiliza en la medicina estética para mejorar la calidad y el aspecto de la piel, así como para tratar lesiones crónicas y agudas del sistema músculo esquelético, como tendones, ligamentos y músculos. El PRP se obtiene a partir de la sangre del propio paciente, tomando una muestra por una punción venosa, que posteriormente se centrifuga para separar los distintos componentes (glóbulos blancos, rojos, plaquetas, plasma). Una porción del centrifugado contiene plasma rico en plaquetas, que son las células que participan en la coagulación. Estas poseen una gran cantidad de sustancias llamadas “factores de crecimiento” que promueven la migración y división celular.
Punch dermatológico
El punch dermatológico es una herramienta quirúrgica utilizada en dermatología para la obtención de muestras de piel. Consiste en un instrumento con forma de cilindro que se utiliza para extraer una muestra de piel de forma circular. Si bien es un procedimiento relativamente simple, es importante planificar, entre otros, el momento de la toma de la biopsia, el sitio donde será realizada y el número de muestras a tomar, en los trasplantes capilares es usado para realizar extracciones de unidades foliculares y muestras para biopsias.
Procedimiento quirúrgico
Un procedimiento quirúrgico es un conjunto de acciones médicas que se realizan para tratar una enfermedad o lesión mediante la manipulación de los tejidos del cuerpo. Los procedimientos quirúrgicos pueden ser invasivos o no invasivos, y pueden realizarse con anestesia local o general
Prueba fox
La prueba Fox es un método que se utiliza para identificar cualquier contraindicación o problema potencial del trasplante de cabello, especialmente en pacientes con cabello rizado (crespo), como aquellos con texturas naturales afroamericanas. Se utiliza para asegurarse de que los folículos pilosos extraídos de la zona donante sean apropiados para la extracción y el trasplante. Durante la prueba, se extraen múltiples folículos de la cabeza y se realiza una biopsia para investigar el folículo cuidadosamente y asegurarse de que esté intacto, lo suficientemente fuerte para trasplante y en general adecuado para el procedimiento FUE.
Radiofrecuencia
La radiofrecuencia es una parte del espectro electromagnético que se extiende desde los 3 hercios (Hz) hasta los 300 gigahercios (GHz). Se utiliza en una amplia variedad de aplicaciones, como las comunicaciones, la medicina, la estética y la identificación por radiofrecuencia (RFID). En medicina estética, la radiofrecuencia se utiliza para combatir la flacidez y la celulitis, y consiste en la aplicación de radiaciones electromagnéticas que provocan el calentamiento de las diferentes capas de la piel
Sobreextracción
La sobre-extracción capilar es una complicación quirúrgica que puede ocurrir durante un trasplante de cabello. Se produce cuando se extraen demasiados folículos pilosos de una zona donante, lo que puede provocar una apariencia poco natural y una disminución de la densidad del cabello en la zona donante

Taza de prendimiento
Se define cómo tasa de prendimiento el porcentaje de unidades foliculares que logran un prendimiento exitoso en un trasplante capilar.
Trasplante capilar
<p>El trasplante capilar es un procedimiento quirúrgico que se realiza para mejorar la apariencia de la calvicie. Durante el procedimiento, los folículos pilosos se extraen de una zona poblada y se trasplantan a las zonas donde hay calvicie.</p> <p>El procedimiento se lleva a cabo en un consultorio médico y se realiza bajo anestesia local. Durante el procedimiento, se extrae una tira de cabello de una zona donante, que se coloca aparte. Luego, se separan pequeños grupos de cabellos, o cabellos individuales, de la porción de cuero cabelludo que se extrajo. Estos cabellos se trasplantan en las zonas de calvicie con mucha delicadeza.</p>
Tricoscopio
El tricoscopio es un dispositivo utilizado en dermatología para el diagnóstico de enfermedades del cabello y el cuero cabelludo. Es una herramienta no invasiva que permite analizar el cabello de los pacientes mediante una lente polarizada.
Unidad folicular
Una unidad folicular (UF) es una agrupación de folículos pilosos que se encuentran en el cuero cabelludo. Cada UF está compuesta por varios folículos pilosos, glándulas sebáceas y ecrinas, y músculos erectores del pelo, que se unen en una sola unidad muscular.
Vaso dilatador
Un vasodilatador es un medicamento que se utiliza para dilatar los vasos sanguíneos. Los vasodilatadores actúan relajando los músculos que controlan el tono muscular de los vasos sanguíneos, lo que aumenta el flujo sanguíneo en su interior.
Zona donante
<p>La zona donante en un trasplante capilar es la parte del cuero cabelludo donde se extraen los folículos pilosos que se implantarán en la zona receptora para restaurar el cabello perdido. Esta se encuentra en la parte posterior de la cabeza, entre oreja y oreja.</p> <p>La calidad de la zona donante en un injerto capilar es uno de los factores que más influye en su éxito. Sobre todo, porque será el área de donde se extraerán los folículos necesarios para el trasplante mediante la técnica FUE (Follicular Unit Extraction).</p>

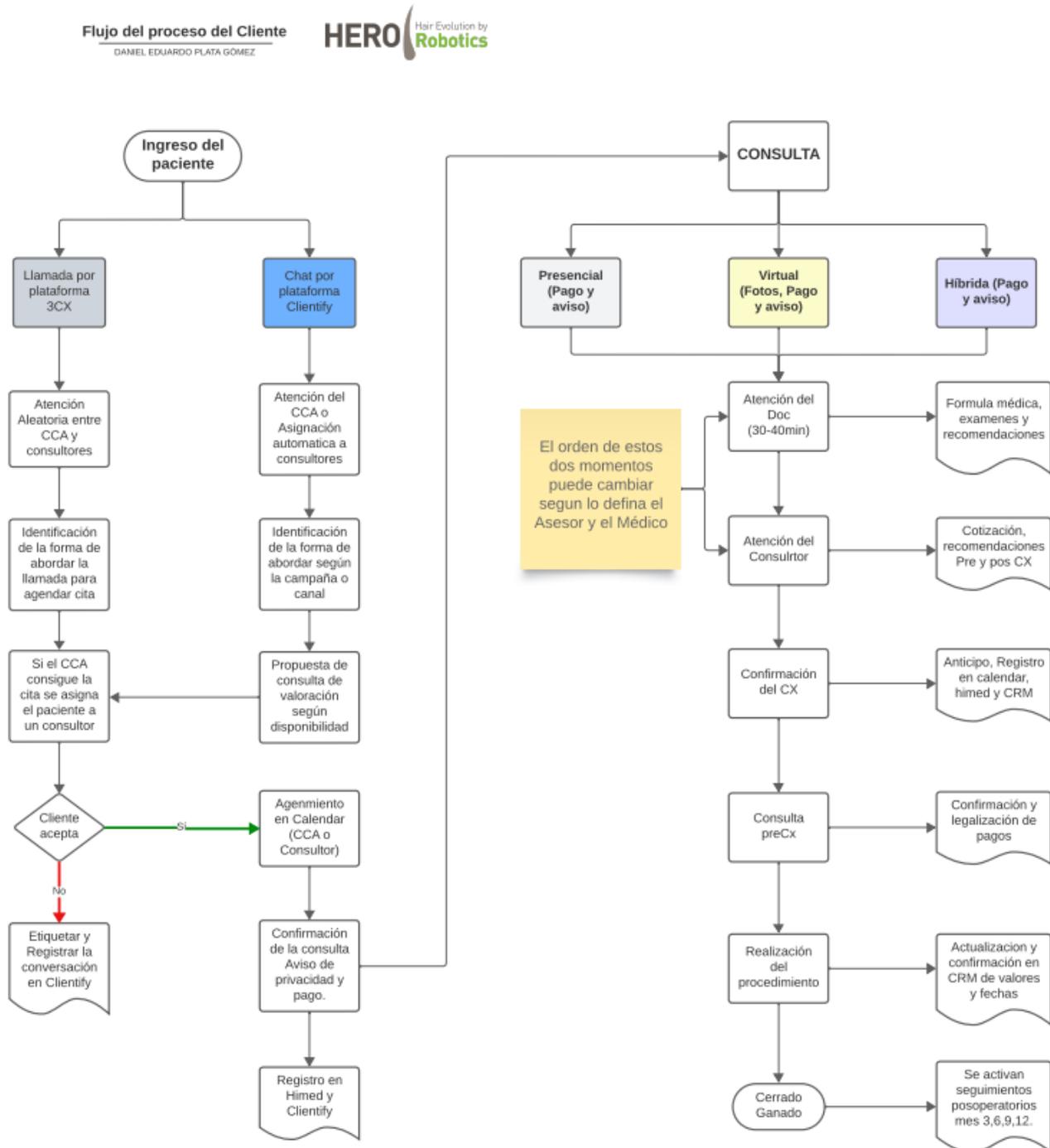
Nota. www.heroinstitute.co

Figura 1
Organigrama Hero



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2
Flujo del proceso del cliente



Fuente: Elaboración Propia

5 Análisis

Al analizar el proyecto, se evidencia que inicialmente se estimaron los tiempos basándonos únicamente en la disponibilidad del practicante, sin considerar posibles imprevistos por parte de los colaboradores y el asesor de la empresa. Por lo tanto, al abordar un próximo proyecto, es crucial tener en cuenta estos imprevistos. Además, la prolongación de esta práctica podría afectar el presupuesto previamente planteado. Sin embargo, es relevante mencionar que parte del equipo y las herramientas fueron proporcionados por la empresa. Es fundamental aprender de esta experiencia para mejorar la planificación y ejecución futura de proyectos.

La gestión del talento desempeña un papel crucial en la estrategia empresarial, ya que se encarga de uno de los activos más valiosos de las organizaciones: las personas que las conforman. La gestión del talento es un término ampliamente utilizado en el ámbito de los Recursos Humanos. Engloba varios aspectos, como la contratación, administración, desarrollo y retención de los empleados más talentosos en la industria. Su objetivo principal es evitar la fuga constante de profesionales, lo cual puede resultar costoso. Además, contribuye a mejorar el rendimiento y el bienestar de los empleados al asignarles funciones que se ajusten a sus habilidades.

Esta área es muy importante porque nos puede ayudar a gestionar:

- Reducción de costos: En un mercado laboral competitivo, una buena gestión del talento puede ahorrar tiempo y recursos económicos a las compañías.
- Incremento de la productividad: Aprovechar adecuadamente el talento es esencial para obtener resultados positivos.
- Mejora del clima laboral: Reducir la rotación de personal y aumentar el compromiso de los empleados con la empresa.

Por esta razón es muy importante el tener Objetivos claros para:

- Identificar y captar a los mejores candidatos para formar equipos de alto rendimiento.
- Localizar potenciales talentos dentro de la organización.
- Detectar las necesidades y motivaciones de los trabajadores para satisfacerlas.
- Implementar acciones de formación e incentivos para desarrollar todo el potencial de los colaboradores.

Sin duda, la gestión del talento humano es un terreno en constante evolución. Los cambios en la industria, las tecnologías emergentes y las necesidades cambiantes de los empleados requieren una mentalidad adaptable por parte de los profesionales de recursos humanos, por tal motivo la adaptabilidad es clave para enfrentar los desafíos que surgen en la gestión del talento. Los procesos pueden modificarse por diferentes factores, por esto, mantenerse al día con las últimas tendencias y regulaciones es fundamental, además el aprendizaje continuo es un factor diferenciador, sobre todo en los líderes de recursos humanos, por esto deben estar dispuestos a aprender y actualizarse constantemente. Esto incluye capacitación en nuevas herramientas, técnicas de reclutamiento y habilidades de liderazgo.

Desde el área la comunicación efectiva y la adaptabilidad reflejan en la capacidad para comunicarse con diferentes grupos de personas. Los profesionales de recursos humanos deben ser capaces de interactuar con empleados de diversas culturas, generaciones y niveles jerárquicos, para comprender las necesidades y expectativas de los empleados y adaptar las políticas y prácticas en consecuencia y por último el tener la capacidad de resolución de problemas, ayuda a resolver situaciones complejas desde diferentes perspectivas y encontrar soluciones creativas.

En lugar de aferrarse a métodos tradicionales, los profesionales de recursos humanos deben estar dispuestos a explorar nuevas estrategias y enfoques.

6 Conclusiones

- El tener un buen proceso de selección es fundamental no solo para traer buenos talentos a la empresa, en realidad el tener claras las actividades y funciones nos puede llegar a ayudar a conservarlas también.
- El realizar evaluaciones de desempeño bien estructuradas y ejecutadas, permiten que la empresa tenga un foco claro en la mejora continua de sus colaboradores, no obstante, es importante que la manera de hacer las retroalimentaciones sea encaminada de manera positiva.
- Podemos afirmar que la frase que indica "lo que no se mide no se controla" es una frase que se vio reflejada en los objetivos de la práctica, en este punto podemos afirmar que el asignar indicadores de gestión claros y de fácil manejo soporta la administración del personal de manera eficiente.
- Considerar imprevistos económicos y de tiempo en las diferentes etapas del proyecto es esencial para lograr una ejecución más precisa y exitosa. La anticipación y la planificación para enfrentar estos desafíos ayudarán a evitar sorpresas y a mantener el proyecto en curso.
- Evaluar y ajustar los paquetes de beneficios y compensación es fundamental. Esto garantiza que los empleados se sientan valorados y motivados para contribuir al éxito de la organización.
- La caracterización de procesos nos ayuda a comprender a fondo qué se hace y cómo se hacen las cosas en la organización. El estudiar los elementos esenciales de un proceso, permite identificar su objetivo y los pasos involucrados, además permite definir estándares para la ejecución de tareas. Esto garantiza que todos los miembros de la organización sigan prácticas consistentes y eficientes.

Referencias

- Castillo Pineda, L. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. BOGOTÁ D.C., COLOMBIA.
- Ojeda, M., & López Lozada, L. (2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. *La Ciencia y el Hombre*, 1-11
- Revista Politécnica (2021). Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos, una revisión documental. 17(34), 55-69
- Joan C. Williams (2015) en su publicación *The 5 Biases Pushing Women Out of STEM* de marzo del 2015.
- Atlassian. (2024). Kanban vs. Scrum: ¿What's the Difference?
- Alles, M. A. (2009). *Diccionario de competencias: La Trilogía. Tomo 1*
- Alles, M. A. (2021). *Evaluaciones múltiples*.
- Hero Hair Institute. (s. f.). HERO Hair Institute | Hair Transplant Clinic. <https://www.heroinstitute.co/>
- Asale, R.-., & Rae. (s. f.). *Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la Lengua Española»* - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/>

Anexos

Anexo 1

Formato para evaluación de desempeño Hero.

Anexo 2

Panel de indicadores de Recursos Humanos.

Anexo 3

Caracterización proceso de gestión del talento humano.

FIN DEL DOCUMENTO!