

Modelo de Gestión De Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S  
de la ciudad de Neiva

Mishelle Yanela Burbano Orbes  
Hugo Alexander Erazo Santander

Universidad CESMAG  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Administración de Empresas  
San Juan de Pasto  
2023

Modelo de Gestión De Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S  
de la ciudad de Neiva

Mishelle Yanela Burbano Orbes  
Hugo Alexander Erazo Santander

Proyecto de trabajo de grado presentada bajo modalidad de monografía para optar el  
título de Administrador de Empresas

Asesor  
Mg. Orlando Estupiñán Revelo

Universidad CESMAG  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Administración de Empresas  
San Juan de Pasto  
2023

NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

---

---

Jurado

---

Jurado

**NOTA DE EXCLUSION**

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores  
y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por tenerme con vida y bendecirme siempre en todos mis planes, a mis padres, fuente inagotable de apoyo y sabiduría, a mis tíos Jimmy y Nancy por absolutamente todo, con ellos siempre mi gratitud eterna, a mi asesor, guía fundamental para la realización de este trabajo, a mis jurados, que compartieron sus conocimientos para lograr un excelente trabajo, a mis docentes, faros que iluminaron mi camino académico, y a mis amigos y compañeros, cuyas risas fueron el combustible de mi perseverancia. A todos quienes creyeron en mí, este trabajo de grado es también su logro.

¡Gracias por ser mi inspiración constante!

Hugo Alexander Erazo Santander

Expreso mis agradecimientos al Magister Orlando Estupiñán por su orientación experta, invaluable sabiduría y dedicación inalcanzable.

Docentes Javier Bastidas y Jairo Zambrano, cuyos conocimientos y comentarios constructivos contribuyeron significativamente el desarrollo y mejora de este trabajo.

A mis padres y a mis hermanos, por su constante apoyo emocional y financiero que me ha permitido centrarme en mis estudios y perseguir mis metas académicas. Por su confianza en todo momento que han sido un faro de luz en los momentos más desafiantes.

A mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y paciencia durante este arduo proceso. Este logro no solo es personal, sino también de ustedes, quienes han sido mis pilares inquebrantables.

¡Gracias por ser el motor de mi vida!

Mishelle Yanela Burbano Orbes

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>1. Problema de la investigación</b> .....	19
<b>1.1 Tema de investigación</b> .....	19
<b>1.2 Línea de investigación</b> .....	19
<b>1.3 Planteamiento del problema de investigación</b> .....	19
<i>1.3.1 Descripción del problema</i> .....	19
<i>1.3.2 Formulación del problema</i> .....	20
<b>1.4 Objetivos</b> .....	20
<i>1.4.1 Objetivo general</i> .....	20
<i>1.4.2 Objetivos específicos</i> .....	20
<b>1.5 Justificación</b> .....	21
<b>1.6 Viabilidad</b> .....	21
<b>1.7 Delimitación</b> .....	22
<b>2. Marco referencial</b> .....	23
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	23
<b>2.2 Marco contextual</b> .....	26
<i>2.2.1 Macrocontexto</i> .....	26
<i>2.2.2 Microcontexto</i> .....	28
<i>2.2.3 Reseña histórica</i> .....	28
<b>2.3 Marco legal</b> .....	29

2.4	Marco teórico .....	30
2.5	Marco conceptual.....	37
3.	Metodología.....	38
3.1	Paradigma .....	38
3.2	Enfoque .....	38
3.3	Método.....	38
3.4	Tipo de investigación .....	39
3.5	Población y muestra.....	39
3.5.1	<i>Población</i> .....	39
3.5.2	<i>Muestra</i> .....	39
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	40
4.	Resultados de la investigación .....	41
4.1	Resultados del diagnóstico de las prácticas de la GTH de la empresa PHARMAGS LABORATORIES de la ciudad de Neiva .....	41
4.1.1	<i>Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.</i> .....	48
4.2	Resultados determinación de las variables claves de la GTH en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva .....	61
4.3	Resultados del establecimiento de las prácticas de GTH que permita el desarrollo humano de la empresa.....	66
4.4	Modelo de Gestión de Talento Humano para la empresa .....	70

<b>CONCLUSIONES</b> .....	103
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	104
<b>REFERENCIAS</b> .....	105
<b>ANEXOS</b> .....	109
<b>Anexo A. Carta aval de la empresa</b> .....	109
<b>Anexo B. Encuesta al gerente</b> .....	110
<b>Anexo C. Encuesta a colaboradores de nivel administrativo</b> .....	114



## LISTA DE IMAGENES

Imagen 1. Anuncio de convocatoria .....	71
Imagen 2. Señalización y demarcación .....	101
Imagen 3. Plan de evacuación .....	102

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Lista colaboradores Pharmags Laboratories S.A.S.....	40
Tabla 2. Formato Reclutamiento de personal .....	70
Tabla 3. Formato base de datos.....	70
Tabla 4. Evaluación de efectividad .....	72
Tabla 5. Evaluación de efectividad – Selección de personal .....	76
Tabla 6. Formato inducción .....	77
Tabla 7. Diseño de cargo .....	79
Tabla 8. Formato de nomina .....	82
Tabla 9. Formato de incentivos.....	83
Tabla 10. Matriz Factores de riesgos.....	96
Tabla 11. Formato de entrega de elementos de protección personal.....	100

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa departamento de Huila .....	27
Figura 2. Conocimientos acerca de la planeación estratégica de la empresa.....	48
Figura 3. Aplicación reglamento en la Empresa .....	48
Figura 4. Exigencia de la Empresa frente a la ejecución de las labores del personal .....	49
Figura 5. Claridad en las instrucciones de trabajo.....	49
Figura 6. Entendimiento del papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco .....	50
Figura 7. Conformidad por estar trabajando en la Empresa .....	50
Figura 8. Compromiso funcionarios de la Empresa frente a las metas de trabajo .....	51
Figura 9. Aceptación de cambio de institución con salario igual.....	51
Figura 10. Solución de problemas entre las dependencias .....	52
Figura 11. Frecuencia acompañamiento del jefe inmediato para hacer su trabajo .....	52
Figura 12. Sentimiento en el actuar y de dirigir del jefe inmediato .....	53
Figura 13. Las Directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en su trabajo:.....	53
Figura 14. Satisfacción con el trabajo que realiza.....	54
Figura 15. Reconocimientos o incentivos .....	54
Figura 16. Conoce el resultado de su jefe .....	55
Figura 17. Ambiente laboral área de trabajo .....	55
Figura 18. Capacitaciones que se relacionen con sus actividades.....	56
Figura 19. Participación actividades de integración (sociales y deportivas) .....	56
Figura 20. Relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y directivos .....	57
Figura 21. Fomentación del trabajo en equipo en el área desempeñada .....	57

Figura 22. Conocimiento desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo .58	
Figura 23. Dotación .....	58
Figura 24. Orden área de trabajo .....	59
Figura 25. Iluminación área de trabajo .....	59
Figura 26. Ventilación área de trabajo.....	59
Figura 27. Mantenimiento área de trabajo .....	60

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista perfil sociodemográfico .....	72
Anexo 2. Certificado Médico de Preingreso Ocupacional .....	73
Anexo 3. Certificado Médico de Control Periódico .....	74
Anexo 4. Certificado Médico Ocupacional .....	75
Anexo 5. Entrevista Gerente General .....	76
Anexo 6. Mapa de procesos .....	78
Anexo 7. Organigrama.....	79
Anexo 8. Formato Evaluación jefe directo .....	84
Anexo 9. Formato Autoevaluación.....	89
Anexo 10. Formato Evaluación 360° .....	92

## Resumen Analítico de Estudio

**Programa académico:** Administración de Empresas

**Fecha de elaboración del RAE:** 15 de nov. de 2023

**Autores de la investigación:** Hugo Alexander Erazo Santander, Mishelle Yanela Burbano Orbes

**Asesor(a):** Orlando Estupiñán Revelo

**Título completo de la investigación:** Modelo de Gestión De Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva

**Palabras clave:** Practicas, talento humano, gestión, planificación, reclutamiento, selección, procesos, capacitación

**Descripción:** El crecimiento de una empresa en el mercado actual se ve en distintas ocasiones frustrado por el escaso conocimiento sobre los adecuados procesos que se deben aplicar para el correcto funcionamiento, por lo tanto, este trabajo se enfoca en evaluar las practicas del área de talento humano de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S puesto que por el acceso a la información que nos otorgó el representante legal, pudimos darnos cuenta de las falencias frente a los procesos de la gestión del talento humano, además de conocer a profundidad la importancia que tiene esta área en las empresas y la deficiente gestión que se le da en la actualidad.

En vista de ello se procedió a identificar las variables claves con el propósito de establecer cuáles son, cuáles son los datos que se van a recolectar por medio de estas y como se van a evaluar, posteriormente se determinó como se encuentra la empresa específicamente frente a los procedimientos de cada uno de los procesos y de esta manera nos permitió proponer un modelo de gestión de talento humano que le permita ser más eficiente, obtener mejores resultados a la empresa y por consiguiente reducir las falencias en esta área.

### Contenido:

1. Problema de la investigación: obtuvimos acceso a la información para el estudio y aplicación de conocimientos en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S. de la ciudad de Neiva, específicamente en el área de talento humano con el fin de investigar las carencias frente a este entorno de trabajo e identificar como puede mejorar la empresa para dar cumplimiento a esto, presentar un modelo de gestión de talento humano.

2. Marco referencial. Para realizar este proyecto debimos contextualizar el mercado donde se encuentra la empresa y de esta manera determinar cómo se encuentra frente a la competencia local, nacional e internacional, además de conocer la historia, cual es la normativa que la rige y describir los conceptos que se van a manejar

3. Metodología: la investigación fue de carácter descriptivo puesto que busca determinar las características más importantes del área de talento humano y a través del paradigma positivista conocer los procesos al interior de la empresa, con el fin de recolectar información y evaluar las variables de acuerdo a la población de estudio.

4. Resultados de la investigación: por medio de la aplicación de la entrevista al gerente general y la encuesta a los empleados nos permitió obtener resultados estadísticos que posteriormente analizamos concluyendo con las falencias de la empresa y de esta manera finalizar el modelo de gestión de talento humano.

### **Metodología:**

Paradigma: el paradigma positivista permite conocer el interior de la empresa por medio de la observación y compararlos con procesos que se manejan de manera general en las empresas.

Enfoque: Este enfoque permite de medir y analizar las variables de estudio que se presenten, dado que los datos generados poseen estándares de validez y confiabilidad, todo con el fin de minimizar la problemática actual de la empresa.

Método: Para esta investigación se aplicó el método empírico analítico dado que se pretende saber o conocer la realidad de la Gestión del Talento Humano de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva, la cual hace parte del sector de los laboratorios químicos y farmacéuticos, para esto se realizará un análisis detallado de la aplicación de cada una de las practicas tales como lo son: el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, evaluación de desempeño entre otras.

Tipo de investigación: Se realizará este modelo de gestión de talento humano para esta empresa con el fin de ayudar a mejorar los métodos y técnicas que se presentan. Esto permitirá que tenga un mejor desarrollo y desempeño dentro de la organización.

Población y muestra: La población de la investigación es finita por lo tanto se aplicarán los instrumentos de recolección de información, a los 13 colaboradores, en otras palabras, se realizará un censo, lo que permitirá, proporcionar información sobre la temática.

Técnicas de recolección de información: la técnica que se utilizó es la encuesta. Instrumento que representó una serie de preguntas que se hicieron en este caso a los diferentes funcionarios que hacen parte de la muestra y así reunir datos o detectar la opinión sobre la temática relacionada con los procesos de gestión de talento humano en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.

**Referencias:** Aguado, D. (2019). Aportando Valor Estratégico desde la Medición: Diagnóstico del Talento Organizacional. Instituto de Ingeniería Del Conocimiento, 1–14. [Www.iic.uam.es](http://www.iic.uam.es)

Alcaldía Municipal de Neiva. (2022, October 22). Mi Municipio. <https://www.alcaldianeiva.gov.co/mimunicipio/Paginas/Economia.aspx>

Alfaro, M. Del C. (2012). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

Benavides, L., & Estupiñán, M. (2020). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD.

Benavides, L., & Estupiñán, O. (2020). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO (Primera edición).

Benavides, L., y Estupiñán, O. (2020a). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO.

Benavides, L., y Estupiñán, O. (2020b). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO.

Benavides, L., y Estupiñán, O. (2020c). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO.

Bernal, L. (2011). Interés Social: Apuntes Teóricos en el Marco Socio-Económico del Derecho de Empresa. El. Rev. E-Mercatoria.

Anexos: se encuentran todos los elementos que se utilizaron para la realización de esta investigación, tales como; encuestas con objeto de conocer las principales características de la gestión del talento humano en la Empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva, formatos de entrevistas para obtener la información básica sobre los aspirantes, formatos



de evaluación para ver el desempeño de todos los colaboradores de Pharmags, certificados médicos, entre otros.

### **Conclusiones**

- Se concluye la importancia de implementar herramientas innovadoras, como evaluaciones psicométricas, pruebas de habilidades técnicas y entrevistas conductuales, con el fin de mejorar el proceso de selección del personal. Estas herramientas pueden proporcionar una evaluación más integral y precisa de los aspirantes.

- El modelo propuesto destaca la necesidad de no solo atraer, sino también retener talento especializado en el ámbito farmacéutico. Se recomienda la creación de estrategias atractivas que vayan más allá de la remuneración, como programas de desarrollo profesional, beneficios flexibles y un ambiente laboral positivo.

- Se concluye que la implementación del modelo de gestión de talento humano debe ir acompañada de una evaluación continua. Es crucial revisar y adaptar los métodos de selección en función de la retroalimentación, los cambios en el mercado laboral y las necesidades cambiantes de la organización.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda una revisión exhaustiva de los procesos de selección actuales. Esta revisión debe enfocarse en la definición de criterios claros y específicos para evaluar las habilidades y competencias necesarias en los candidatos. Asimismo, es importante considerar la inclusión de nuevas herramientas de evaluación, como pruebas específicas o evaluaciones conductuales, que permitan una identificación más precisa del talento requerido.

- Es crucial realizar evaluaciones periódicas del modelo propuesto. La retroalimentación constante, tanto de los procesos de selección como de la gestión de talento en general, permitirá ajustar y adaptar el modelo a las necesidades cambiantes de la organización y del mercado laboral.

## **Introducción**

Para poder llevar a cabo este proyecto fue necesario iniciar con el análisis de la situación actual de la empresa identificando los puntos críticos y evaluando cómo se están llevando a cabo el área de Talento Humano y conocer cómo están afectando a otros procesos de la organización, con el fin de proponer el diseño, estructuración y documentación de nuevos procesos que permitan la optimización de los diferentes recursos y así la organización será más rentable y atractiva para sus clientes.

Para desarrollar este trabajo se solicitó a la empresa la información necesaria sobre la forma cómo se realizan la Gestión de Talento Humano, se ejecutaron una revisión documental de los procesos del área y a partir de los datos recolectados, se propuso y formulo la creación del área de gestión humana, para la empresa en mención; sin embargo, su implementación y puesta en marcha es decisión que no puede ser asumida por la persona que lo vaya a realizar, esta decisión es responsabilidad del área directiva de la organización.

Los procesos más importantes para el correcto funcionamiento de la Gestión del Talento Humano son el reclutamiento, la selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño con el fin de ofrecer un buen ambiente laboral para los colaboradores de la empresa; el correcto desarrollo de este proceso tiene relación con el éxito que tienen las organizaciones en el mercado.

Aunque las prácticas de la Gestión de Talento Humano varían de acuerdo con la organización, su gerencia y sus necesidades, es necesario resaltar que se tienen las mismas bases encaminadas a desarrollar un conjunto de procesos y estrategias dentro de una organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

Además, se desarrolló un análisis de conceptos relacionados a la Gestión del Talento humano sobre los cuales se basa el proyecto. Para la recolección de información se aplicó como herramientas; las encuestas y entrevistas donde fue necesario generar relaciones que facilite la comunicación con los colaboradores de PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.

## **1. Problema de la investigación**

### **1.1 Tema de investigación**

Modelo de Gestión De Talento Humano

### **1.2 Línea de investigación**

El título de esta propuesta es “Modelo de Gestión Del Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva”, se encuentra dentro de la línea de investigación de crecimiento y desarrollo regional; porque con la aplicación de este, puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

Es importante saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado. Por lo tanto, se requiere que la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S al estar alrededor de 10 años en el mercado, es de vital relevancia en su ciclo de vida que se implementen planes de mejoramiento para su desarrollo y crecimiento.

### **1.3 Planteamiento del problema de investigación**

#### ***1.3.1 Descripción del problema***

La empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S, desde hace un par de años ha optado por poner en práctica los debidos procesos en la gestión de talento humano, sin embargo, como todas las entidades en desarrollo presenta dificultades que se requiere mejorar. Se encuentra en implementación la evaluación del desempeño que tiene como fin mejorar los resultados del talento humano para alcanzar los objetivos organizacionales mediante la capacitación, remuneración, incentivo de las relaciones interpersonales y el incremento de productividad. Para realizar este proceso, PHARMAGS LABORATORIES S.A.S tiene en análisis los siguientes métodos de evaluación:

La responsabilidad sobre el gerente de la organización, el cual se encarga de supervisar, evaluar y analizar el trabajo de los colaboradores con la asesoría del departamento de gestión de talento humano, que cumple con la función de instruir, dar seguimiento y controlar el sistema; la autoevaluación, de manera que cada persona evalúa el cumplimiento de sus funciones, eficacia y eficiencia en un periodo de tiempo, asumiendo los indicadores que proporciona el gerente.

Los equipos de trabajo evalúan a cada miembro de este, asumiendo las medidas necesarias para mejorar.

La evaluación de 360° la cual consiste en que todos los elementos que interactúan con el evaluado proporcionen información veraz y de diferentes puntos de vista.

El tipo de evaluación que utiliza actualmente es deficiente, puesto que se basa en la verificación de competencias, habilidades, aptitudes y actividades, la empresa se puede ver afectada a corto plazo con bajos niveles de productividad y estancamiento en sus actividades, por la falta de implementación de una herramienta óptima; además representa un gran peligro por no conocer el funcionamiento interno de PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.

Aunque la empresa tiene el proceso de retención de personal como estrategia, esta necesitó una evaluación y mejoramiento en sus procedimientos, porque en los últimos dos meses se han presentado ocho renuncias; los niveles altos de rotación de personal tienen consecuencias negativas como la baja productividad e incremento de costos. Como herramienta de retención, PHARMAGS LABORATORIES S.A.S les brinda a sus empleados beneficios por trabajar en su empresa, claramente se evidencia la ineficiencia de este método.

PHARMAGS LABORATORIES S.A.S presenta un sobrecargo y mala distribución de funciones, principalmente en los cargos de gerencia, dando lugar a un control y manejo deficiente de los recursos humanos que afectan directamente en las ganancias y el rendimiento organizacional.

### ***1.3.2 Formulación del problema***

¿La elaboración de un modelo de Gestión De Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S, permitirá optimizar su desarrollo humano y organizacional?

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Elaborar un Modelo de Gestión de talento humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

- Realizar un diagnóstico de las prácticas de la GTH de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S
- Determinar las variables claves de la gestión del talento humano en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.
- Establecer las prácticas de GTH que permita el desarrollo humano de la empresa.

- Proponer un modelo de gestión de talento humano en la empresa.

### **1.5 Justificación**

Los gerentes o administradores de la empresa más pequeña hasta la más grande siempre su objetivo es evolucionar y desarrollarse como organización, posicionarse en el mercado e incrementar sus utilidades.

Chiavenato (2009) citado por Valentín Rodríguez (2017) define a la gestión del talento humano como un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, elección, capacitación y evaluación.

La finalidad de este proyecto fue motivar y desarrollar el personal de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S con un enfoque estratégico de tal manera que puedan lograr los objetivos organizacionales; entre las personas que se benefician realizando este trabajo son; el gerente o dueño de la empresa porque puede incrementar la motivación y satisfacción del colaborador al tener más claro su trabajo y como sus habilidades aportan valor a la empresa; las competencias laborales permiten el desarrollo de los procesos dentro de la empresa al transformar la visión global (empresa-empleado) es decir, en lugar de trabajar, cada uno para sus propios objetivos y tareas asignadas, se cambia la perspectiva hacia una, en donde el colaborador busca su crecimiento profesional y dentro de la empresa aumentando sus conocimientos e involucrándose en conocer más a fondo la organización, por lo que se convierte en un empleado más comprometido, con el logro de los objetivos y metas tanto personales como organizacionales; por último, se benefició el estudiante realizando este proyecto porque le permite aplicar y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera.

### **1.6 Viabilidad**

El desarrollo de la propuesta en los procesos de gestión del talento humano en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S. de la ciudad de Neiva, es viable, dado que, existió la facilidad del acceso a la información pertinente que se requiere. Además, se contó con la asesoría de docentes capaces y experimentados en temas de investigación, con los cuales se logró cumplir el objetivo del proyecto presente. También, se cuenta con el apoyo de herramientas y plataformas virtuales que sirvieron de ayuda para el desarrollo de la investigación.

### **1.7 Delimitación**

La investigación se realizó en el departamento del Huila, específicamente en la ciudad de Neiva en el año 2023, se elaboró un Modelo de Gestión de talento humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.

## 2. Marco referencial

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Nivel local

El trabajo de grado titulado “Prácticas de gestión de talento humano en las áreas de reclutamiento, selección, inducción y capacitación en las micro y pequeñas empresas transformadoras de alimentos Afiliadas a ACOPI en la ciudad de Pasto” realizado en el año 2009; elaborado por Viviana Marcela Benavides Morales egresada de la universidad de Nariño del programa de Administración de Empresas.

#### Objetivo general

Identificar las Prácticas de la Gestión de Talento Humano en las áreas de Reclutamiento, Selección, Inducción y Capacitación, adoptados y aplicados por las Micro y pequeñas empresas Transformadoras de alimentos, afiliadas a ACOPI (Nariño), con el fin de formular una propuesta de mejoramiento y/ fortalecimiento que contribuya a su desarrollo y proyección empresarial.

#### Objetivos específicos:

- Indagar sobre el proceso de Reclutamiento de personal, que desarrollan en la actualidad las Micro y pequeñas empresas de estudio.
- Identificar los criterios que tienen en cuenta las Micro y pequeñas empresas para la Selección del talento humano.
- Examinar el proceso de Inducción de recursos humanos en las Micro y pequeñas empresas.
- Establecer la forma como las Micro y pequeñas empresas realizan la Capacitación del talento humano.
- Formular una Propuesta de Mejoramiento y/o fortalecimiento que contribuya a su desarrollo y proyección empresarial.

#### Conclusiones:

- Se abordaron las diferentes herramientas que la gerencia utiliza y las diferentes teorías que la integran, son aquellas las encargadas de proporcionar a la empresa un contexto organizativo interno que afiance las prácticas de gestión de talento humano, para seguir evolucionando hacia mejores empresas y mayor competitividad en las mismas.

- La competitividad de las empresas depende no solo de la calidad de los servicios o del precio de sus productos, sino también de su capacidad para mejorar constantemente y adaptarse a las condiciones cambiantes de los mercados.

#### Aporte

Esta práctica es de gran utilidad en el trabajo que se realizó, dado que identifica las Prácticas de la Gestión de Talento Humano aplicados a las Micro y pequeñas empresas Transformadoras de alimentos que están afiliadas a ACOPI, dándonos cuenta que se debe realizar correcta y detalladamente el proceso de selección del personal para cualquier empresa, sin dejar de lado la inducción y capacitación del mismo; cumpliendo esto se tendría el personal adecuado por ende la empresa estaría lista para alcanzar sus objetivos organizacionales.

#### **2.1.2 Nivel nacional**

El trabajo de grado titulado “Propuesta de gestión de desarrollo humano en la empresa nacional de confecciones de la ciudad de Pereira” realizado en el año 2008; elaborado por Catalina López Burgos y Luz Delia Torres Jiménez egresada de la universidad tecnológica de Pereira de la facultad de ingeniería industrial.

#### Objetivo general

Definir cuáles son las Técnicas de Administración del Talento Humano más apropiadas para la empresa Nacional de Confecciones de la ciudad de Pereira.

#### Objetivos específicos:

- Determinar el estado de las Técnicas de administración del talento humano de la empresa Nacional de Confecciones de la ciudad de Pereira.
- Definir las Técnicas de Administración del Talento Humano más apropiadas para la empresa Nacional de Confecciones de la ciudad de Pereira.
- Elaborar una propuesta de Gestión de Desarrollo Humano para la empresa Nacional de confecciones de la ciudad de Pereira.

#### Conclusiones:

- El fenómeno de la globalización, el cambio, la tecnología, los sistemas de información y otros con igual importancia, implica cambios y nuevas maneras de hacer los negocios, que nos sitúan en un contexto futurista, y quizás parezca muy enfático afirmar que el futuro de lo que hoy conocemos como Gestión de Recursos Humanos es el reto más relevante al que se enfrentan las organizaciones en las venideras décadas de este siglo. Entre tanto, las nuevas



formas económicas, que aparecen y se desarrollan con nuevos modelos de trabajo organizacionales, sociales y familiares transforman la relación con el mundo.

- Las empresas del sector Textil del departamento de Risaralda, cuentan con un reconocimiento a nivel nacional e internacional, debido a su calidad y gran variedad de diseños. Sin lugar a duda, la globalización impone retos en cuanto a la productividad e innovación, haciéndolas más competitivas.

- Toda empresa para su efectiva Administración de los Recursos Humanos debe trabajar con base a su programa de Recursos Humanos, que le permitirá conocer en forma sistemática a las personas que laboran.

#### Aporte

Esta propuesta es muy relevante porque ha cambiado la economía mediante el fenómeno de la globalización, creando nuevas maneras de hacer negocios entre otros aspectos, además, esta propuesta es de gran ayuda porque al aplicar la propuesta diseñada y adaptada a una empresa “x” de tal forma que el área de recursos humanos se vea fortalecida y por ende traiga consigo beneficios para toda la empresa.

#### **2.1.3 Nivel internacional**

El trabajo de grado titulado "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado Corazón de Jesús en Lima-Perú" realizado en el año 2018; elaborado por Rojas Reyes, Ruth Rosario, Vilchez Paz y Stefany Bernita egresado de la universidad Norbert Wiener del programa Maestro en gestión de salud.

#### Objetivo General:

Determinar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal que predomina en los puestos de salud, sagrado corazón de Jesús en Lima-Perú.

#### Objetivos Específicos:

- Identificar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal que predomina en los puestos de salud, sagrado corazón de Jesús en Lima-Perú.
- Evaluar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de los puestos de salud, sagrado corazón de Jesús en Lima-Perú.
- Comparar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal que predomina en los puestos de salud, sagrado corazón de Jesús en Lima-Perú.

#### Conclusiones:

- Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,000$  entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.
- Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.
- Existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

#### Aporte

Este antecedente es de gran utilidad en la investigación que se está realizando puesto que cuando se tuvo la oportunidad de evaluar las diferentes formas de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal que tiene el puesto de salud (sagrado corazón de Jesús), se estableció que solo dos gerentes del total tienen un estilo de liderazgo liberal, que es una forma de abordar el trabajo en equipo, buscando consecuentemente construir un método de trabajo lo más inclusivo y libre posible, tratando de eliminar cualquier tipo de prejuicio en torno al objetivo y, un estilo de liderazgo participativo, en donde se da un intercambio de ideas, escucha activa, diálogo inclusión y una mayor horizontalidad, lo que da a entender el buen funcionamiento que tiene una empresa cuando los gerentes practican este tipo de liderazgos.

Todo lo contrario, sucede con el estilo de liderazgo autocrático que se estableció como dominante durante la investigación, el cual se caracteriza por el control individual y rigidez del líder sobre todas las decisiones y el poco aporte por parte de los miembros del grupo. Lo que genera una baja motivación en los colaboradores y, por ende, afecta directamente a las organizaciones.

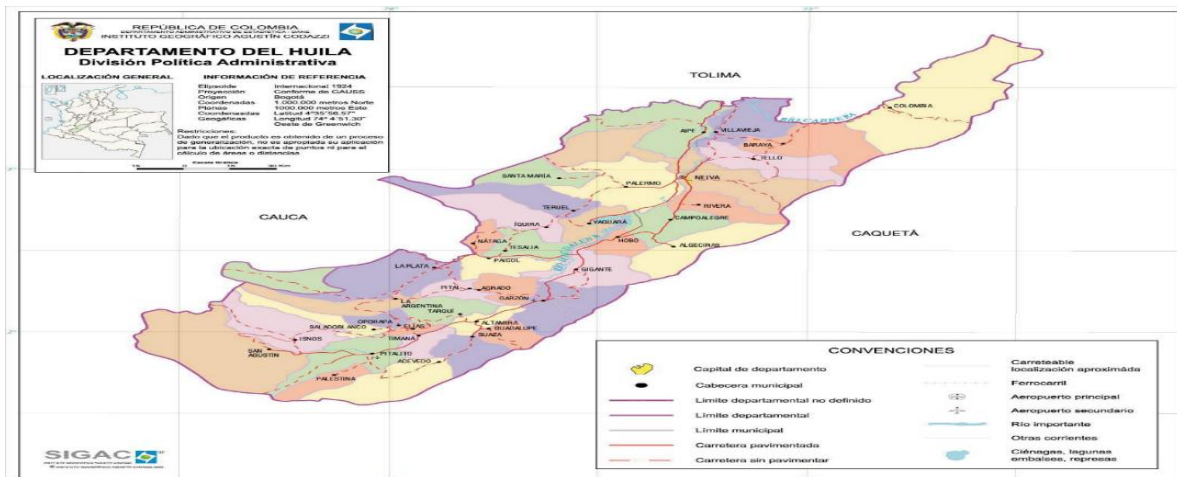
## **2.2 Marco contextual**

### **2.2.1 Macrocontexto**

El departamento del Huila está ubicado al suroeste del país situado en la parte sur de la región andina limita por el norte con los departamentos del Tolima y Cundinamarca, por el Este con Meta y Caquetá, por el Sur con Caquetá y Cauca, y por el Oeste con Cauca y Tolima. Según

el DANE (2020) el departamento del Huila tiene una población de 1.122.622 habitantes para el año 2020, este compuesto por 37 municipios.

*Figura 1. Mapa departamento de Huila*



La economía del departamento del Huila se basa principalmente en la producción agrícola, ganadera, explotación petrolera y el comercio. La agricultura se ha desarrollado y tecnificado en los últimos años y sus principales cultivos son café, algodón, arroz riego, fríjol, maíz tecnificado, maíz tradicional, sorgo, cacao, caña panelera, plátano, yuca, iraca y tabaco. Los campos de petróleo se encuentran en el norte del departamento y para la distribución de gas está conectado por el gasoducto Vasconia – Neiva en donde las reservas representan el 1.2% del total nacional (Gobernación del Huila, 2017).

Los sectores económicos que concentran la mayor proporción de la fuerza laboral en el Huila son: Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca con 37,3%, seguido de Comercio y reparación de vehículos con 16,3%, Administración pública y defensa con 9,5% e Industrias Manufactureras con 6,1%. Esto coincide en gran medida con la composición de los sectores económicos en el producto interno bruto (PIB) departamental, y sus principales renglones: Administración pública y defensa (21,86%), Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (19,69%) y Comercio al por mayor y al por menor (16,46%) (Cámara de Comercio del Huila, 2021, p. 9-10).

Según La Cámara de Comercio del Huila (2021):

La tasa de desempleo para el año 2021 en el departamento del Huila fue de 8,7%, ubicando a este territorio como el segundo departamento con la menor tasa de desocupación del país

entre 23 departamentos del país y la ciudad de Bogotá D.C., mostrando una reducción de 5,2 p.p. frente al año 2020 del 13,9%. (p. 5)

Por otro lado, la encuesta de Medición a la Reactivación Empresarial del Huila, reflejó que un 86% de las empresas se encontraban abiertas, operando a más del 70% de su capacidad, logrando como resultado que un 37% de estas incrementaron sus ventas y el 28% indicaran que se mantienen iguales al año anterior.

En Colombia, la industria farmacéutica cuenta con un recurso humano altamente calificado y con prácticas de manufactura de calidad, ofreciendo a los principales mercados a los que exporta (Ecuador, Perú, Panamá, México, EE.UU.) productos farmacéuticos de calidad y competitivos. (Colombia Productiva, 2022).

### **2.2.2 *Microcontexto***

Neiva es la capital del departamento del Huila, en Colombia. Se encuentra ubicada entre la Cordillera Central y Oriental, en una planicie sobre la margen oriental del río Magdalena, en el valle del mismo nombre, cruzada por el río Las Ceibas y el Río del Oro. Esta es una de las principales ciudades del sur colombiano, ya que es el puerto de conexión para las ciudades capitales de Florencia, Mocoa, Popayán y Pasto (Colombia Turismo Web, 2022).

Según el DANE (2021) el municipio de Neiva tiene una población de 345.806 habitantes para el año 2021.

Sus principales actividades económicas son la agricultura y la ganadería; los principales cultivos son café, algodón, arroz riego, fríjol, maíz, sorgo, cacao, caña panelera, plátano, yuca, iraca y tabaco. La ganadería ha alcanzado un desarrollo notable, sobre todo en el ganado vacuno. De las actividades del sector primario el 64,9% corresponde al sector Agrícola, 8,7% al sector pecuario y el 7,2% al sector piscícola. En la actividad minera se destaca las minas de oro, plata, caliza, mármol y cobre (Alcaldía Municipal de Neiva, 2022).

### **2.2.3 *Reseña histórica***

PHARMAGS LABORATORIES S.A.S, fue creado el 1° de octubre de 1992, cuando cinco emprendedoras Bacteriólogas, decidieron constituir una sociedad por acciones simplificadas y fundaron el Laboratorio PHARMAGS, con el ánimo de suplir las necesidades presentadas en la ciudad por parte de algunas empresas y personas particulares que requerían este tipo de servicios de laboratorio farmacéutico.

En 1994 con la promulgación de la ley 100, donde se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se modifican los modelos de prestación de servicios; el laboratorio rápidamente adapta todos sus procesos para dar respuesta, acorde a la nueva normatividad; a las aseguradoras y prestadoras de servicios de salud, entidades de medicina prepagada y laboratorios farmacéuticos particulares.

Teniendo en cuenta el desarrollo y la expansión del laboratorio, en el año 2004 las socias, deciden iniciar el proyecto de calidad para dar mayor seguridad, confianza a los clientes y obtener mayor competitividad; es así como en el año 2005 es certificado con la norma ISO 9001 Versión 2000, por el ICONTEC.

En el año 2007 el laboratorio traslada su sede principal a unas nuevas y funcionales instalaciones ubicada en la Calle 3 No. 13 – 69. Se continúan las inversiones en equipos automatizados, ajustes en la sistematización de la empresa y ampliación en la planta de personal.

Continuando con el trabajo de calidad y estandarización de procesos, igualmente en el año 2014, se amplió el alcance de la certificación a las nuevas sedes del laboratorio, quedando todas sus sedes y procesos certificados con la norma ISO 9001 Versión 2008.

### **2.3 Marco legal**

***Código sustantivo del trabajo:*** por el cual reglamenta jurídicamente todas las disposiciones de orden de protección laboral, al trabajador y al empleador.

***Art 57 de la Constitución Política de Colombia 1991:*** la ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas.

***Artículo 105 del Código Sustantivo del Trabajo:*** advierte que una empresa que tenga más de cinco trabajadores debe implementar obligatoriamente el reglamento interno de trabajo, donde se deben estipular las normas, derechos, deberes y procesos disciplinarios laborales de los empleados.

***Ley de Pasantías:*** incentivar la contratación de los jóvenes que han terminado hace poco su carrera profesional, técnica o tecnológica. Esta se indica en la Ley 2043 del 2020.

***Ley 100 de 1993:*** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones sobre pensiones, salud, riesgos profesionales y servicios sociales complementarios.

***Ley 1562 de 2012:*** es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las

enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

***Código General Disciplinario:*** esta normativa nació como un mecanismo de intervención de manera, digna y respetuosa en procesos disciplinarios, sobre todo, a los servidores públicos. Se indica en la Ley 1952 de 2019.

***Sistema de Seguridad Social Integral:*** Esta normativa, indicada en la Ley 100 de 1993, tiene por objeto garantizar los derechos de la comunidad y la persona para tener una calidad de vida acorde con la dignidad humana. Dentro de ella se incluye el sistema general de pensiones, de salud, de riesgos profesionales y los servicios sociales de complemento.

***Norma ISO 30400:*** ayudan a la persona que se encuentra en el área de Recursos Humanos, sin importar el tamaño u origen de la empresa, pues estas normas tienen como objetivo establecer, mantener y mejorar constantemente todos los procesos de selección y capacitación.

***Norma ISO 30408:*** ayuda a la gestión de recursos humanos, el objetivo de este estándar es el establecimiento de un marco común para la Terminología, la gestión de personas y el reclutamiento, para que se tenga como resultado un rendimiento positivo para la empresa y un buen clima laboral entre todos los trabajadores.

***Norma ISO 30405 – Contratación:*** esta norma establece las direcciones sobre el reclutamiento del personal, brindando orientación acerca de los procesos de contratación eficaces, siendo útil para las personas que estén involucradas en el área de reclutamiento de personal, ya sean profesionales o no.

***Norma ISO 30409 – Planificación del personal:*** establece las directrices sobre la planificación eficaz del personal, para apoyar a las organizaciones a resolver las necesidades de la organización y el impacto en el personal de esta.

***Decreto 860 del 2008:*** Por medio del cual se dictan medidas transitorias para la autorización del ejercicio del talento humano en salud.

## **2.4 Marco teórico**

### **2.4.1 El contexto de la administración de recursos Humanos**

La administración de recursos humanos (RH) está conformado por personas y organizaciones, estas personas pasan gran parte de su vida desempeñando cargos dentro de organizaciones, las cuales depende de ellos para poder operar o funcionar y de esta manera alcanzar el éxito, además de brindar dinamismo, energía, inteligencia, creatividad. Ahora bien, estas

personas a su vez también dependen de las organizaciones, ya que así pueden alcanzar sus objetivos personales e individuales.

En realidad, las dos partes dependen una de la otra, es decir, existe una relación de mutua dependencia que proporciona beneficios recíprocos y una relación entre personas y las organizaciones.

#### **2.4.2 ¿Cuál es el papel y la importancia de las personas en una organización?**

Dado el contexto, resulta difícil separar el comportamiento de las personas del de las organizaciones. Según Chiavenato (2009):

Éstas operan por medio de las personas, quienes las forman y deciden y actúan en su nombre. Se designa con diversos términos a las personas que trabajan en las organizaciones, las cuales definen cómo llamar a las personas: trabajadores, empleados, oficinistas, personal y operadores cuando les dan ese trato. El nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para ellas. (p. 5)

#### **2.4.3 Concepto de RH o Administración de Recursos Humanos**

La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño contexto de la administración (Chiavenato, 2009, p. 9).

Por otra parte, la gestión del talento humano o también llamada administración de los recursos humanos, depende de las contingencias y las situaciones de diversos aspectos como la cultura que existe o tiene cada organización, los aspectos ambientales, el objeto social de la organización, la tecnología aplicada, el estilo de administración utilizado entre otras variables importantes.

Schuler & Jackson, (1987) dicen que puede definirse como la gestión estratégica de los recursos humanos , son todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las persona: cuando se requiere implementar y formular ciertas estrategias que perjudican el procedimiento de los individuos de las organizaciones, orientaciones y decisiones que son entregadas a los métodos de la gestión del talento humano, afectando la conducta de las personas a mediano y largo plazo , teniendo en cuenta los factores internos.

#### **2.4.4 ¿Las personas como recursos o como asociados de la organización?**

Chiavenato (2009) plantea que en dicho contexto la cuestión básica radica en elegir entre tratar a las personas o colaboradores como recursos o como grupos de interés de la organización. Se les puede tratar como recursos humanos, así que estos deben ser estandarizados, uniformes y ser administrados, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades, todo con el fin de obtener el máximo rendimiento posible.

#### **2.4.5 Objetivos de la administración de recursos humanos**

Los empleados constituyen el principal activo de toda organización y es por eso que surge la necesidad de que las empresas sean más conscientes y flexibles con sus colaboradores y les presten una mayor atención. De esto se deduce que las personas o colaboradores aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de las organizaciones, a partir de como sean tratadas, pueden ser fuente de éxito o también de problemas.

#### **2.4.6 Comportamiento organizacional**

Robbins (2004) explica que el comportamiento organizacional es un campo de estudio el cual se encarga de investigar el impacto de los individuos y grupos dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar conocimientos para la mejora de la eficacia de las mismas. El comportamiento organizacional abarca diferentes temas como lo son, la motivación, comportamiento y autoridad del líder, comunicación con lo demás, estructura y procesos de los grupos, aprendizaje, desarrollo y percepción de las actitudes de los colaboradores, conflictos y estrés en el trabajo.

#### **2.4.7 Procesos de la administración de recursos humanos**

La gestión del talento humano se respalda o apoya de procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, estos son:

1. **Reclutamiento:** Vallejo (1996) define, es el conjunto de actividades administrativas destinadas a proveer, de manera oportuna y a un costo adecuado, de personal calificado a una organización, buscando el justo equilibrio entre las necesidades de los trabajadores y de la propia empresa.

2. **Selección de personal:** Es la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal (Chiavenato & Jiménez, 1993).



3. **Orientación de las personas:** Es colocar a las personas en sus actividades dentro de la organización y dejar en claro sus funciones y objetivos (Chiavenato, 2009).
4. **Puesto de trabajo:** Mondy & Noe (1997) lo definen: “un puesto de trabajo es la esencia misma del grado de productividad de una organización, por tanto, consiste en un grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización pueda alcanzar sus objetivos”.
5. **Evaluación del desempeño:** Es un sistema de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el status de algún objeto o persona (Herra & Rodríguez, 1999).
6. **Remuneración:** Es toda retribución que percibe una persona a cambio de un servicio prestado con su trabajo, a otra, para alguna actividad productiva o la realización de un servicio (Urquijo & Bonilla, 2008).
7. **Programas de reconocimientos o incentivos:** Un método de reconocer, y motivar a las personas y equipos que contribuyen, a través de comportamientos y acciones, para el éxito de la organización (Espinosa, 2013).
8. **Capacitación:** Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo (Chiavenato, 2009).
9. **Desarrollo organizacional:** Es el conjunto de acciones enfocadas al aprendizaje (espontáneas y propuestas) en función de las experiencias pasadas y actuales que proporciona la organización, dentro de un periodo específico, con el fin de ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño y/o el crecimiento humano (Chiavenato & Jiménez, 1993).
10. **Higiene laboral:** Está dirigida al conocimiento, evaluación y control de factores en el lugar de trabajo que puedan causar enfermedades o lesiones. Para ello, previamente se deben clasificar los contaminantes, establecer unas unidades de medida y, finalmente, unos valores límite de referencia (Funiber, 2022).
11. **Administración de recursos humanos:** Es un código sobre formas de organizar y tratar los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos

mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forman parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados son óptimos (Prado, 1995).

12. **Auditoria de recursos humanos:** es un sistema de revisión y control para informar a la administración acerca de la eficiencia y la eficacia del programa en desarrollo. Su propósito es mostrar cómo funciona el programa, localizando las prácticas y las condiciones que son perjudiciales para la organización, que no compensan su costo o incluso, las prácticas y las condiciones que se deben incrementar (Chiavenato, 2009).

#### **2.4.8 Diagnostico de prácticas del talento humano**

Según Aguado (2019), “se trata de medir aquellas características de la fuerza de trabajo (y de la gestión que de ella se realiza) que están relacionadas con esas características que le permiten a la organización ser efectiva en el largo plazo” (p. 2).

#### **2.4.9 Objetivos diagnóstico de prácticas del talento humano**

“El objetivo del DTO es proporcionar a las organizaciones una herramienta útil para realizar un análisis estratégico de sus capacidades en función de su fuerza de trabajo y la gestión que de ella se realiza.” (Aguado, 2019, p. 9).

Este análisis debe permitir a las organizaciones:

1. Identificar sus riesgos y fortalezas relacionados con la fuerza de trabajo.
2. Identificar los principales drivers a activar para desarrollar su efectividad a través de la fuerza de trabajo.
3. Informar a los grupos de interés acerca de la evolución de sus capacidades relacionadas con la fuerza de trabajo y su gestión.

#### **2.4.10 Variables clave de la gestión del talento humano**

**Nivel de satisfacción del cliente:** Febres Ramos & Mercado Rey (2020) definen que es un indicador de calidad de atención prestada en cualquier tipo de servicio, conocer el nivel de satisfacción permitirá retroalimentar falencias y rectificar fortalezas con el fin de brindar una atención de calidad a los usuarios.

#### **2.4.11 Nueve modelos prácticos para medir la calidad del servicio**

Para Pascal (2018) existen nueve técnicas prácticas para medir la calidad del servicio, estas son:

1. ***Servqual:*** método más común para medir los elementos subjetivos de la calidad del servicio. Mediante una encuesta se pide a los clientes que califiquen el servicio entregado en comparación con sus expectativas.

2. ***Compras misteriosas:*** es una técnica popular utilizada en tiendas, hoteles y restaurantes, pero también funciona para cualquier otro servicio. Consiste en contratar a un "cliente encubierto" para que pruebe la calidad de tu servicio.

3. ***Calificación posterior al servicio:*** esta es la práctica de pedir a los clientes que califiquen el servicio inmediatamente después de su entrega.

4. ***Encuesta de seguimiento:*** con este método se pide al cliente que evalúe la calidad del servicio mediante una encuesta por correo electrónico, poder ser a través de Google Forms.

5. ***Encuesta en App:*** con una encuesta en App, las preguntas se hacen mientras el cliente está en la aplicación o sitio web. Puede ser una simple pregunta, por ejemplo, ¿cómo calificaría usted nuestro servicio?, pero también pueden ser más.

6. ***Puntuación del esfuerzo del cliente:*** Esta métrica fue propuesta en un artículo de Harvard Business Review. En él se argumenta que mientras muchas compañías buscan "deleitar" al cliente (exceder las expectativas de servicio), es más probable que un cliente castigue a las compañías por un mal servicio a que las recompense por un buen servicio.

7. ***Monitoreo de redes sociales:*** este método ha ido ganando impulso con el auge de las redes sociales. Para muchas personas, las redes sociales sirven como medio de comunicación. Un lugar donde pueden airear sus frustraciones y ser escuchados.

8. ***Análisis de la documentación:*** aquí se presenta el enfoque cualitativo, donde se lee o escucha los registros de servicio escritos o grabados, además, se debe revisar la documentación de las entregas de servicios de baja calidad.

9. ***Métricas de servicio objetivas:*** las estadísticas proporcionan un análisis objetivo y cuantitativo del servicio. Estas no son suficientes para juzgar la calidad de dicho servicio, pero juegan un papel muy importante, dado que muestran las áreas o procesos que se deben mejorar.

#### **2.4.11 Estrategias para retener a los mejores**

Resolver los problemas de las organizaciones representa un reto diario del cual nadie se escapa y encontrar formas de gestionar salidas o retiros de personal no deseadas y mejorar la retención de su mejor capital humano no es una excepción. Muchas empresas reconocen que tienen

dificultades en retener a sus mejores colaboradores, porque no es sólo cuestión de la coyuntura económica, sino también de las condiciones laborales internas.

Es porque Mazzini (2018) señala que existen cinco estrategias proactivas para la retención del talento humano:

- ***Tener un sistema holístico para identificar a los empleados clave de la organización:*** asegurar un proceso consistente y continuo para descubrir talentos ocultos y valiosos para la empresa. Se debe contar con una base de datos centralizada donde, por un lado, se registren las contribuciones más importantes de las personas en la organización, algo así como un archivo de logros cuantificados (tiempo, porcentaje, costo, ahorro, recursos empleados, etc.) Y por otro, expandir el alcance más allá de las elecciones obvias, llámese aptitudes gerenciales clave, aptitudes de alto potencial y talento técnico, e incluir otras áreas de apoyo, como puede ser servicio al cliente, con el fin de asegurar que la estrategia de retención toma en cuenta estos segmentos.

- ***Tener una visión a largo plazo para seleccionar nuevos empleados:*** las empresas necesitan pensar muy bien a quién contratan y cómo va a encajar con la organización y su cultura. Debido a que muchos aspectos del futuro de una organización son impredecibles, es importante reclutar personal que sea capaz de evolucionar con la organización, de desaprender y aprender nuevas competencias y asumir nuevos retos.

- ***Promover internamente a la organización para generar un orgullo de pertenencia:*** se recomienda implantar un proceso interno detallado desde el reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, capacitación, desarrollo de carreras y otras actividades relacionadas al factor humano, de la misma manera que un departamento de marketing trabaja en la fidelización a un producto o servicio.

- ***Crear nuevas iniciativas de retención más allá de la compensación económica:*** muchas compañías exitosas ofrecen incentivos variables, bonos de reconocimiento ligados al cumplimiento de metas, e inclusive opciones de acciones (a nivel internacional). Asimismo, las oportunidades de carrera y programas de desarrollo profesional necesitan ser diseñados a la medida para que tengan éxito.

- ***Desarrollar y pulir herramientas que arrojen señales de alarma relacionadas con problemas potenciales de retención:*** a pesar que las organizaciones utilizan con frecuencia, encuestas para diversos propósitos, se necesita asegurar que la información que se recopila se analiza de manera que identifique problemas emergentes de retención. Se debe contar con la visión

de los líderes para diseñar las encuestas, así como hacer un análisis de las razones no cuantificables (o cualitativas) del porqué se van los empleados clave.

## 2.5 Marco conceptual

**Gestión del talento humano:** Chiavenato (2009), define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

**Planificación de recursos humanos:** Werther & Davis (1990), consideran que:

Es una técnica para determinar de forma sistemática la provisión y demanda de empleados que una organización tendrá en un futuro. Con el fin de que el departamento de recursos humanos pueda planear sus labores de reclutamiento, selección, entre otras (p.46).

**Selección de personal:** Es la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal (Chiavenato & Jiménez, 1993).

**Talento humano:** Chiavenato (2009), considera que es el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito.

**Reclutamiento:** a capacidad de atraer y contratar talento; el reclutamiento efectivo para el talento obliga a diseñar una estrategia basada en el employer branding (Espinosa, 2013).

**Desarrollo del liderazgo:** actividades intencionales orientadas a objetivos que mejoran la calidad de las habilidades o actitudes de liderazgo de un trabajador (Bernal, 2011).

**Desarrollo profesional:** proceso de establecer metas y planes que enlazan con los objetivos y logros individuales; planificación de la carrera (Bernal, 2011).

**Programas de reconocimiento:** un método de reconocer, y motivar a las personas y equipos que contribuyen, a través de comportamientos y acciones, para el éxito de la organización (Espinosa, 2013).

### **3. Metodología**

#### **3.1 Paradigma**

Benavides & Estupiñán (2020) definen el paradigma positivista como una realidad objetiva, mediante la cual se puede conocer a través de la observación, la experimentación o ensayos y la razón para luego formular a través del método inductivo, leyes que permitan relacionar causas con sus respectivos efectos y explicar los fenómenos observados, por consiguiente, se verifican de manera empírica dichas leyes.

Según Valdés (1999), El paradigma positivista sigue las reglas de las ciencias exactas, donde su método es el experimento controlado y sus variaciones (cuasiexperimento), cuyas artes pueden ser separadas para estudiarlas, el uso de muestras aleatorias, etc. Su pretensión es llegar a conclusiones generalizables.

El paradigma positivista se relaciona con esta investigación porque nos permite analizar los procesos del talento humano al interior de la organización, para poder plantear un modelo GTH para la empresa, con el propósito de que sea más competitiva frente a la competencia, asegurando su permanencia en el mercado.

#### **3.2 Enfoque**

Para (Sampieri et al., 2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Este enfoque permite de medir y analizar las variables de estudio que se presenten, dado que los datos generados poseen estándares de validez y confiabilidad, todo con el fin de minimizar la problemática actual de la empresa.

#### **3.3 Método**

Según Ciro (2006), “el método empírico analítico pretende explicar los objetos de estudio, controlarlos, ejercer acción local sobre ellos y predecirlos. Para ello, han de apoyarse en cuerpos teóricos sistemáticos, generales y cuantitativos”. (p. 73).

Para esta investigación se aplicó el método empírico analítico dado que se pretende saber o conocer la realidad de la Gestión del Talento Humano de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva, la cual hace parte del sector de los laboratorios químicos y farmacéuticos, para esto se realizará un análisis detallado de la aplicación de cada una

de las practicas tales como lo son: el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, evaluación de desempeño entre otras.

### **3.4 Tipo de investigación**

De acuerdo con (Hernández Sampieri, 2014), busca describir una población facilitando información sobre las características físicas, sociales, económicas de algún grupo o población de personas.

La investigación es de carácter descriptivo dado que se buscó especificar las características o propiedades más relevantes del tema de estudio. Por otra parte, se procederá a identificar las prácticas y actividades orientadas a la Gestión del Talento Humano, realizada en la empresa Pharmags de la ciudad de Neiva. (Benavides & Estupiñán, 2020).

Se realizará este modelo de gestión de talento humano para esta empresa con el fin de ayudar a mejorar los métodos y técnicas que se presentan. Esto permitirá que tenga un mejor desarrollo y desempeño dentro de la organización.

### **3.5 Población y muestra**

#### **3.5.1 Población**

Es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes. Sobre esta población se realiza el estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones (Universo Formulas, 2022). De acuerdo a la cantidad de empleados de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S, la población es finita puesto que son 13 colaboradores.

#### **3.5.2 Muestra**

#### **3.5.3 Concepto de muestra:**

Hernández (2014) , “Es un subconjunto de la población o universo, se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p. 171).

La población de la investigación es finita por lo tanto se aplicarán los instrumentos de recolección de información, a los 12 colaboradores se les aplico una encuesta y al gerente general se le aplico una entrevista de la cual pudimos recolectar información sobre el tema de estudio.

*Tabla 1. Lista colaboradores Pharmags Laboratories S.A.S*

N°	Cargo	Nombres y Apellidos
1	Subgerente	Andrés Manuel Ulloa Escobar
2	Jefe de Talento humano	Roció del Pilar Huertas López
3	Jefe Comercial	Luis Carlos González
4	Auxiliar Comercial	Camila Andrea Ulloa Pinzón
5	Auxiliar de Compra	María Pilar López Hernández
6	Auxiliar de Facturación	Ronald Camilo Bastidas García
7	Auxiliar Contable	Dayana Fernanda Álvarez
8	Regente	Ferney Ibarra Martínez
9	Ingeniero	Luis Fernando Linares
10	Visitador Medico	Diego Javier León Eraso
11	Visitador Medico	María Rusmini Gutiérrez Sánchez
12	Visitador Medico	Costanza Andrea Delgado Muñoz

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

La recolección de datos es un método por el cual las empresas recopilan y miden información de diversas fuentes, a fin de obtener un panorama completo, responder preguntas importantes, evaluar sus resultados y anticipar futuras tendencias, la técnica a utilizar es la Encuesta instrumento que representa una serie de preguntas que se hacen en este caso a los diferentes funcionarios que hacen parte de la muestra y así reunir datos o detectar la opinión sobre la temática relacionada con los procesos de gestión de talento humano en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.



#### 4. Resultados de la investigación

##### 4.1 Resultados del diagnóstico de las prácticas de la GTH de la empresa

##### PHARMAGS LABORATORIES de la ciudad de Neiva

Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a el gerente Geovanny Antonio Sepúlveda Romero, de la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.

De acuerdo al componente **RECLUTAMIENTO**:

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1. La organización tiene o ha tenido área de recursos humanos.	X			

La organización siempre ha tenido área de recursos humanos porque tiene un enfoque humanístico y ha procurado velar por los deberes y derechos del personal dentro de la empresa proporcionándoles seguridad en su trabajo, además cabe resaltar que una empresa que tiene área de recursos humanos mejora su eficiencia y eficacia para cumplir sus objetivos.

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
2. Cuando va a contratar personal en la organización tiene en cuenta las referencias de sus empleados.	X			

Cuando la empresa va a contratar personal siempre tiene en cuenta las referencias de sus empleados dado que el personal que ya se encuentran vinculado ha tenido un excelente rendimiento laboral y la empresa pretende mantener un ambiente familiar, es importante que el trabajador sienta que contribuye en otros aspectos diferentes al cargo que desempeña porque crea compromiso y sentido de propiedad con los objetivos y metas por cumplir.

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
3. Cuando va a contratar personal en la organización utiliza medios de difusión.			X	

Cuando la empresa va a contratar personal casi nunca utiliza medios de difusión porque en la mayoría de las ocasiones toma las referencias de sus colaboradores como primera opción; aunque en ocasiones se ha visto forzada a publicar convocatoria de oferta de empleado en plataformas digitales como estados de wasap, Facebook o utilizar el voz a voz para encontrar el candidato idóneo para el cargo requerido.

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
4. La empresa realiza pruebas concretas relacionadas con el cargo a desempeñar?			X	

La empresa casi nunca realiza pruebas concretas relacionadas con el cargo a desempeñar porque el proceso que tiene implementado es obsoleto, limitando a Pharmags de conocer a profundidad los conocimientos, experiencia, actitudes y aptitudes que tiene el aspirante y

aumentando el riesgo de que la persona que se contrate no logre cumplir con las funciones que se le asignen.

De acuerdo al componente **SELECCIÓN**:

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
5.1 Se revisa hojas de vida	X			

En el proceso de contratación la jefe de talento humano siempre revisa la hoja de vida de la persona postulada al cargo, verificando que la información sea real y realizando el correspondiente filtro para descartar.

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
5.2 Se hacen pruebas de conocimiento				X

Nunca se realizan pruebas de conocimiento que evalúen las competencias profesionales, actitudes y aptitudes, cabe resaltar que es importante efectuar este proceso puesto que de esta manera extiende la permanencia por parte del colaborador en la empresa y asegura que la persona que se contrate tenga la capacidad para cumplir con las actividades que se le asignen.

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
5.3 Se realizan entrevistas	X			

Las entrevistas siempre las lleva a cabo el gerente y la jefe de talento humano, de manera que les permite constatar la información y evaluar el comportamiento que puede llegar a tener el candidato frente a circunstancias específicas

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
5.4 Se verifican referencias	X			

PHARMAGS siempre verifica las referencias laborales y personales de la hoja de vida para comprobar la información y obtener datos más detallados sobre los antecedentes laborales de la persona que se postula al cargo.

	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
6. Los perfiles de cada cargo está diseñado de acuerdo con los requerimientos del cargo.		X		

Casi siempre están diseñados los perfiles de cada cargo de acuerdo a los requerimientos, porque la empresa se encuentra en un proceso de reorganización y por lo tanto existen cambios frecuentemente.

7. Su organización exige que los empleados de la parte administrativa tengan nivel técnico.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

La empresa siempre exige que los colaboradores de la parte administrativa tengan un nivel técnico puesto que esto garantiza que la persona que ocupa el cargo, anteriormente se ha preparado académicamente y tiene conocimientos teóricos.

De acuerdo al componente **CAPACITACIÓN**:

8. Son consultados los empleados sobre sus necesidades de capacitación.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
				X

Los empleados nunca son consultados sobre sus necesidades de capacitación porque la empresa ya tiene un plan de capacitación que es llevado a cabo por la jefe de talento humano, cabe destacar que el colaborador es quien más conoce sobre las exigencias que requiere el cargo que ocupa, por lo tanto, se hace indispensable consultar sobre qué temas se deben actualizar.

9. Los empleados reciben capacitación mínima dos veces al año.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

La empresa se encarga que siempre los colaboradores reciban capacitación, mínimo dos veces al año, puesto que de esta manera el personal adquiere las habilidades y actitudes necesarias para realizar su trabajo.

10. la capacitación la desarrolla personal de la misma de la organización.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

Las capacitaciones siempre la desarrollan el personal interno de la empresa, efectuado por la jefe de talento humano o gerente comercial, dependiendo del tema que se vaya a dar a conocer, de esta manera Pharmags se limita a incorporar otras estrategias diferentes de aprendizaje a las que ya están acostumbrados, convirtiendo las capacitaciones en monótonas y de pocas atractivas para sus colaboradores.

11. La capacitación, es efectuada por personal externa a la organización.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
				X

Las capacitaciones nunca las desarrolla un personal externo, porque Pharmags no han contemplado los beneficios, como la perspectiva y evaluación objetiva frente a las problemáticas que enfrenta la empresa, además de crear ambientes diferentes a los que ya están acostumbrados los colaboradores.

12. De las capacitaciones realizadas existe un registro documental sobre el desarrollo y la asistencia de la misma.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

Pharmags siempre realizan un registro documental sobre el desarrollo y la asistencia de las capacitaciones porque de esta manera les permite tener un seguimiento sobre la efectividad de la misma y el control del personal que se ausenta de su puesto de trabajo para asistir.

13. Existen trabajadores que han incrementado su conocimiento laboral con respecto a su puesto de trabajo.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
		X		

Casi siempre hay trabajadores que les interesa incrementar su conocimiento por lo tanto Pharmags les brinda la oportunidad de incrementar su formación académica teniendo como ventaja que estos conocimientos los ponga en práctica en la empresa.

#### De acuerdo al componente **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:**

14. La organización realiza un proceso de seguimiento del desempeño a sus trabajadores.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

La empresa siempre realiza un proceso de seguimiento de desempeño a sus colaboradores porque de esta manera identifica los aspectos de la rutina laboral que están influyendo en el rendimiento y los resultados del trabajo del personal.

15. El seguimiento, control, y evaluación del trabajo la realiza el jefe inmediato.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

El seguimiento, control y evaluación del trabajo siempre lo realiza el jefe inmediato porque de esta manera tiene conocimiento de las problemáticas que se presentan a diario y le permite crear estrategias que le den solución.

16. Los resultados de la evaluación de desempeño permiten programar procesos de mejoramiento continuo.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
		X		

Los resultados de la evaluación de desempeño casi siempre permiten programar procesos de mejoramiento continuo de esta forma Pharmags procura volverse más competitivo, aunque desde el punto vista de externo, el método que utilizan es tradicional y obsoleto, puesto que en la actualidad existen diversos tipos de evaluación que aplican las empresas y arrojan mejores resultados.

De acuerdo al componente **REMUNERACIÓN:**

17. Los empleados del área administrativa devengan uno o más de un salario mínimo.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

Los colaboradores que pertenecen al área administrativa siempre reciben uno o dos salarios mínimos, con todas las prestaciones correspondientes más bono navideño, cabe resaltar que, según el desempeño del personal de manera independiente, existe la posibilidad de un incremento de sueldo.

18. Existe un incentivo salarial por cumplir con más de las metas.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
		X		

Casi siempre la empresa entrega un incentivo salarial por cumplir más de las metas establecidas, Pharmags usa esta estrategia para motivar a sus colaboradores con el fin de potencializar el desempeño laboral y elevar las expectativas de cumplir con los objetivos propuestos

De acuerdo al componente **CONTRATACIÓN:**

19. La contratación del personal administrativo lo hacen a término fijo.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
				X

La contratación del personal administrativo nunca lo hacen a término fijo porque Pharmags utiliza el contrato a término indefinido para proporcionarles una permanencia extendida a sus colaboradores.

20. Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
		X		

Los procesos de inducción casi siempre permiten que el nuevo colaborador conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones, cabe resaltar que este conocimiento es superficial hasta que de inicio a sus actividades laborales.

21. El administrador se encarga de dirigir el personal de la organización.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

El administrador siempre se encarga de dirigir el personal de la empresa, al estar conformada por un equipo pequeño de colaboradores, el gerente tiene la oportunidad de supervisar de cerca el trabajo de todos en la empresa permitiéndole conocer el desempeño y las necesidades de cada puesto de trabajo.

De acuerdo al componente **MOTIVACIÓN:**

22. Se realizan eventos sociales a fin de año de manera conjunta con sus trabajadores.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
				X

Nunca se realizan eventos sociales a fin de año de manera conjunta con los colaboradores porque la dueña de la empresa tiene diferentes creencias religiosas y no permite este tipo de celebraciones. Desde el punto de vista de la gestión de talento humano es importante realizar este tipo de actividades porque fortalece las relaciones interpersonales permitiendo que los trabajadores creen lazos laborales.

23. La organización tiene en cuenta la celebración del cumpleaños de sus trabajadores.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
		X		

La organización casi siempre tiene en cuenta la celebración del cumpleaños de sus trabajadores, puesto que, a la poca receptividad por parte de la dueña de la empresa, no tienen la libertad de celebrar este tipo de eventos, en consecuencia, se puede presentar una actitud de egoísmo por parte del personal dando pie a que no se consideren un equipo de trabajo.

De acuerdo al componente **PRODUCTIVIDAD:**

24. Afecta la productividad de la organización la forma de manejar el personal de la misma.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
			X	

Casi nunca afecta la productividad de la organización la forma en que se maneja al personal; Pharmags debería tener en cuenta las variables como la satisfacción laboral, la cultura organizacional y la participación de sus colaboradores en la toma de decisiones, porque de esta manera desarrolla colaboradores con un alto nivel de resolución de conflictos e incrementa el rendimiento y la productividad.

De acuerdo al componente **ROTACIÓN DE PERSONAL:**

25. En el área operativa existe una alta rotación de personal.	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
			X	

Casi nunca existe una alta rotación de personal debido a que ya se encuentra contratado personal hace un periodo extenso, los cuales realizan sus funciones y conocen a la perfección las actividades que deben realizar, por otro lado, Pharmags debería tener en cuenta en capacitar al personal en temas específicos de acuerdo a su cargo de manera que puedan implementar nuevos procesos que les permita desarrollar estrategias de mejoramiento.

De acuerdo al componente **LIDERAZGO:**

26. En los procesos de mejoramiento organizacional se tiene en cuenta la opinión de los empleados	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
		X		

En los procesos de mejoramiento organizacional casi siempre se tiene en cuenta la opinión de los empleados sobre las actividades que realiza cada uno, por ellos tiene la percepción de su puesto de trabajo, de esta manera Pharmags puede conocer el desempeño y comportamiento frente a la cultura de la empresa

De acuerdo al componente **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

27. La empresa realiza acciones de difusión, capacitación y las inversiones que correspondan; debiendo informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos asociados al desempeño de su actividad	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

La empresa siempre realiza acciones de difusión, capacitación y las inversiones que correspondan; debiendo informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos asociados al desempeño de su actividad, a cargo de la jefe de talento humano, quien se encarga de que se cumpla todas las actividades del sistema de seguridad en el trabajo

28. La empresa sigue las instrucciones que le imparte el organismo administrador respecto a las medidas de prevención que debe implementar?	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

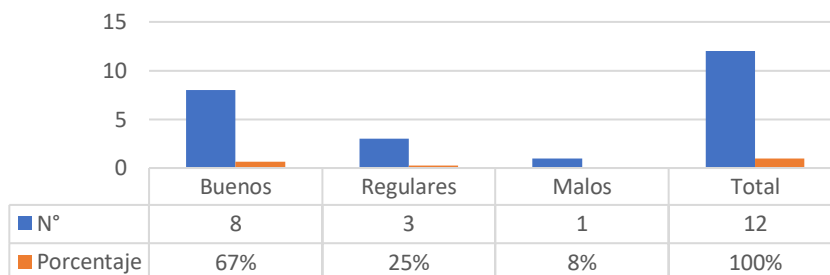
La empresa siempre sigue las instrucciones que le imparte el organismo administrador respecto a las medidas de prevención que debe implementar, porque de esta manera salvaguarda a sus colaboradores, evitando accidente e incidentes laborales, además de reducir las enfermedades profesionales.

29. Los empleados conocen las consecuencias de no hacer prevención de riesgos laborales?	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
	X			

Los empleados siempre conocen las consecuencias de no hacer prevención de riesgos laborales, porque la jefe de talento humano tiene un programa de capacitaciones y charlas de SG - SST, las cuales permiten que el personal tenga en cuenta todas las precauciones y situaciones a las cuales están expuestas.

#### 4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de PHARMAGS LABORATORIES S.A.S.

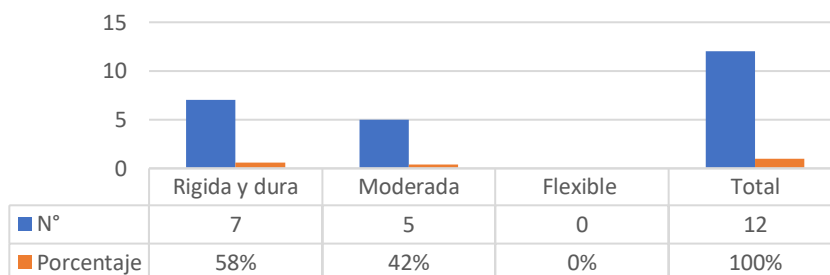
Figura 2. Conocimientos acerca de la planeación estratégica de la empresa



Fuente: Elaboración propia

La empresa Pharmags frente a su direccionamiento estratégico, del 100% de los encuestados que corresponden a 12 empleados, el 67% está familiarizado y comprende estos aspectos fundamentales de la organización, lo cual es positivo para la gestión del talento humano. Sin embargo, es importante no pasar por alto a aquellos encuestados que representan el 25% que calificaron sus conocimientos como “regulares” o “malos” que corresponde al 8%, se debe tomar medidas con el fin de mejorar la comunicación y la capacitación interna en función de las necesidades identificadas. Esto ayudará a fortalecer la alineación de los colaboradores con los objetivos de la empresa y a fomentar un ambiente de trabajo más eficaz.

Figura 3. Aplicación reglamento en la Empresa



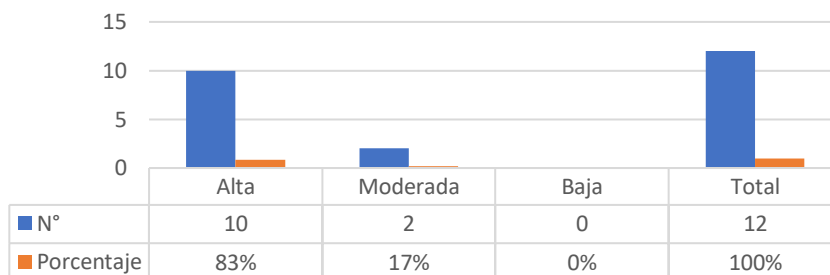
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los colaboradores (58%) perciben que la aplicación del reglamento de la empresa es “rígida y dura”, indicando que la organización tiene políticas y procedimientos muy estrictos en su implementación, por otra parte, un porcentaje significativo (42%) ve esta aplicación como “moderada”. Esto es crucial para este tema de investigación, ya que la percepción de la rigidez podría influir en la cultura laboral y en la relación entre la dirección y los empleados. Sería



cuantioso indagar a fondo las experiencias y opiniones de los colaboradores a fin de realizar ajustes de las políticas y prácticas de la aplicación del reglamento para lograr un equilibrio óptimo.

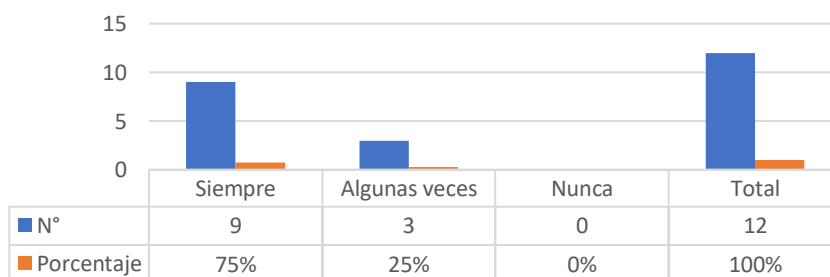
*Figura 4. Exigencia de la Empresa frente a la ejecución de las labores del personal*



Fuente: Elaboración propia

El 83% siente o nota una exigencia “alta” por parte de la empresa frente a la ejecución sus labores, esto puede ser positivo en términos de lograr resultados excepcionales y mantener altos niveles de eficiencia, obviamente se debe tener en cuenta que esto generara presión y estrés en los colaboradores si no se maneja adecuadamente, ahora bien, el 17% considera que la exigencia es “moderada”, es decir que la organización no coloca carga excesiva en sus colaboradores.

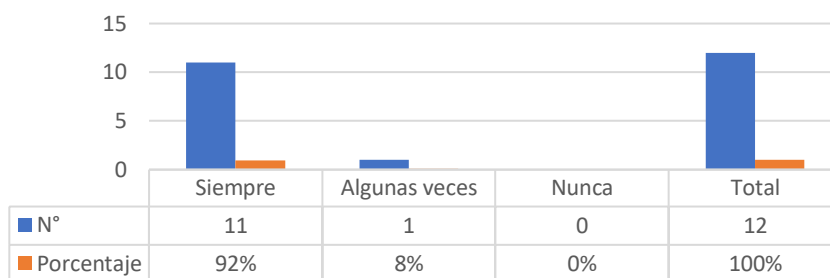
*Figura 5. Claridad en las instrucciones de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, el 75% afirma que “siempre” existe claridad en las instrucciones que reciben para hacer su trabajo, es decir, la empresa comunica de manera efectiva las direcciones y pautas a sus colaboradores. Esto aumentará la eficiencia y reducirá la probabilidad de errores. Además, un 25% que solo “algunas veces” tienen claridad en las instrucciones, siendo algo negativo para la organización, por ello se deben tomar medidas para mejorar la consistencia y la calidad de las instrucciones, beneficiando tanto a los colaboradores como a la empresa en su conjunto.

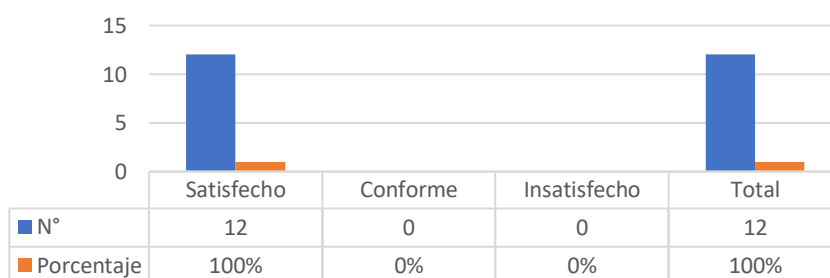
Figura 6. Entendimiento del papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco



Fuente: Elaboración propia

Los resultados arrojan que la mayoría de los encuestados (92%) tiene una comprensión sólida de su papel dentro del área de trabajo a la que pertenecen, siendo un aspecto positivo e irrelevante GTH. Pero es importante prestar atención a ese (8%) que indicó tener una comprensión menos clara y tomar medidas para abordar cualquier deficiencia en la comunicación o la definición de roles. La claridad en los roles y responsabilidades es fundamental para un funcionamiento eficiente de la organización y para el compromiso de los empleados.

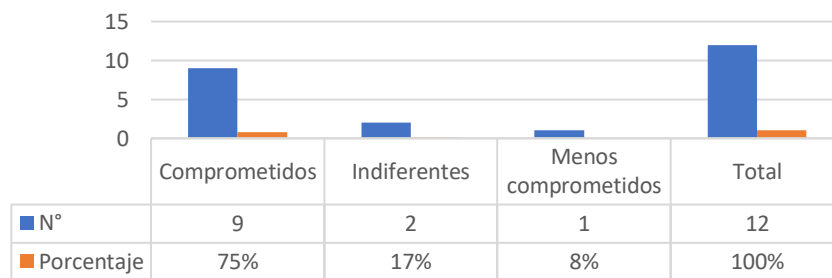
Figura 7. Conformidad por estar trabajando en la Empresa



Fuente: Elaboración propia

El resultado es muy positivo, ya que el 100% de los encuestados respondió que están “satisfechos” por estar trabajando en la empresa, indicando un alto nivel de satisfacción laboral entre los empleados, dado que se ha logrado crear un ambiente de trabajo en el que los colaboradores se sienten valorados, comprometidos y contentos con su empleo. Además, es importante seguir realizando encuestas de satisfacción de manera periódica y mantener una comunicación abierta con los mismos para asegurarse de que la satisfacción laboral se mantenga a lo largo del tiempo y abordar cualquier inquietud o problema que pueda surgir en el futuro.

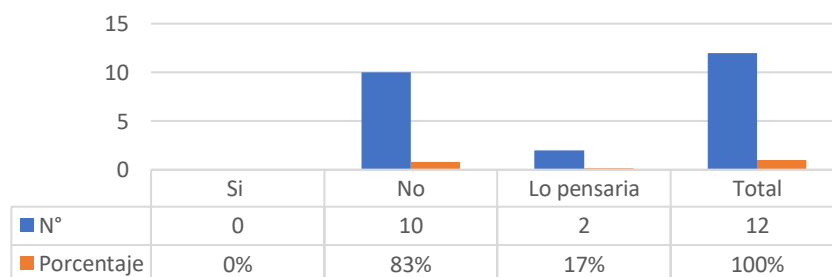
*Figura 8. Compromiso funcionarios de la Empresa frente a las metas de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

El 75% de los encuestados considera que los colaboradores están “comprometidos” con la empresa frente a las metas de trabajo, es decir que tienen un alto nivel de compromiso con el logro de las metas y objetivos organizacionales. Por consiguiente, el 17% perciben algunos de ellos como “indiferentes”, en otras palabras, no demuestran un nivel óptimo de compromiso con la organización, afectando la productividad y el rendimiento general de la misma. Para terminar, está el 8% que es similar al anterior, obviamente indica una percepción aún más negativa en términos de compromiso, así que es de vital importancia investigar las causas y tomar medidas correctivas.

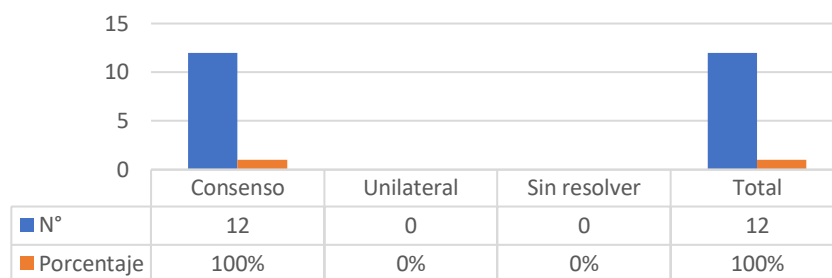
*Figura 9. Aceptación de cambio de institución con salario igual*



Fuente: Elaboración propia

En resumen, los resultados son muy positivos, dado que la mayoría de los colaboradores están satisfechos con su trabajo y no buscarían un puesto similar en otra institución, incluso si el salario fuera igual. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y evaluando continuamente las políticas y prácticas de la empresa para asegurarse de que sigan siendo atractivas y así mantener el compromiso y la retención del talento a largo plazo.

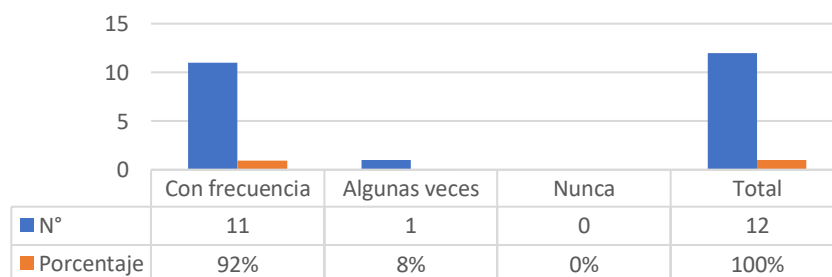
*Figura 10. Solución de problemas entre las dependencias*



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados respondió que los problemas entre las dependencias son resueltos la mayoría de veces en “consenso”, de esto podemos deducir que la empresa ha logrado establecer un alto nivel de colaboración y toma de decisiones compartidas entre las dependencias, siendo un aspecto positivo de una cultura organizacional fuerte y una gestión efectiva del talento humano. Es importante que se siga fomentado esta cultura de consenso y asegurarse de mantener prácticas que promuevan la colaboración y la resolución eficaz de problemas entre las dependencias en el futuro.

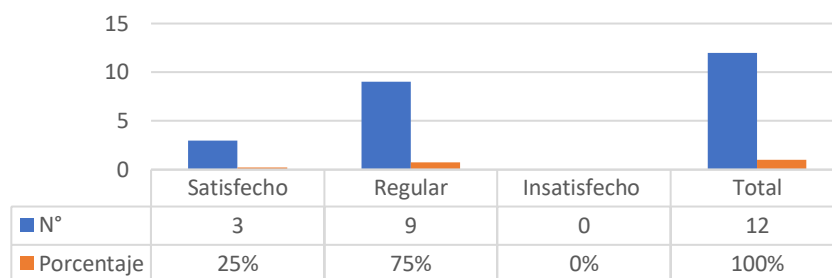
*Figura 11. Frecuencia acompañamiento del jefe inmediato para hacer su trabajo*



Fuente: Elaboración propia

El hecho de que el 92% de los encuestados indique que su jefe inmediato les hace acompañamiento “con frecuencia” es un resultado muy alentador y positivo, todo gracias a que su supervisor está involucrado y brinda apoyo en su trabajo y proporciona orientación, aunque un pequeño porcentaje con el 8% siente que no existe consistencia en la atención y el apoyo brindado.

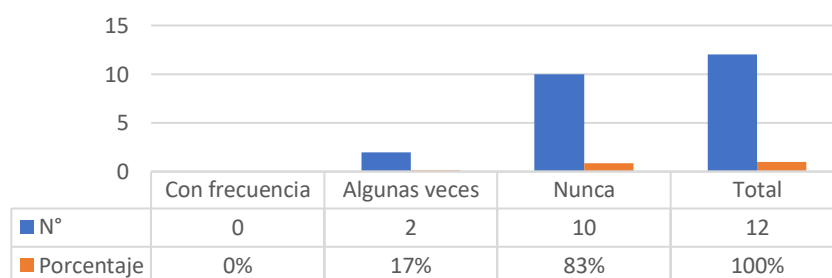
*Figura 12. Sentimiento en el actuar y de dirigir del jefe inmediato*



Fuente: Elaboración propia

El 25% de los colaboradores se sienten “satisfechos” con la forma de actuar y dirigir de su coordinador, es decir que están siendo monitoreados, esto crea una relación de trabajo sólida y efectiva entre los colaboradores y su supervisor. No obstante, el 75% respondió que se siente “regular”, ya que podría existir ausencia de comunicación y buenas relaciones interpersonales entre el supervisor y los colaboradores.

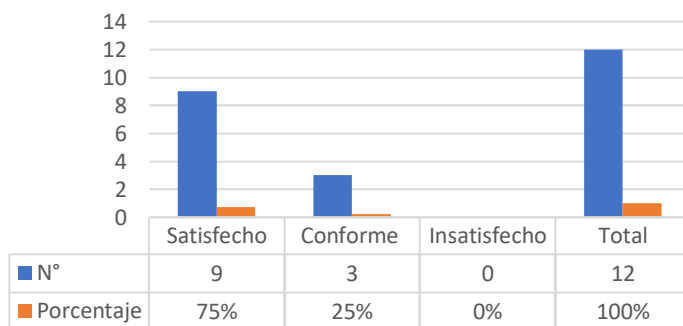
*Figura 13. Las Directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en su trabajo:*



Fuente: Elaboración propia

El 17% de los encuestados respondió que “algunas veces” las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que les afecta en su trabajo. Esto indica que la empresa puede mostrar cierta sensibilidad y empatía hacia la situación personal de sus colaboradores, aunque este porcentaje no es para nada llamativo. Ahora bien, está el 83%, un porcentaje preocupante, dado que indica una falta de consideración por las directivas de la empresa. Por lo tanto, los directivos deben escuchar atentamente y tener un cierto grado de empatía con sus colaboradores para que estos no se sientan desprotegidos, ni mucho menos abandonados.

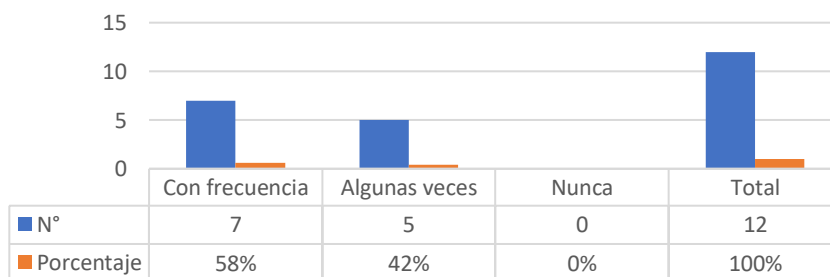
Figura 14. Satisfacción con el trabajo que realiza



Fuente: Elaboración propia

La gran mayoría de los colaboradores se sienten “satisfechos” con el 75% y “conforme” que representa el 25%. Esto puede ser un signo positivo de una buena gestión del talento humano y de la capacidad de la organización para asignar tareas y responsabilidades que se ajusten a las habilidades y destrezas de los colaboradores. Además, es importante continuar monitoreando y evaluando la satisfacción laboral de los empleados de manera regular para asegurarse de que se mantenga a lo largo del tiempo y para identificar oportunidades de mejora en la gestión del talento humano.

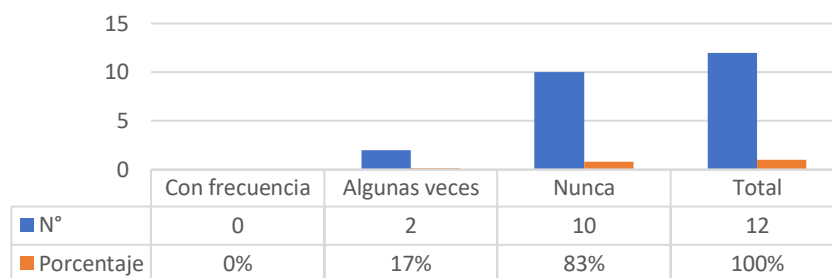
Figura 15. Reconocimientos o incentivos



Fuente: Elaboración propia

Con el 58% están los colaboradores que respondieron que “siempre” reciben conocimientos cuando realizan bien una labor, esto significa que la organización está valorando y reconociendo el trabajo que realizan, siendo algo motivador para los mismos, además de contribuir a la satisfacción laboral y al compromiso de los empleados. Mientras que con un 42% de los colaboradores encuestados respondieron que “algunas veces” reciben reconocimientos, en otras palabras, algunos empleados sienten que su trabajo está bien hecho, pero no siempre es valorado.

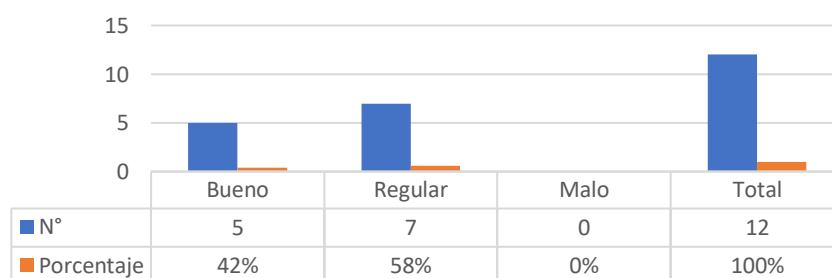
*Figura 16. Conoce el resultado de su jefe*



Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados, el 17% indico que “algunas veces” conoce el resultado cuando el supervisor ha revisado y evaluado su trabajo, es decir que se realiza retroalimentación sobre el trabajo de los colaboradores, pero no de manera constante. Por otro lado, el 83% de los encuestados respondieron que “nunca” conocen el resultado de su trabajo, esto señala que no existe comunicación y retroalimentación, prácticamente estos colaboradores no saben si están o no realizando correctamente sus tareas asignadas.

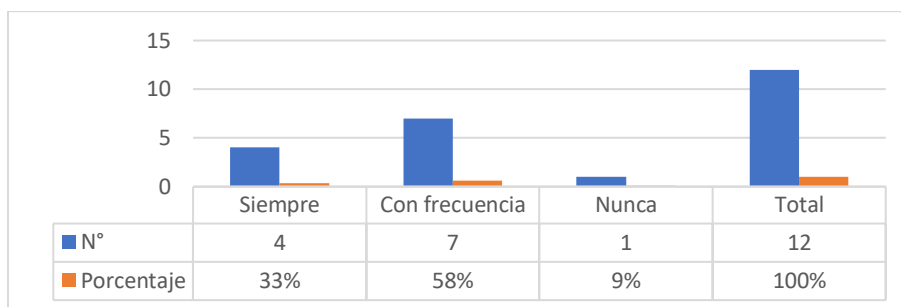
*Figura 17. Ambiente laboral área de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

El 42% de los encuestados evalúa el ambiente laboral de su área de trabajo como “bueno, siendo un aspecto favorable en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, no obstante, la mayoría de los colaboradores con el 58% respondieron que el ambiente laboral es “regular”, ya sea porque existen problemas de comunicación, relaciones interpersonales o condiciones de trabajo.

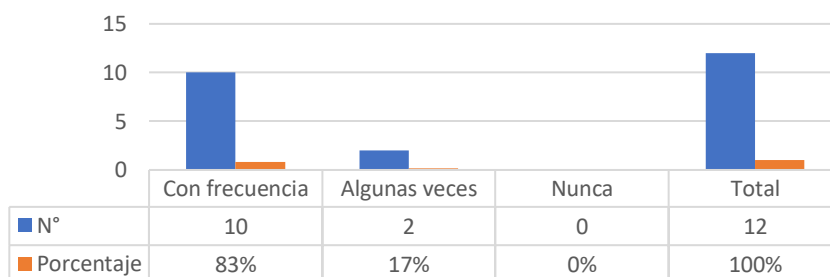
*Figura 18. Capacitaciones que se relacionen con sus actividades*



Fuente: Elaboración propia

Tenemos que el 33% de los encuestados respondió que “siempre” son tomados en cuenta para capacitaciones relacionados con sus actividades, esto significa que la empresa prioriza y valora su desarrollo profesional al proporcionarles oportunidades de capacitación de acuerdo a sus funciones y responsabilidades. Ahora bien, se tiene que el 58% indicó que “con frecuencia” son tomados en cuenta, reciben regularmente oportunidades de capacitación que están relacionados con sus roles y, por último, el 9% “nunca” han recibido capacitaciones. Esto puede ser una preocupación, ya que indica que algunos colaboradores pueden sentir que ni se les brinda la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en concordancia con sus funciones.

*Figura 19. Participación actividades de integración (sociales y deportivas)*

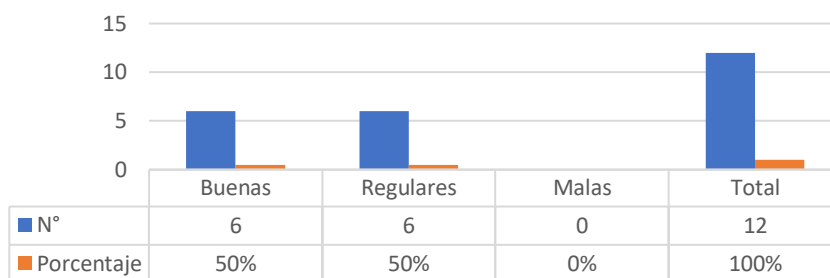


Fuente: Elaboración propia

Se nota una gran participación por parte de los colaboradores, dado que el 83% de ellos participa “con frecuencia” en las actividades de integración y trabajo en equipo que realiza la empresa. Un porcentaje minoritario respondió que “algunas veces” participa en estas actividades, es necesario considerar las necesidades y expectativas de estos, con el fin de contar con su participación (integridad).



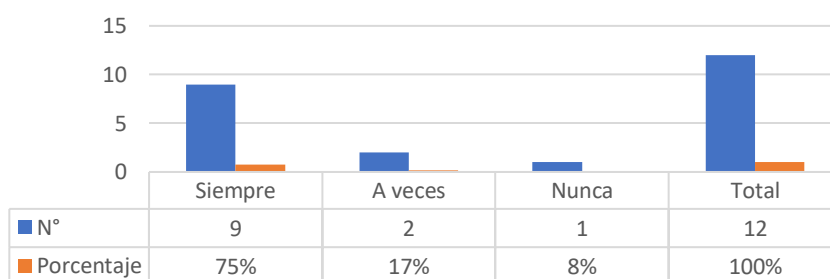
Figura 20. Relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y directivos



Fuente: Elaboración propia

Se presentan dos situaciones, el 50% de los colaboradores informó que sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y directivos son “buenas”, es decir que experimentan relaciones laborales positivas y saludables, contribuyendo así a un ambiente laboral más colaborativo y productivo, mientras que el otro 50% respondió que sus relaciones interpersonales son “regulares”, estos colaboradores pueden estar enfrentando desafíos o dificultades con sus compañeros y directivos, es por eso que se debe implementar programas de desarrollo de habilidades interpersonales que ayuden a estos a mejorar sus habilidades de comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo.

Figura 21. Fomentación del trabajo en equipo en el área desempeñada

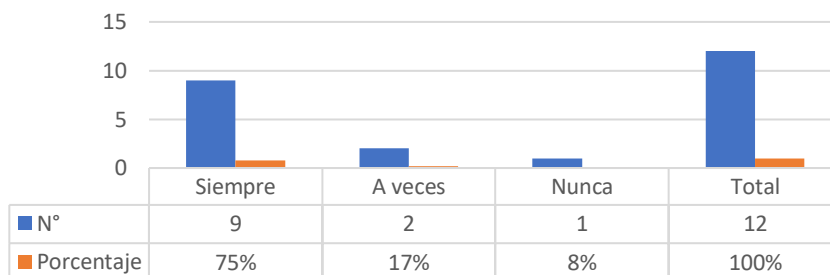


Fuente: Elaboración propia

El 75% de los encuestados respondió que en su área de trabajo “siempre” se fomenta el trabajo en equipo, siendo un indicador positivo, ya que los colaboradores sienten que promueven activamente la colaboración y el trabajo en equipo, mientras que el 17% indicó que “a veces” se fomenta el trabajo en equipo. Esto indica que, si bien el trabajo en equipo se fomenta en ciertas circunstancias, puede haber áreas de mejora para promoverlo de manera más constante. Ahora, un pequeño porcentaje, el 8%, respondió que “nunca” se fomenta el trabajo en equipo, esto es

preocupante, dado que indica que algunos empleados pueden sentir que la colaboración y el trabajo en equipo no son prioridades en su entorno laboral.

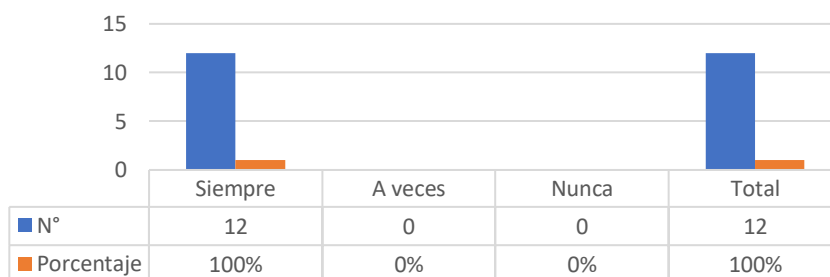
*Figura 22. Conocimiento desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Se obtiene un porcentaje del 75% el cual es muy relevante, puesto que los colaboradores conocen el desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, se debe a la participación en las actividades relacionadas con el tema. Además, esta un 25% conformado por los colaboradores que no tienen claras las actividades de Salud Ocupacional de la empresa, para mejorar este aspecto se debe mejorar la divulgación de este tipo de información a través de canales internos, reuniones informativas, boletines de salud y seguridad.

*Figura 23. Dotación*



Fuente: Elaboración propia

El resultado es de un 100% donde los encuestados respondieron que la empresa “siempre” se preocupa por brindar los elementos que garanticen su seguridad laboral, esto dice que los colaboradores sienten que la empresa toma en serio la seguridad en el trabajo y se asegura de proporcionar los recursos y elementos necesarios con el objetivo de garantizar su bienestar en el entorno laboral.

*Figura 24. Orden área de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Esta es una señal alentadora dado que la organización valora la importancia del entorno de trabajo de sus colaboradores y se esfuerza por mantenerlo en un estado de orden constante. La gestión del talento humano puede seguir promoviendo y respaldando esta cultura de orden y organización para beneficio de todos los empleados.

*Figura 25. Iluminación área de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Este porcentaje del 100% nos dice que la empresa se preocupa por mantener un nivel de iluminación el cual contribuya al bienestar y la eficiencia de los empleados, tener la iluminación adecuada en el lugar de trabajo es esencial para que los colaboradores realicen correctamente sus tareas designadas, además de crear un ambiente de trabajo saludable y productivo.

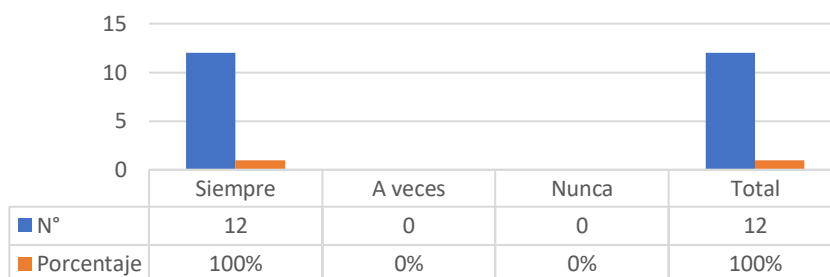
*Figura 26. Ventilación área de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

En resumen, el porcentaje indica que todos los empleados perciben que su área de trabajo siempre tiene suficiente ventilación. En otras palabras, la empresa se preocupa por la salud y comodidad de sus empleados en términos de condiciones de aire en el lugar de trabajo. La gestión del talento humano puede continuar apoyando esta práctica para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. La calidad del aire y la ventilación son aspectos esenciales para el bienestar de los empleados y su desempeño laboral.

*Figura 27. Mantenimiento área de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

La empresa siempre efectúa actividades de mantenimiento que sean necesarias, esto con el fin de mantener un excelente ambiente laboral en todas las áreas o dependencias, tiene beneficios significativos, como la reducción de interrupciones en el trabajo debido a problemas técnicos entre otros.

## **4.2 Resultados determinación de las variables claves de la GTH en la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva**

### **1. Practica Reclutamiento**

- Área de recursos humanos: Para Pharmags el área de recursos humanos ha sido la base para el éxito de su desarrollo como empresa porque convierte a los colaboradores como el activo más importante para sobresalir en el mercado frente a la competencia.

(Chiavenato, 2011) La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas, es decir, la calidad en la manera de gestionar a las personas en la organización es un aspecto crucial en la competitividad organizacional.

- Medios de difusión: Por el buen desempeño laboral que ha tenido la mayoría de los trabajadores la empresa tiene en cuenta a las personas que ellos refieren para la vacante disponible por lo tanto utilizan la voz a voz para convocar postulantes.

(Chiavenato, 2011a) La organización que estimula a sus empleados a presentar o recomendar candidatos utiliza un medio de los más eficientes y de amplio espectro de cobertura, pues con él se llega al candidato por medio del empleado. Éste, al recomendar amigos o conocidos, se siente reconocido ante la organización y ante el recomendado; según como se desarrolle el proceso, de manera natural se hace corresponsable junto con la empresa por su admisión.

### **2. Proceso de Selección**

- Evaluación de hoja de vida: Se realiza un análisis sobre la experiencia, habilidades y formación académica para posteriormente verificar la información por medio de llamadas telefónicas y una entrevista abierta dirigida por la jefe de talento humano o el gerente general.

(Chiavenato, 2011b) La selección es un proceso de comparación entre dos variables: por un lado, los criterios de la organización (como los requisitos del puesto por ocupar o las competencias individuales necesarias para la organización), y, por el otro, el perfil de los candidatos que se presentan.

- Pruebas de conocimiento: Pharmags no aplica pruebas concretas que verifique la formación académica o experiencia laboral que presume el postulante dejando a la expectativa el desempeño en caso de ser seleccionado.

(Chiavenato, 2011c) Las pruebas de conocimientos o habilidades son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica

o el ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto (nociones de contabilidad, de informática, de ventas, de tecnología, de producción, etc.) o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (destreza como chofer de camión, capturista, telefonista, operario de máquina, para utilizar una calculadora, etcétera).

- Entrevistas: La empresa realiza dos entrevistas abiertas una dirigida por la jefe de talento humano y la segunda por el gerente general a manera de un filtro para seleccionar los postulados que se acerquen a los requerimientos del cargo.

(Chiavenato, 2011d) En la entrevista actúan dos personas que inician un proceso de relación interpersonal, cuyo nivel de interacción debe ser muy elevado y, sobre todo, dinámico. El entrevistador estimula (con preguntas) al candidato, a fin de estudiar sus respuestas y reacciones de comportamiento (realimentación), las cuales le permiten elaborar nuevas preguntas (estímulos) que alimentan el proceso y así sucesivamente.

### **3. Proceso de inducción**

- Contrato: En primera instancia Pharmags lleva a cabo los trámites legales, como la firma de contrato y exámenes ocupacionales con el fin de crear un compromiso con la persona seleccionada.

(Chiavenato, 2011e) Con la socialización, es decir, con su ingreso a la organización, el nuevo empleado renuncia a una parte de su libertad de acción, pues acepta cumplir un horario de trabajo, desempeñar determinadas actividades, seguir la dirección de su superior, y acatar reglas y regulaciones internas precisas.

- Socialización organizacional: El objetivo es que el nuevo colaborador conozca sobre la cultura organizacional, se familiarice con las instalaciones, el funcionamiento de la empresa y con sus compañeros de manera que al momento que empiece con sus actividades tenga más confianza.

(Chiavenato, 2011f) Tienen por objeto familiarizar a los recién llegados con el lenguaje de la organización, con los usos y costumbres internos (cultura organizacional), con la estructura de la organización (áreas o departamentos), con los principales productos o servicios, con la misión y objetivos de la organización, etcétera.

#### **4. Diseño de cargos**

- **Perfiles de cargo:** Cuando ingresa un nuevo colaborador a la empresa se le entrega un documento con las funciones que debe realizar de acuerdo al cargo que va a ocupar de esta manera garantiza que haya claridad entre el contratado y el contratante.

(Chiavenato, 2011g) El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama.

#### **5. Evaluación de desempeño**

- **Jefe inmediato:** Al ser una empresa pequeña las evaluaciones de desempeño a los colaboradores las realiza el jefe inmediato, mediante un formato donde se tienen en cuenta aspectos que determinan por medio de un puntaje el cumplimiento de las funciones.

(Chiavenato, 2011h) En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño y evaluación de sus subordinados. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y criterios para tal evaluación.

#### **6. Remuneración**

- **Salario:** La retribución salarial que establece Pharmags va de acuerdo a el perfil del cargo y al desempeño laboral que tenga el colaborador puesto que busca motivar a ser el mejor en su cargo.

(Chiavenato, 2011i) En una organización, cada puesto tiene un valor individual. Sólo se puede remunerar con justicia y equidad al ocupante de un puesto si se conoce el valor de ese puesto en relación con los demás puestos de la organización y la situación del mercado. Como la organización es un conjunto de puestos con distintos niveles jerárquicos y de distintos campos de especialidad, la administración de sueldos y salarios es un asunto que abarca a la empresa en su conjunto y repercute en todos sus niveles y sectores.

#### **7. Planes de Beneficios Sociales**

Con respecto a las **prestaciones sociales** la empresa Pharmags cumple con todas (prima de servicios, las cesantías y sus intereses, la dotación y la seguridad social), este es un aspecto muy importante para los colaboradores, dado que así se podrá tener la retención del talento humano de la empresa, dado que estos valoran beneficios como el seguro de salud, seguro de vida y las

opciones de jubilación, haciendo que influya en la decisión de quedarse en la empresa a largo plazo.

Chiavenato (2007), define: “Las prestaciones sociales son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahórrale esfuerzo y preocupaciones” (p. 319).

### **8. Sistema de recompensas**

Por otra parte, Pharmags tiene **incentivos** con sus colaboradores, tales como bonos navideños y por cumplir metas que corresponde a los visitantes, estos incentivos son una poderosa herramienta para motivar al talento humano de la empresa, ya que impulsan el desempeño y la productividad laboral. Este aspecto también puede contribuir a la creación de una cultura de trabajo positiva, donde los colaboradores se sentirán apreciados y respaldos por sus esfuerzos.

Dessler (2009), define los incentivos como: “Pago por méritos, es un aumento de sueldo concedido al empleado con base a su desempeño individual” (p. 452).

### **9. Capacitación**

Referente a la **capacitación**, la jefe de talento humano las realiza constantemente sobre el Sistema de Gestión De Seguridad y Salud en el Trabajo, dado que ayudan a sensibilizar a los empleados sobre los riesgos laborales y las medidas preventivas. Esto puede llevar a una disminución significativa de accidentes y lesiones en el lugar de trabajo.

Siliceo (2008), señala: La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por lo cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y la habilidad de los colaboradores (p. 25).

### **10. Desarrollo profesional**

En este caso, Pharmags si permite que sus colaboradores estudiantes en los temas que sean de sus intereses, esto no solo beneficia a talento humano, sino que también contribuye al éxito general de la empresa al mejorar la productividad, la retención de los mismos y la capacidad de adaptación a cambios en el entorno laboral.



Chiavenato (1990), dice: “El Desarrollo Profesional es la educación que tiene por objetivo ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa, o para estimular su eficiencia y productividad en el cargo”.

### **11. Relaciones laborales**

En las **relaciones con los empleados**, la empresa cuenta con un comité de convivencia, desempeñando un papel crucial en la resolución de conflictos entre empleados, es decir, proporciona un espacio neutral donde las partes involucradas pueden expresar sus preocupaciones y de esta manera trabajar hacia soluciones constructivas. Esto con el fin de que los colaboradores se sientan más seguros y apoyados cuando se tenga que abordar problemas y mejorar la convivencia en el lugar de trabajo o dependencia.

### **4.3 Resultados del establecimiento de las prácticas de GTH que permita el desarrollo humano de la empresa**

#### **1. Reclutamiento**

Pharmags Laboratories hace uso de los dos tipos de reclutamiento; interno que es promover de cargo, el cual puede generar estancamiento en la innovación y creatividad, por otra parte, en el reclutamiento externo tiene en cuenta las referencias de sus colaboradores para incorporar nuevo personal y aunque de esta manera el trabajador puede sentir que es tomado en cuenta por parte de la empresa, de esta manera reduce el tiempo en el proceso de selección de personal. De acuerdo a lo anterior, Pharmags debe identificar las necesidades de la empresa, definir el cargo que va a suplir esas necesidades y posteriormente realizar la convocatoria interna y externa. (Benavides, L., y Estupiñán, 2020a) plantean que llevar a cabo un correcto proceso de reclutamiento implica que la gerencia general de las empresas analice lo que tiene para ofrecer al candidato y las necesidades que desea suplir. Por lo tanto, no es suficiente con anuncios caros y equipos expansivos para encontrar el colaborador adecuado para la vacante.

#### **2. Selección de personal**

Posteriormente al proceso de reclutamiento y preselección a los aspirantes del cargo a ocupar, mediante dos entrevistas; una realizada por la jefe de talento humano donde utiliza un formato para definir el perfil sociodemográfico y utilizarlo como filtro para que el candidato pase a la siguiente etapa que es una entrevista dirigida por el gerente general donde utiliza un formato con el fin de conocer más a profundidad sobre los conocimientos, actitudes, aptitudes y aspiraciones del entrevistado y de esta manera realizar un diagnóstico de cual podría ser su desempeño laboral. Teniendo en cuenta la técnica de selección de personal que aplica Pharmags se puede identificar la deficiencia en su proceso puesto que no aplica una técnica que le permita comprobar la información que el candidato coloca en la hoja de vida, lo cual puede ocasionar expectativas equivocadas y por consiguiente invertir más tiempo en capacitar al colaborador para que pueda desempeñar su trabajo. (Benavides, L., y Estupiñán, 2020b) Definen que un adecuado proceso de selección de personas consiste en que debe haber similitud entre los requerimientos de la empresa y el perfil que posea el aspirante. Para esto se deben realizar una serie de pruebas que evalúen las cualidades y conocimientos que influyan en el desempeño laboral.

### **3. Inducción de personal**

En este proceso Pharmags tiene un formato como guía y para constatar todos los temas que son expuesto hacia el aspirante seleccionado, el contenido que tiene esta inducción va desde la misión, visión, historia, reglamento interno, cultura organizacional, hasta las funciones y responsabilidades del cargo a ocupar, los cuales son pertinentes porque dan a conocer al nuevo colaborador una idea general de cómo es el ambiente laboral y como va a realizar sus actividades, con el fin de que se adapte de manera efectiva a su cargo y a su equipo de trabajo. En muchas ocasiones por la necesidad de que una persona ocupe la vacante, no se realiza el debido proceso de inducción saltándose varias etapas como el recorrido por la empresa, la resolución de dudas e inquietudes o directamente se realiza una breve explicación sobre las funciones que debe cumplir el colaborador provocando una alta rotación de personal, el incumplimiento de las actividades y la baja productividad. (Alfaro, 2012) Describe que el objetivo del proceso de inducción es proporcionarle toda la información necesaria para el nuevo colaborador y llevar a cabo todas las actividades para se integre a su puesto de trabajo y en el ambiente en el que se va a desenvolver.

### **4. Capacitación de personal**

Uno de los grandes problemas de Pharmags es la administración tradicional, la cual limita a implementar nuevas estrategias que le permita tener una perspectiva diferente del mercado y esto se ve reflejado en como capacita a sus colaboradores puesto que se vale de los conocimientos del personal de la empresa para capacitar a rangos inferiores, así reduciendo la posibilidad de conocer las nuevas tendencias de marketing además de cohibir a los colaboradores de salir de su zona de confort. (Benavides, L., y Estupiñán, 2020c) Fundamentan que el proceso de capacitación le permite a la empresa identificar sus necesidades hasta los resultados de la evaluación de desempeño, pasando por los indicadores, objetivos, elaboración del programa y su ejecución.

### **5. Diseño y análisis de cargos**

La empresa Pharmags tiene o cuenta con las diferentes tareas que el colaborador debe cumplir, pero tiene falencias en los requisitos intelectuales como la iniciativa y aptitudes necesarias, además de los requisitos físicos tales como esfuerzo físico, concentración visual, destrezas o habilidades.

Por otra parte, los colaboradores deben tener en cuenta cómo van a cumplir o van a llevar a cabo estas tareas, a quien deberán informar la ejecución y el resultado de las mismas, como también a quien este colaborador deberá supervisar o dirigir. Benavides y Estupiñán (2020)

plantean que tanto la descripción del cargo como el análisis del mismo, hace referencia a todas y cada una de las tareas, los deberes y las responsabilidades que debe desarrollar el empleado, sin dejar de lado la periodicidad, ya sean diarias, semanales o mensuales (aspectos intrínsecos).

Una vez el colaborador tenga claro cuáles son sus requisitos, conocimientos, experiencia, responsabilidades entre otros, se debe realizar una retroalimentación constante una vez se hayan presentado los informes y se note presencia de falencias o dificultades.

Ahora bien, al realizar adecuadamente un diseño y análisis de cargos trae a la empresa los siguientes beneficios:

- Compensar de manera equitativa a los colaboradores.
- Ubicar al personal en puestos adecuados.
- Determinar estándares reales de desempeño.
- Crear planes para capacitación y desarrollo.
- Identificar candidatos adecuados para las vacantes actuales.
- Conocer y evaluar las necesidades reales del personal de la empresa.

En la actualidad los cargos se adaptan y ajustan al desempeño profesional de las personas, lo que se denomina enriquecimiento o ampliación de los cargos. Además, los cargos están dejando de ser en su mayoría individuales y aislados socialmente para convertirse en actividades de equipos con elevado contenido social. Todo esto se lleva a cabo con el propósito de mejorar la calidad de vida en el trabajo; es decir, el grado de satisfacción de las personas con sus actividades y la organización.

## **6. Remuneración y beneficios**

En este aspecto la empresa debería tener en cuenta beneficios o incentivos para sus colaboradores, dado que el salario establecido está relacionado con el cargo que están ejerciendo, es decir, tienen una buena remuneración haciendo que la empresa fidelice a su equipo de trabajo. Pharmags cuenta con incentivos como bonos navideños y brinda incentivos si su personal a alcanzado las metas propuestas por la misma.

Además, Pharmags podría ofrecer reconocimientos al personal mediante los diferentes medios de comunicación felicitándolos por el trabajo que han realizado, también proporcionar un día libre como recompensa por la finalización exitosa de las tareas, brindar membresías según los hobbies que tengan los colaboradores (mensualidad a un gimnasio o academia de baile, entradas a eventos especiales), incentivos por el tiempo de permanecían en la empresa.

Esto sería una muestra de como Pharmags podría mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, reduciendo niveles de fatiga y estrés y por ende rotación del personal, convirtiéndose en una opción atractiva para ellos, con el objetivo de que sientan tranquilidad y puedan concentrarse al máximo en sus actividades laborales diarias.

## **7. Evaluación de desempeño**

La empresa podría implementar los siguientes métodos de evaluación de desempeño tales como:

**Autoevaluación**, dado que permite determinar por el mismo empleado las áreas de trabajo que necesitan mejorarse y determinar objetivos personales que le permitan superarse cada día. Lo más valioso de las autoevaluaciones radica en la participación del empleado y su compromiso a los procesos de mejoramiento.

**Método de incidentes críticos**, por lo general es un método sencillo de evaluación de desempeño, este método permite que el evaluador observa y registra los hechos constantemente positivos o negativos con respecto al desempeño de los empleados. Decidir exactamente qué se encuentra bajo el control del empleado y qué no puede constituir un delicado punto en este método de evaluación. Este método es extremadamente útil para proporcionar realimentación al empleado. Puede existir distorsión si los registros omiten aspectos relevantes debido a la falta de detalle de los acontecimientos.

**Evaluación integral o de 360 grados**, permite el rompimiento del paradigma de que “el supervisor o el jefe inmediato es la única persona que puede evaluar las competencias de sus subordinados” dado que se toma en cuenta la opinión de otras personas con las que interactúa el empleado, como sus compañeros de trabajo, los clientes, los proveedores con los que se relaciona, etc. Inclusive se admite la autoevaluación que permite al empleado definir su propia perspectiva, paso que permite una mayor objetividad en la evaluación de desempeño.

Indicadores para medir la efectividad de la evaluación de desempeño


- a) Número de instrumentos aplicados
- b) Porcentaje de empleados por encima del estándar de desempeño
- c) Porcentaje de empleados por debajo del estándar de desempeño
- d) Número de empleados que requieren Plan de Mejoramiento

#### 4.4 Modelo de Gestión de Talento Humano para la empresa

1. **Reclutamiento:** se refiere al proceso de convocar aspirantes que tengan el perfil profesional de acuerdo a determinada vacante, por ello se deben realizar estrategias para cumplir con el objetivo de escoger al mejor candidato, como son:

Análisis de necesidad de cargo: se aplica este formato con el fin de determinar la importancia de cubrir un cargo.


Tabla 2. Formato Reclutamiento de personal

	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL		
	ANÁLISIS DE PUESTO		FECHA
			1/11/2023
CARGO	¿CUALES SON LAS FUNCIONES?	¿COMO DESARROLLA LAS FUNCIONES?	¿OBJETIVO DE LAS FUNCIONES?

Fuente: Elaboración propia

Base de datos: se recolecta la información más relevante de la hoja de vida de los aspirantes para determinar si cumple con los requerimientos de la empresa.

Tabla 3. Formato base de datos

	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL					
	BASE DE DATOS DE ASPIRANTES					PERIODO
						ENE - JUN
APROBADO > 3x						
DESAPROBADO < ó = 2x						
CARGO	VISITADOR MEDICO					
ASPIRANTE	REQUERIMIENTOS					
	EDAD	NIVEL ACADEMICO	EXPERIENCIA	ANTECEDENTES JUDICIALES	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	RESULTADOS
NOMBRE COMPLETO	20 - 40	TECNICO AUXILIAR DE VENTAS	6 MESES	NO TENER REGISTRO DE ANTECEDENTES	TIEMPO COMPLETO - INMEDIATO	

Fuente: Elaboración propia

Anuncio de convocatoria: se especifica los requerimientos de la empresa.

*Imagen 1. Anuncio de convocatoria*

# CONVOCATORIA LABORAL





## VISITADOR MEDICO

### PROPOSITO

Visitar a médicos y especialistas en sus consultorios para brindar información científica y profesional sobre los medicamentos que tiene bajo su responsabilidad.

### REQUISITOS

- ✓ Tecnico o profesional en el area de la salud
- ✓ Experiencia de 6 meses en el manejo de medicamentos
- ✓ Salario \$1.160.000 + aux de transporte

## ENVIA TU HOJA DE VIDA

📞 +58 3145147491

✉️ comercial@phatma  
gslaboratories.com




Calle 8 #14-19 Barrio Altico

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de efectividad: se aplica con el propósito de establecer cuanta efectividad tiene la aplicación de este proceso.

Tabla 4. Evaluación de efectividad


		RECLUTAMIENTO DE PERSONAL												PERIODO	
		EVALUACION DE EFECTIVIDAD												ENE - JUN	
TIEMPO DE DIVULGACION	RECLUTAMIENTO INTERNO						RECLUTAMIENTO EXTERNO						TIEMPO DE SELECCIÓN DE PERSONAL		
	RECEPCIÓN DE ASPIRANTES						RECEPCIÓN DE ASPIRANTES								
	NOMBRE	CARGO	PROMOCION	SENA TRABAJO		FACEBOOK		VOZ A VOZ		COSTO TOTAL					
Nº ANUNCIOS				COSTO	Nº ASPIRANTES	Nº ANUNCIOS	COSTO	Nº ASPIRANTES	Nº ANUNCIO		COSTO	Nº ASPIRANTES			
	CARGOS CUBIERTOS						CARGOS CUBIERTOS								

## 2. Selección

Este proceso permite a la empresa seleccionar a su fuerza de trabajo para que reduzca la rotación del personal y cubrir las necesidades de Pharmags Laboratories, por lo cual se debe aplicar los siguientes formatos.

**Entrevista de perfil sociodemográfico:** obtener la información básica sobre los aspirantes.

### Anexo 1. Entrevista perfil sociodemográfico

		SELECCION DE PERSONAL	
		ENTREVISTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	FECHA 1/11/2023
<b>Nombre:</b> _____		<b>Cargo aspirante:</b> _____	
<b>1. EDAD</b> a. Menor de 18 años b. 18 - 27 años c. 28 - 37 años d. 38 - 47 años e. 48 años o mas		<b>2. ESTADO CIVIL</b> a. Soltero (s) b. Casado (s)/Union libre c. Separado (s)/Divorciado d. Viudo (s)	
<b>3. GÉNERO</b> a. Masculino b. Femenino		<b>4. NÚMERO DE PERSONAS A CARGO</b> a. Ninguna b. 1 - 3 personas c. 4 - 6 personas d. Más de 6 personas	
<b>5. NIVEL DE ESCOLARIDAD</b> a. Primaria b. Secundaria c. Técnico / Tecnólogo d. Universitario e. Especialista / Maestro		<b>6. TENENCIA DE VIVIENDA</b> a. Propia b. Arrendada c. Familiar d. Compartida con otro(s) familia(s)	
<b>7. USO DEL TIEMPO LIBRE</b> a. Otro trabajo b. Labores domésticas c. Recreación y deporte d. Estudio e. Ninguno		<b>8. PROMEDIO DE INGRESOS (S.M.L.)</b> a. Mínimo Legal (S.M.L.) b. Entre 1 a 3 S.M.L. c. Entre 4 a 5 S.M.L.	
<b>9. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA</b> a. Menos de 1 año b. De 1 a 5 años c. De 5 a 10 años d. De 10 a 15 años e. Más de 15 años		<b>10. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL</b> a. Menos de 1 año b. De 1 a 5 años c. De 5 a 10 años d. De 10 a 15 años e. Más de 15 años	
<b>11. TIPO DE CONTRATACIÓN</b> a. Carrera Administrativa b. Provisionalidad c. Libre nombramiento y remoción d. Contrato de Prestación de Servicios e. Honorarios/servicios profesionales		<b>12. HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE SALUD REALIZADAS POR LA EMPRESA</b> a. Vacunación b. Salud oral c. Exámenes de laboratorio/otros d. Exámenes periódicos e. Spa (Relajación) f. Capacitaciones en Salud Ocupacional	
<b>13. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD</b> a. Si b. No CUAL: _____		<b>14. FUMA</b> a. Si b. No Promedio diario _____	



## Evaluación médica

### Anexo 2. Certificado Médico de Preingreso Ocupacional

28/4/23, 12:47

Certificado medico JUAN DAVID GUERRERO GOMEZ



#### CERTIFICADO MÉDICO DE PREINGRESO OCUPACIONAL

Fecha: 2023-02-11

##### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Empresa Usaria:	ORGANIZACION LA MERCED SAS	Actividad económica:	Alimentos
Nombre:	JUAN DAVID GUERRERO GOMEZ	Documento:	CC 1080042285
Fecha de nacimiento:	2004-09-17	Lugar de nacimiento:	Pasto (Nariño)
Edad:	18 años	Género:	Masculino
Estado civil:	Soltero	No. hijos vivos:	0
Dirección actual:	MZ D CASA 8 PANORAMICO II	Municipio:	PASTO
Teléfono:	3163696577	Escolaridad:	Secundaria_completa
Ocupación:	PIZZERIA	EPS:	Emssanar
AFP:	Colpensiones	ARL:	Positiva
Responsable**:	MARIA BOTINA (MADRE)	Teléfono:	3163696577
Acompañante:	El trabajador asiste a la evaluación sin acompañante.		



\*\* La información de responsable se encuentra actualizada de acuerdo a la última suministrada por el paciente en la historia para efectos de un contacto oportuno ante cualquier eventualidad.

##### INMUNIZACIONES Relación de biológicos aplicados:

No presenta carnet de vacunación para revisión, refiere vacunación de covid 19 dos dosis de pfizer la ultima en 2022

##### PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

Visiometría: NO APLICA.  
Audiometría: NO APLICA.  
Espirometría computarizada: NO APLICA.

##### CONCLUSIONES OCUPACIONALES

De acuerdo al examen ocupacional realizado a JUAN DAVID GUERRERO GOMEZ con documento de identificación No. 1080042285 se considera no presenta restricciones para desempeñar la ocupación de PIZZERIA del sector económico Alimentos

##### CONDUCTAS OCUPACIONALES PREVENTIVAS

1. CLASIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA OSTEOMUSCULAR: De acuerdo a la información disponible y el examen realizado se clasifica como NO CASO.

##### RECOMENDACIONES GENERALES (Para el manejo de enfermedades generales o comunes)

- continuar tratamiento medico en su eps, por patología dermatologica
- utilizacion de elementos de proteccion personal incluidos guantes

##### CONCEPTO MEDICO DE APTITUD OCUPACIONAL

NO PRESENTA RESTRICCIONES

##### OBSERVACIONES FINALES

CONSIDERACIONES POR EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL REALIZADO DE MANERA EXTRAMURAL: El Examen Médico Ocupacional fue realizado en las instalaciones de la Empresa, en un área adecuada para ello y cumpliendo con las condiciones mínimas que garanticen la seguridad y privacidad del evaluado.

CONSIDERACIONES SOBRE LA CAPACIDAD VISUAL EVALUADA POR EL MEDICO: Dentro del examen Médico Ocupacional realizado se incluyó una valoración de la capacidad visual, en la que no se encontraron alteraciones que puedan afectar el desempeño de la ocupación.

RESULTADOS DE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO PARA EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA SANITARIA DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS: Los exámenes de Laboratorio Clínico realizados presentaron los siguientes resultados: - Coprológico: Negativo para parásitos intestinales; - Frotis de uñas: Negativo para patógenos; - Frotis faríngeo: Negativo para patógenos.

ENFASIS EN EL EXAMEN DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR: En el Examen Médico Ocupacional realizado se hizo una completa revisión de su sistema osteomuscular, extremidades y columna, buscando patologías o secuelas de estas que pudieran constituir un riesgo aumentado para la realización de las actividades de su trabajo habitual, o de aquellas que impliquen posturas forzadas o movimientos repetitivos. Cualquier alteración significativa encontrada se ampliará en el Certificado Médico, con el objeto de definir su estado, implicaciones ocupacionales o la necesidad de tratamiento.

##### Es de vital importancia para PROTEGERNOS DEL CORONAVIRUS:

- Lavar nuestras manos regularmente con abundante agua y jabón.
- Usar tapabocas convencionales todo el tiempo en espacios donde sea imposible mantener distancias mayores a 1 metro, como: transporte público, taxis, supermercados, bancos, entre otros.
- Si se usa transporte masivo usar siempre tapabocas y lavarse las manos después de usarlo.
- Evitar tocarse la cara, especialmente después de tener contacto con superficies contaminadas o personas enfermas.
- Limpia constantemente con desinfectante las superficies con las que tenemos contacto.
- Mantener una distancia no inferior a un metro con otras personas: No saludar de beso ni de mano y evite el contacto físico.
- SI TIENE LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS: Fiebre, Tos, Dificultad para respirar, dolor para tragar, notifíquelo a su empleador y su EPS, No vaya a lugares públicos, es ideal que se aisle preventivamente.

[https://kumara.rednacional.com.co/erp/snt/websys\\_hisingia.snt](https://kumara.rednacional.com.co/erp/snt/websys_hisingia.snt)

1/2

Fuente: Pharmags Laboratories S.A.S

### Anexo 3. Certificado Médico de Control Periódico

1/5/23, 8:42

Certificado medico SANDRA MILENA JAMAUCA JIMENEZ

AURORA



#### CERTIFICADO MÉDICO DE CONTROL PERIODICO

Fecha: 2023-03-29

##### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Empresa Usaria:	ORGANIZACION LA MERCED SAS	Actividad económica:	Alimentos
Nombre:	SANDRA MILENA JAMAUCA JIMENEZ	Documento:	CC 36952982
Fecha de nacimiento:	1980-03-07	Lugar de nacimiento:	Pasto (Narino)
Edad:	43 años	Género:	Femenino
Estado civil:	Casado	No. hijos vivos:	2
Dirección actual:	CALLE 11 A NO 32-18 SAN IGNACIO	Municipio:	PASTO
Teléfono:	3173473536	Escolaridad:	Estudios_posgrado
Ocupación:	CONTADORA	EPS:	Nueva EPS
AFP:	Porvenir	ARL:	Positiva
Responsable**:	JAIRO DIAZ (ESPOSO)	Teléfono:	3127673673
Acompañante:	El trabajador asiste a la evaluación sin acompañante.		



\*\* La información de responsable se encuentra actualizada de acuerdo a la última suministrada por el paciente en la historia para efectos de un contacto oportuno ante cualquier eventualidad.

##### INMUNIZACIONES Relación de biológicos aplicados:

No presenta carnet de vacunación para revisión, refiere una dosis de janssen.

##### PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

Visiometría: NO APLICA.  
Audiometría: NO APLICA.  
Espirometría computarizada: NO APLICA.

##### CONCLUSIONES OCUPACIONALES

De acuerdo al examen ocupacional realizado a SANDRA MILENA JAMAUCA JIMENEZ con documento de identificación No. 36952982 se considera es satisfactorio

##### CONDUCTAS OCUPACIONALES PREVENTIVAS

1. CLASIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA OSTEOMUSCULAR: De acuerdo a la información disponible y el examen realizado se clasifica como NO CASO.

##### RECOMENDACIONES GENERALES (Para el manejo de enfermedades generales o comunes)

No se generan recomendaciones médicas

##### CONCEPTO MEDICO DE APTITUD OCUPACIONAL

ES SATISFACTORIO

##### OBSERVACIONES FINALES

CONSIDERACIONES POR EXAMEN MEDICO OCUPACIONAL REALIZADO DE MANERA EXTRAMURAL: El Examen Médico Ocupacional fue realizado en las instalaciones de la Empresa, en un área adecuada para ello y cumpliendo con las condiciones mínimas que garanticen la seguridad y privacidad del evaluado.

CONSIDERACIONES SOBRE LA CAPACIDAD VISUAL EVALUADA POR EL MÉDICO: En el examen Médico Ocupacional realizado se incluyó una valoración de la capacidad visual, en la que se encontró una agudeza visual adecuada para el desempeño de la ocupación actual.

ENFASIS EN EL EXAMEN DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR: En el Examen Médico Ocupacional realizado se hizo una completa revisión de su sistema osteomuscular, extremidades y columna, buscando patologías o secuelas de estas que pudieran constituir un riesgo aumentado para la realización de las actividades de su trabajo habitual, o de aquellas que impliquen posturas forzadas o movimientos repetitivos. Cualquier alteración significativa encontrada se ampliará en el Certificado Médico, con el objeto de definir su estado, implicaciones ocupacionales o la necesidad de tratamiento.

Es de vital importancia para PROTEGERNOS DEL CORONAVIRUS:

- Lavar nuestras manos regularmente con abundante agua y jabón.
- Usar tapabocas convencionales todo el tiempo en espacios donde sea imposible mantener distancias mayores a 1 metro, como: transporte público, taxis, supermercados, bancos, entre otros.
- Si se usa transporte masivo usar siempre tapabocas y lavarse las manos después de usarlo.
- Evitar tocarse la cara, especialmente después de tener contacto con superficies contaminadas o personas enfermas.
- Limpiar constantemente con desinfectante las superficies con las que tenemos contacto.
- Mantener una distancia no inferior a un metro con otras personas: No saludar de beso ni de mano y evite el contacto físico.
- SI TIENE LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS: Fiebre, Tos, Dificultad para respirar, dolor para tragar, notifíquelo a su empleador y su EPS, No vaya a lugares públicos, es ideal que se aisle preventivamente.

[https://kumara.rednacional.com.co/erp/snt/websys\\_hisconia.snt](https://kumara.rednacional.com.co/erp/snt/websys_hisconia.snt)

Fuente: Pharmags Laboratories S.A.S

Anexo 4. Certificado Médico Ocupacional



SOMEB DE NARIÑO IPS  
NIT 900893325-4  
Habilitación No. DHS362573 LSST No. 1546 del 30/06/2021

Cra. 20 B 10-51 Pasto, Nariño  
Teléfono: 3188813876 - 3154958398  
somebdenariñoips@gmail.com  
www.somebdenariñoips.com

CERTIFICADO MÉDICO OCUPACIONAL

Fecha Emisión: <b>2023-10-05</b>	Realizado en: <b>PASTO (Nariño)</b>	Tipo Evaluación - Enfoque: <b>Egreso, Osteomuscular</b>	Orden Servicio No. <b>956094</b>
Nombres y Apellidos: <b>BRANDON JAIR RIVERA TAPIA</b>		Identificación: <b>CC 1004191760</b>	Sexo: <b>Masculino</b>
Fecha Nacimiento: <b>2002-09-09</b>	Edad: <b>21 años</b>	Talla: <b>172 centímetros</b>	Índice Masa Corporal: <b>27,38</b>
Dirección Residencia: <b>MZ D CASA 3 BARRIO QUITO LOPEZ II</b>		Peso: <b>81 kilogramos</b>	Teléfono: <b>3186525891</b>
Cargo a desempeñar: <b>DOMICILIARIO</b>		Empresa: <b>NIT 900793330-2 ORGANIZACION LA MERCED SAS</b>	Empresa Usuario: <b>ORGANIZACION LA MERCED SAS</b>

(\* Valor registrado según documento de identidad suministrado por el usuario)



Certificado emitido de acuerdo con la Evaluación Médica Ocupacional realizada el 2023-10-05. Para emitir el concepto médico ocupacional se analizaron los siguientes exámenes complementarios:

Exámenes complementarios no realizados.

CONCEPTO MÉDICO OCUPACIONAL

**Egreso:** Condiciones de salud no relacionadas con el trabajo, se sugiere seguimiento por EPS.  
**Osteomuscular:** Con patología(s) osteomuscular(es) que no interfiere(n) con su capacidad laboral y los requerimientos del perfil del cargo.

RECOMENDACIONES PARA EL ÁREA DE SST

Sin Recomendaciones para el Área de SST.  
Otras Recomendaciones: EGRESO SATISFACTORIO. ( MANEJO EN EPS)  
Se anexan Recomendaciones Médicas para el trabajador.

  
Firma Especialista  
**Dr. EVER ROSENDO PATIÑO RAMIREZ**  
Registro No.: 520319  
LSST: 2351/15


  
Firma del Usuario  
**BRANDON JAIR RIVERA TAPIA**  
CC.: 1004191760



Valide este documento en:  
https://www.somebdenariñoips.com/validador/validador.php?codigo=2023-11-08 11:01:56 718d81

Entrevista gerente general: en este punto el gerente tiene conocimiento sobre las habilidades del aspirante y puede tomar la decisión de contratación.


*Anexo 5. Entrevista Gerente General*

 NOMBRES CARGO AL QUE APLICA		SELECCION DE PERSONAL											
		ENTREVISTA GENERAL										FECHA	
												11/11/2023	
		APELLIDOS		FECHA		EVALUADOR		JEFES		G			
EVALUADOR		ADECUADO		DESADECUADO		CONTACTO VISUAL		DIRECTO		EVITA EL CONTACTO			
GESTOS DURANTE LA ENTREVISTA		ADECUADO		DESADECUADO		VESTIMENTA		ADECUADA		INADECUADA			
EXPRESION CORPORAL (POSTURA)		SI		NO		FLUIDEZ VERBAL		ADECUADA		INADECUADA			
PUNTUAL		SI		NO		CON QUIEN		NUMERO		DE HIJOS?			
1. ¿Dónde VIVE USTED?		SOLTERO		CASADO		1		2		3			
2. ¿ESTADO CIVIL		DIVORCIO		OTROS		4		5					
3. ¿QUE ASPIRACION SALARIAL TIENE?													
4. ¿PORQUE DEJO SU TRABAJO ANTERIOR O PORQUE QUIERE DEJAR SU TRABAJO ACTUAL?													
5. ¿ES USTED CANDIDATO EN OTROS PROCESOS DE SELECCION?		SI		NO		EN QUE EMPRESA							
6. ¿LE GUSTA TRABAJAR EN EQUIPO?													
7. ¿SE CONSIDERA APTO PARA TRABAJAR BAJO PRESION?													
8. ¿CUELTAS CON EXPERIENCIA COMERCIAL?													
9. ¿COMO SE ENTERO DE LA VACANTE?													
10. ¿QUE CONOCE USTED DE LA EMPRESA?													
11. ¿POR QUE LE INTERESA ESTE TRABAJO?													
12. ¿POR QUE USTED ES LA PERSONA INDICADA PARA ESTE CARGO?													
PRUEBAS													
ENTREVISTA DE PERFIL SOCIODEMOGRAFICO		APROBADO		DESAPROBADO		PRUEBA PSICOTECNICA		APROBADO		DESAPROBADO			
PRUEBA DE CONOCIMIENTO		APROBADO		DESAPROBADO		EVALUACION MEDICA		APROBADO		DESAPROBADO			
AVAL DE CADA ENTREVISTADOR PARA QUE EL ASPIRANTE EMPIECE SU PROCESO DE CONTRATACION		JEFE DE TALENTO HUMANO				GERENCIA							
		SI		NO		SI		NO					
		COMENTARIOS				COMENTARIOS							
		FIRMA				FIRMA							

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de efectividad: se aplica con el propósito de establecer cuanta efectividad tiene la aplicación de este proceso

*Tabla 5. Evaluación de efectividad – Selección de personal*

 CARGO VACANTE		SELECCION DE PERSONAL				
		EVALUACION DE EFECTIVIDAD			PERIODO	
		Nº DE VACANTES	Nº DE CANDIDATOS PRESENTADOS	Nº DE CANDIDATOS SELECCIONADOS	Nº DE CANDIDATOS APROBADOS	ENE - JUN
						Nº DE CANDIDATOS CONTRATADOS
TOTAL:		0	0	0	0	0


Fuente: Elaboración propia

### 3. Inducción

Mediante esta práctica coloca en conocimiento de todos los aspectos relevantes de la empresa al nuevo colaborador y de las funciones del cargo a ocupar, para llevar acabo esto se aplica el siguiente formato:

Inducción de personal: en el cual se encuentra los datos básicos del colaborador y constancia de los temas que se van a socializar.

Tabla 6. Formato inducción

		INDUCCION PERSONAL	
		INDUCCION	FECHA
			1/11/2023
DATOS DEL TRABAJADOR			
Nombre y Apellidos:			
No. Identificación:		Expedido en:	
Fecha de Nacimiento:		Lugar	
Dirección de Residencia:			Ciudad:
Cargo:			
Eps:		Fondo de Pension:	
EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:			
Nombre y Apellidos:			
Dirección:			
Teléfono:			
Parentesco:			
TEMAS DE INDUCCION Y/O REINDUCCION			
	1. Generalidades (historia, mision, vision)		
	2. Cultura organizacional		
	3. Sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo		
	4. Reglamento interno de trabajo		
	5. Remuneracion economica		
	6. Cargo		
DECLARACIÓN DEL TRABAJADOR			
Dejo constancia de que he recibido las instrucciones y las he entendido porque han sido claras, en consecuencia me comprometo a seguir las instrucciones que he recibido como condición de contratación y como requisito para trabajar al servicio de PHARMAGS LABORATORIES SAS.			
Firma del empleado		Firma del responsable de la inducción	

Fuente: Elaboración propia

#### 4. Análisis de cargos

Es el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico, este debe incluir el contenido del cargo, las calificaciones del colaborador y las recompensas para atender las necesidades de los mismos y de la organización.

El diseño de cargos constituye la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado; diseñar un cargo debe tener las siguientes condiciones:

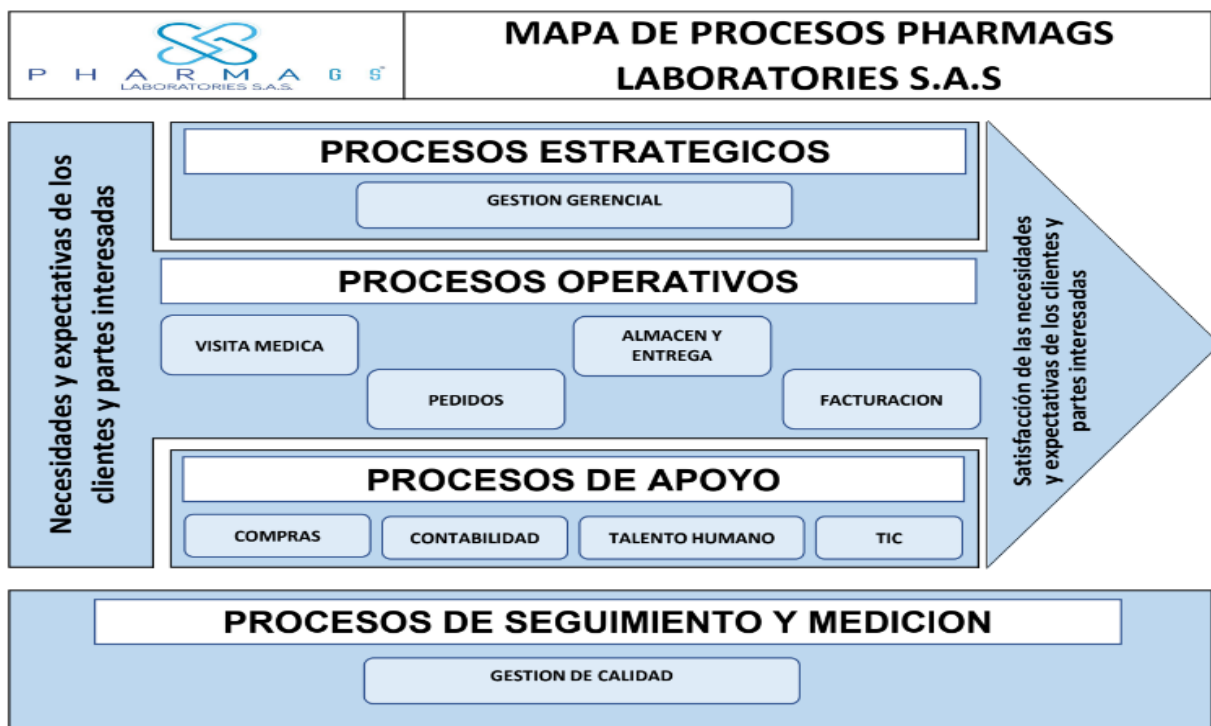
**A. Contenido del cargo:** El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá desempeñar.

**B. Métodos y procesos de trabajo:** Como deben desempeñarse las tareas o las atribuciones.

**C. Responsabilidad:** A quien deberá reportar el ocupante del cargo, es decir, quien es su supervisor inmediato.

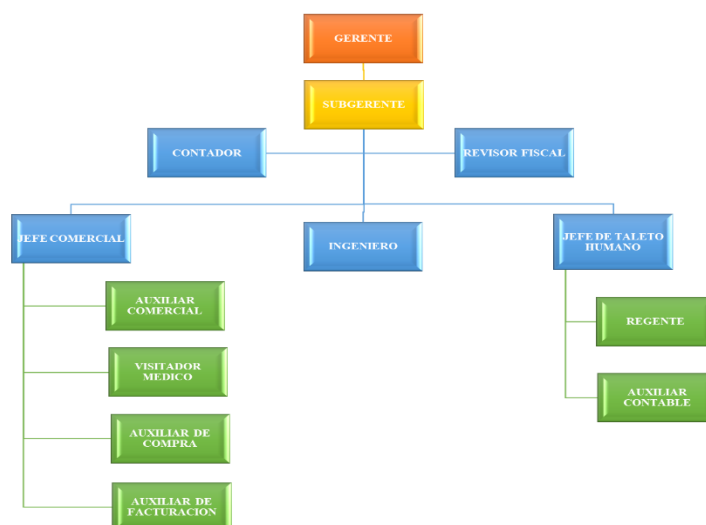
**D. Autoridad:** A quien deberá supervisar y dirigir el ocupante del cargo, en otras palabras, quienes son sus subordinados.

#### *Anexo 6. Mapa de procesos*



Fuente: Pharmags Laboratories S.A.S


## Anexo 7. Organigrama



Fuente: Pharmags Laboratories S.A.S

Se presenta el formato para el proceso de diseño y análisis de cargos.

Tabla 7. Diseño de cargo

	DISEÑO DE CARGO		
	DIRIGIDO AL PUESTO:	DEPARTAMENTO:	FECHA:
<b>VARIABLE</b>	<b>CONTENIDO</b>		
Nombre del puesto			
Departamento			
Reportar a:			
Supervisar a:			
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b>			
Objetivo			
<b>FUNCIONES</b>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<b>ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>			
Formación académica			
Experiencia previa exigida			
Competencias			
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>			
Mental			
Físico			
Firma del Colaborador:			
Firma del Empleador:			

Fuente: Elaboración propia

Esto traerá consigo los siguientes beneficios:

- Ubicar al personal en puestos adecuados.
- Determinar estándares reales de desempeño.
- Crear planes para capacitación y desarrollo.
- Identificar candidatos adecuados para las vacantes actuales.
- Conocer y evaluar las necesidades reales del personal de la empresa.

## 5. Remuneración e incentivos

Existen diferentes sistemas de remuneraciones y compensación de una empresa, como:

**Salario:** Todas las empresas están obligadas a pagar un salario a sus colaboradores por sus servicios y actividades laborales. Este depende de múltiples factores, desde el sueldo medio profesional hasta el nivel que ocupa el empleado en la organización y su experiencia laboral.

**Sobresueldo:** Es un incentivo adicional, por encima del salario, que el trabajador puede ganar como recompensa por haber alcanzado determinados objetivos marcados por la empresa o por su dedicación haciendo horas extras. Sin embargo, existen límites: la empresa no puede exigir que un trabajador haga más de 3 horas extras al día y este no podrá hacer horas extras más de 3 veces a la semana.

**Comisiones:** Las comisiones son un complemento salarial variable, que normalmente se pacta en el contrato de trabajo ya sea como resultado de una negociación individual o colectiva, en función de las ventas realizadas en el caso de los comerciales o la consecución de determinados objetivos en el caso de los directivos.

**Prestaciones:** Este sistema de compensación está pensado para brindar beneficios adicionales a los trabajadores y/o cubrir necesidades que no quedan satisfechas con el salario mensual. En España, algunas de las prestaciones más comunes son los seguros de salud y de vida o los planes de jubilación privados. No obstante, las empresas también pueden brindar bonos comida, descuentos en transporte y guardería o viajes vacacionales pagados. Solo deben asegurarse de que este tipo de incentivos no supere el 30 % del salario.

El Gobierno Nacional en conjunto con el Ministerio del Trabajo expidió el Decreto No. 2613 del 28 de diciembre de 2022, en el cual establece que el salario mínimo mensual de un trabajador en el año 2023 será un total de \$1.160.000.



Teniendo en cuenta lo anterior y atendiendo a la disposición contemplada en el decreto anteriormente mencionado; las prestaciones sociales a cargo del empleador quedarán de la siguiente manera:

1. **Auxilio de transporte o de conectividad:** \$ 140.606

2. **Aportes a Salud:** El empleador está a cargo del 8.5% por lo cual el valor será equivalente a \$98.600. No obstante, si el empleador se acoge a la exoneración de aportes del artículo 114-1 del Estatuto Tributario no estaría obligado a asumir este valor

3. **Aportes a Pensión:** El empleador está a cargo del 12% generando un valor de \$ 139.200

4. **Pago de Riesgos laborales:** Este valor puede variar de acuerdo con la clase de riesgo en que se encuentre el trabajador, en este caso se tomará el valor del riesgo clase 1 el cual tiene como valor máximo 0.522% es decir, que el valor a pagar será de \$6.055

5. **Prima de servicios promedio mensual:** \$108.384

6. **Vacaciones promedio mensual:** \$48.333

7. **Aportes Parafiscales:** En este caso se dividen en tres: Cajas de Compensación 4%, ICBF 3%, Sena 2%, dando un total de \$104.400. No obstante, si el empleador se acoge a la exoneración de aportes no estaría obligado a asumir la parte correspondiente a SENA e ICBF

8. **Dotación:** En este caso se tomó solo un 2.5% por un valor de \$29.000 (frente a este punto es importante tener en cuenta que la ley no establece un valor específico, pero si debe realizarse esta provisión) Auxilio de cesantías: Es un valor de \$ 108.384, en este caso los intereses equivaldrán a \$1.084

9. **Auxilio de cesantías:** Es un valor de \$ 108.384, en este caso los intereses equivaldrán a \$1.084


Tabla 8. Formato de nomina

PHARMAGS LABORATORIES S.A.S														
Nomina del día xxx al xxx del xxx														
		DEVENGADO							DEDUCCIONES					
Nombre del Empleado	Cargo	Sueldo básico	Días trabajados	Total básico	Aux de transporte	Horas Extras	Comisiones	Total Devengado	Salud	Pensión	Retención/ otras deducciones	Total Deducciones	Neto Pagado	Firma
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
				0 \$	-		- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	
<b>TOTALES</b>				<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

**Incentivos** Son una herramienta que se utiliza a la hora de diseñar el sistema de remuneraciones, en otras palabras, es brindar reconocimientos a los colaboradores, ya sea felicitándolos personalmente por el trabajo que han realizado, concediendo un día de descanso, membresías dependiendo los gustos del personal, entre otras. Con el fin de asegurar la fidelidad de los colaboradores.

*Tabla 9. Formato de incentivos*

	INCENTIVOS		
	DIRIGIDO AL PUESTO:	DEPARTAMENTO:	FECHA
VARIABLE	CONTENIDO		
Nombre del puesto			
Departamento			
Objetivos			
Ventas: Incrementar venta de productos farmacéuticos en el mercado local.			
Desarrollo de Producto: Impulsar la creación y lanzamiento de al menos dos nuevos productos innovadores al año.			
Calidad: Mantener altos estándares de calidad en la producción de medicamentos.			
Incentivos			
Bonificaciones por Ventas: Bonos o comisiones por alcanzar o superar objetivos de ventas.			
Premios por Innovación: Reconocimiento económico por ideas innovadoras implementadas con éxito.			
Reconocimiento y Premios: Ceremonias de reconocimiento, trofeos, certificados, etc., por logros excepcionales.			
Desarrollo Profesional: Oportunidades de formación, asistencia a conferencias, cursos, etc.			
Flexibilidad Laboral: Días libres, jornadas de trabajo flexibles por cumplimiento de metas.			
Perioidad y Evaluacion			
Trimestralmente: Revisiones de desempeño para evaluar el progreso hacia los objetivos.			
Anualmente: Evaluación general y reajuste de metas e incentivos para el siguiente periodo.			
Procedimiento Reclamacion de Incentivos			
Los empleados deberán presentar informes detallados que muestren cómo contribuyeron al logro de los objetivos establecidos.			
El departamento de Recursos Humanos junto con la gerencia evaluará y validará los resultados antes de otorgar los incentivos.			

Fuente: Elaboración propia

## 6. Evaluación de desempeño

### Anexo 8. Formato Evaluación jefe directo

#### 1. Información del empleado

Nombre	Cargo	Jefe directo	Fecha de contratación	Fecha de evaluación

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica que se relaciona a continuación:

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente
1	2	3	4	5

**NOTA:** La autoevaluación debe ser diligenciada por el empleado y es la primera que se realiza

La evaluación es realizada por el jefe inmediato

La calificación promedio es sacada por el área de talento humano quien dará a conocer a cada empleado el puntaje obtenido en la evaluación de desempeño y en conjunto con el jefe inmediato y el empleado realizarán los compromisos a que se tengan lugar.

1. CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD		
ASPECTO EVALUADO	AUTOEVALUACION	EVALUACION
a. Precisión y calidad del trabajo realizado.		
b. Cantidad de trabajo completada.		
c. Organización del trabajo en tiempo y forma.		
d. Cuidado de herramientas y equipo.		
<b>CALIFICACION PROMEDIO</b>		
2. CONOCIMIENTO		
ASPECTO EVALUADO	AUTOEVALUACION	EVALUACION
a. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.		
b. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.		
c. Uso y conocimiento de herramientas.		
d. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.		
e. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.		
<b>CALIFICACION PROMEDIO</b>		

<b>3. COMPROMISO Y PRESENTISMO (estar en un puesto de trabajo sin estar)</b>		
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>AUTOEVALUACION</b>	<b>EVALUACION</b>
a. Trabaja sin necesidad de supervisión.		
b. Se esfuerza más si la situación lo requiere.		
c. Puntualidad.		
d. Presentismo. (si no se presenta en el trabajador calificar en cero)		
<b>CALIFICACION PROMEDIO</b>		
<b>4. INICIATIVA / LIDERAZGO</b>		
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>AUTOEVALUACION</b>	<b>EVALUACION</b>
a. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.		
b. Elige prioridades de forma eficiente.		
c. Sugiere mejoras.		
d. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.		
e. Motiva y ayuda a los demás.		
<b>CALIFICACION PROMEDIO</b>		
<b>5. TRABAJO EN EQUIPO</b>		
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>AUTOEVALUACION</b>	<b>EVALUACION</b>
a. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.		
b. Tiene una actitud positiva y proactiva.		
c. Promueve el trabajo en equipo.		
d. Cuenta con un nivel de comunicación eficiente y ágil		
e. Se caracteriza por ser participativo		
<b>CALIFICACION PROMEDIO</b>		
<b>6. IMAGEN CORPORATIVA</b>		
<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>AUTOEVALUACION</b>	<b>EVALUACION</b>
a. Porta en todo momento zapatos cerrados y limpios.		
b. Porta el uniforme solo en el horario y lugar de trabajo.		
c. Portar su uniforme limpio y en buen estado.		
d. Cumple con el peinado establecido por la empresa		
e. Lleva las uñas en tonalidades pasteles o transparente		
f. Si usa maquillaje lo hace con tonalidades suaves		
g. Usa accesorios lo más sencillos posibles.		
<b>CALIFICACION PROMEDIO</b>		

## 2. Comentarios

COMENTARIOS DEL EMPLEADO					
COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES DEL JEFE DIRECTO					
METAS Y OBJETIVOS DEL EMPLEADO PARA LA PROXIMA EVALUACION					

## 3. Puntuación general de desempeño: (DILIGENCIA AREA DE TALENTO HUMANO)

### AUTOEVALUACION

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	CONOCIMIENTO	COMPROMISO Y PRESENTISMO	INICIATIVA Y LIDERAZGO	TRABAJO EN EQUIPO	CALIFICACION GLOBAL

### EVALUACION

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	CONOCIMIENTO	COMPROMISO Y PRESENTISMO	INICIATIVA Y LIDERAZGO	TRABAJO EN EQUIPO	CALIFICACION GLOBAL

**Nota:** Para tener una evaluación de desempeño satisfactoria se deberá obtener una calificación igual o superior a 4.0 equivalentes a (120) puntos correspondientes al 80% de la calificación en general.

La autoevaluación representa el 30% de la nota y la evaluación un 70%.

Los empleados en cuya evaluación de desempeño obtengan una calificación inferior a la permitida pactará un compromiso de mejoramiento y tendrá su respectivo seguimiento.

Marque el resultado que mejor refleje el desempeño general.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

Se requiere establecer compromisos

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

#### 4. Firmas

Las firmas de empleados y supervisores dejan constancia del conocimiento de la evaluación y no representan un acuerdo con la misma.

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
<b>EMPLEADO</b>			
<b>JEFE DIRECTO</b>			
<b>GERENTE DE TALENTO HUMANO</b>			

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Motivo del Cambio	Aprobó
1	01/01/2022	Creación del Documento	Ing. Rocío del Pilar Andrade Lara

Fuente: Pharmags Laboratories S.A.S

**Autoevaluación:** permite determinar por el mismo empleado las áreas de trabajo que necesitan mejorarse y determinar objetivos personales que le permitan superarse cada día. Lo más valioso de las autoevaluaciones radica en la participación del empleado y su compromiso a los procesos de mejoramiento.

Los colaboradores deben tener en cuenta los siguientes consejos a la hora de realizar esta evaluación:

a. Averigua el propósito de la evaluación preguntando a tu jefe

Preguntar a su jefe para qué se utilizará la autoevaluación antes de empezar.

- ¿Tendrá un impacto significativo en la revisión?
- ¿Determinará si recibes un aumento de sueldo o un ascenso?

Esto ayudara a entender mejor sus objetivos para plasmarlos en la autoevaluación.

b. Describe tus logros

Ayudará hacer un esfuerzo para que los colaboradores se centren más en sus éxitos que en tus defectos. No deben exagerar sus logros ni subestimar contribuciones. Destaca los objetivos que te has marcado y la eficacia con la que los has conseguido.

c. Reconoce tus defectos

Deben reconocer sus defectos y pedir disculpas cuando se ha cometido un error en la actividad laboral o con un compañero de trabajo.

d. Comparte tu enfoque

Describe tu puesto, los requisitos de la organización y cómo lo has llevado a cabo. Comenta cómo piensas hacer cambios para el año siguiente si no puedes cumplir todos tus objetivos este año.

e. Sé profesional

Comprueba que el documento no contenga errores y que seas profesional. Debe ser equilibrado y conciso. No exageres tus éxitos o fracasos.

f. Solicita lo que necesitas

Si hay aspectos de tu carrera que te interesan más, pregunta cómo puedes participar en esas responsabilidades el año que viene. Puedes solicitar fondos para matricularte en un curso que probablemente sea útil para la empresa en el futuro o pedir que te inviten a determinadas reuniones.



*Anexo 9. Formato Autoevaluación*

**Datos del Colaborador**

Nombre	Cargo	Departamento

**1. Desempeño en tareas y responsabilidades**

**1.1 Cumplimiento de Objetivos y Tareas:** Evalúa tu desempeño en relación con el logro de objetivos, tareas y responsabilidades específicas en el laboratorio farmacéutico durante el período evaluado.

1	2	3	4	5
Ejemplo de tareas realizadas:				

**1.2 Manejo de Proyectos o Tareas Específicas:** Describe ejemplos concretos de proyectos o tareas relevantes que hayas llevado a cabo, indicando logros, obstáculos superados, etc.

1	2	3	4	5
Ejemplo de tareas o proyectos:				

**2. Habilidades técnicas y profesionales**

**2.1 Desarrollo profesional:** ¿Has participado en actividades de formación o adquirido nuevas habilidades relevantes para tu rol en el laboratorio?

1	2	3	4	5
Ejemplo de actividades de formación:				

### 3. Colaboración y relaciones laborales

**3.1 Trabajo en equipo:** Evalúa tu contribución y relación con colegas en actividades colaborativas en el laboratorio.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

**3.2 Comunicación:** ¿Cómo valoras tu capacidad para comunicar ideas, hallazgos, o necesidades a tus colegas y supervisores?

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

### 4. Autoevaluación de habilidades personales:

**4.1 Gestión del Tiempo y Organización:** ¿Cómo te evalúas en términos de manejo del tiempo y organización en tu trabajo diario en el laboratorio?

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

**4.2 Resolución de Problemas:** Describe ejemplos donde hayas mostrado habilidades en la resolución de problemas en el entorno del laboratorio.

1	2	3	4	5
Ejemplos habilidades resolución de problemas:				

### 5. Comentarios finales

<b>OBESERVACIONES ADIVINALES</b>
Espacio para cualquier comentario adicional sobre tu desempeño y aspectos relevantes que no se hayan mencionado en la autoevaluación.

Fuente: Elaboración propia

**Evaluación integral o de 360 grados:** Es una herramienta que debería estar inmersa en el quehacer organizacional. Permite medir el comportamiento de los colaboradores desde diferentes perspectivas.

Para realizar esta evaluación existen unos pasos que son:

### **1. Preparación**

Nos entrega un encuadre sobre cuál es el real propósito de esta evaluación. Se analizarán las competencias claves de cada puesto y las conductas que se evaluarán por medio de la observación. Es importante la definición de formatos de evaluación, quiénes serán evaluados, evaluadores, tiempos, director del proceso, etc.

### **2. Sensibilización**

Por medio de esta etapa todos los involucrados en la evaluación deberán conocer en qué consiste la misma, sus objetivos, pasos a seguir y finalidad; de esta forma podremos hacernos una idea sobre el impacto organizacional.

### **3. Evaluación**

En este punto los evaluadores reciben los formatos de evaluación a utilizar para que puedan dar una retroalimentación objetiva. Se realiza entonces el proceso evaluativo dependiendo a cada uno de los roles definidos en la misma.

### **4. Recolección de datos**

Ya realizadas cada una de las evaluaciones, deben de recolectarse las mismas para, más adelante, procesarlas.

### **5. Reporteo**

En esta instancia se sintetiza el material recolectado y acomoda para que nos entregue los datos estadísticos y resultados de cada evaluación realizada. Debe de condensarse la información de manera tal que cuente con lógica y estructura, y así sea comprensible por todos quienes vayan a recibir los resultados.

### **6. Retroalimentación**

Ésta es la etapa que debe tomarse con mayor cuidado, puesto que necesita retroalimentar otorgando un enfoque positivo a cada evaluado. Acercarse a los evaluados para entregar su respectiva retroalimentación debe entenderse como “un regalo”, ya que ayudará a crecer profesionalmente y mejorar su desempeño laboral.

*Anexo 10. Formato Evaluación 360°*

**Datos del Colaborador**

Nombre	Cargo	Departamento

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica que se relaciona a continuación:

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**1. Competencias Técnicas**

**1.1 Conocimientos farmacéuticos:** Capacidad para aplicar conocimientos técnicos en la realización de actividades de laboratorio, manejo de equipos, cumplimiento de normativas, etc.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**1.2 Precisión y exactitud:** Capacidad para realizar análisis precisos, documentación detallada y seguimiento de protocolos con exactitud.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**2. Habilidades de colaboración**

**2.1 Trabajo en equipo:** Capacidad para colaborar efectivamente con colegas, compartir conocimientos y trabajar en proyectos multidisciplinarios.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**2.2 Comunicación:** Habilidad para comunicar claramente ideas, hallazgos y necesidades, tanto oralmente como por escrito.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

### 3. Liderazgo y Gestión

**3.1 Liderazgo:** Habilidad para motivar, guiar y liderar equipos hacia metas y objetivos comunes.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**3.2 Toma de decisiones:** Capacidad para tomar decisiones efectivas basadas en datos, análisis y consideración de riesgos.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

### 4. Desarrollo Profesional

**4.1 Iniciativa y creatividad:** Capacidad para proponer y desarrollar nuevas ideas, procesos o mejoras en el laboratorio.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**4.2 Aprendizaje continuo:** Actitud hacia la formación continua, adquisición de nuevas habilidades y actualización en el campo farmacéutico.

1	2	3	4	5
Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

### E. Comentarios y Observaciones

ASPECTOS DESTACADOS
AREAS DE MEJORA IDENTIFICADAS

<b>COMENTARIOS ADICIONALES</b>

Fuente: Elaboración propia

Este formato se puede adaptar según las necesidades específicas de Pharmags Laboratories S.A.S, permitiendo a colegas, supervisores y subordinados evaluar al individuo (colaborador) desde diferentes perspectivas. Se debe tener en cuenta que la evaluación 360° es más efectiva cuando se realiza su respectiva retroalimentación y un plan de acción para el desarrollo profesional basado en los resultados obtenidos.

#### **7. Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Para PHARMAGS LABORATORIES SAS es importante velar por el bienestar físico y mental de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de vida laboral y reducir los costos generados por los accidentes y las enfermedades laborales.

Por lo tanto, la empresa se vio en la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo con el propósito de suministrarles los recursos necesarios al personal de acuerdo a las funciones que desempeña y además para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
Nombre comercial:	Pharmags Laboratories SAS
NIT:	901129161-1
Dirección:	Calle 8 #14-19 Barrio Altico
Teléfono:	(608) 8630601
Actividad económica:	Comercio al por mayor de productos farmacéuticos
Código:	4645
Clase de riesgo:	1

- **Centros de trabajo**

<b>Nombre centro de trabajo</b>	<b>Dirección</b>	<b>Clase de riesgo</b>	<b># trabajadores</b>
Administrativo	Calle 8 #14-19	1	10

<b>Nombre centro de trabajo</b>	<b>Dirección</b>	<b>Clase de riesgo</b>	<b># trabajadores</b>
Operativo	Calle 8 #14-19	2	3

- **Turnos de trabajo:**

**Hora de entrada:** 8:00 a.m.

**Hora de salida:** 12:00 p.m.

Lunes a viernes

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Hora de almuerzo:

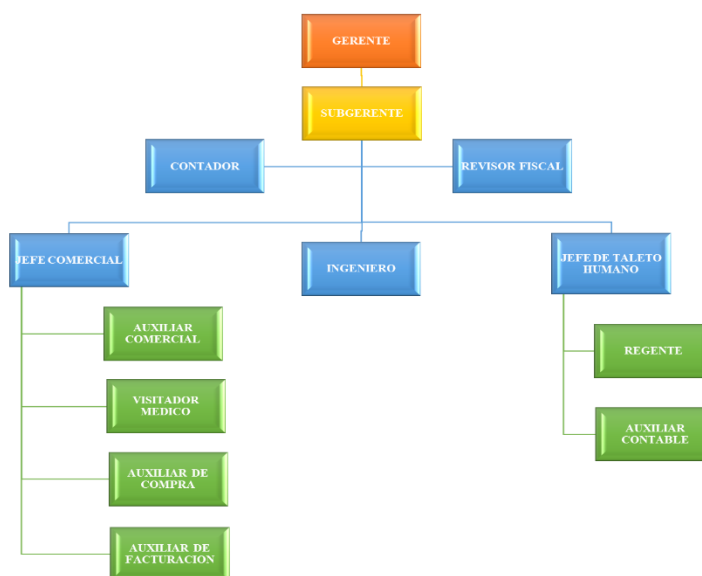
12:00 pm. a 2:00 p.m.

Tarde:

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábado

*Anexo 7. Organigrama*



## POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Gerencia ha definido una política de SG-SST, que es comunicada y divulgada a través de procesos de inducción, actividades y capacitación.

La política se evaluará periódicamente por la Gerencia en caso que se requiera y de acuerdo con los cambios empresariales y en materia de SG-SST que sea actualizada. La POLÍTICA DEL SG-SST dispone:

“Pharmags Laboratories SAS, es una empresa dedicada a la distribución de medicamentos propios y de otros laboratorios, que en cumplimiento de la ley implementa y desarrolla el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el propósito de fortalecer la calidad de vida laboral y prevenir Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales”.

Esta política cubrirá a todos los colaboradores de Pharmags Laboratories SAS y partes interesadas, quienes serán informados de los deberes y obligaciones que el sistema les exige.”

## IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS

### • MATRIZ DE FACTORES DE RIESGO

Pharmags Laboratories SAS realiza la identificación de riesgos peligros y valora los riesgos a partir de los cargos de los colaboradores de los controles existentes, lo cual le permitirá conocer los riesgos significativos.

*Tabla 10. Matriz Factores de riesgos*

PROCESO	ZONA / LUGAR	ACTIVIDADES	TAREAS	RUTINARIA: SI o NO	PELIGRO		EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO						VALORACIÓN DEL RIESGO	CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES				MEDIDAS DE INTERVENCIÓN	
					DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE PROBABILIDAD (NF x ND x NE)	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO (NR) = INTERVENCIÓN		INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO (NR)	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	NRO EXPUESTOS	PEOR CONSECUENCIA	EXISTENCIA REQUISITO LEGAL ESTABLECIMIENTO ASOCIADO (SI o NO)	SUSTITUCIÓN
SECRETARIA	Oficina de secretaria	Administrativa	Labores administrativas	SI	Carga postural estática. Posición sentado-de pie	Biomecánico	Alteraciones osteomusculares y vasculares	Ninguno	Ninguno	Ninguno	2	2	4	BAJO	25	100	III	MEJORABLE	1	Problemas Vasculares	SI	Establecer un plan de necesidades y reposición de silla ergonómica.	1. Realizar inspección de puesto de trabajo en video terminal. 2. Capacitar al personal en higiene postural. 3. Implementar el programa de pausas activas durante la jornada de trabajo.
CONTADOR	Oficina de Psicología	Valoración Psicológica	Labores administrativas	SI	Exposición a radiaciones no ionizantes	Físico	Fatiga visual, Cefalea	Ninguno	Ninguno	Ninguno	2	2	4	BAJO	25	100	III	MEJORABLE	1	Fatiga Visual	SI	1. Implementar pausas activas dentro de la jornada laboral	
GERENTE	Oficina	Administrativa	Labores administrativas	SI	Condiciones de la tarea (atención a clientes, proveedores) Exposición a personal agresivo	psicosocial	Carga mental, demandas emocionales, estrés	Ninguno	Ninguno	Ninguno	6	3	18	ALTO	25	450	II	NO ACEPTABLE CONTROL ESPECÍFICO	1	Enfermedades laborales	SI	Auto control, Ética profesional Programa de Gestión en el SG - SST	

### • ANÁLISIS INTEGRAL DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD

#### Prevenición de la accidentalidad

Riesgos Significativos	Programas	Áreas de intervención
Caídas a nivel y a desnivel	Prevenición de caídas a nivel y desnivel	Administrativa - Operativo
Ergonómico	Pausas activas	Administrativa

#### Prevenición de la enfermedad laboral

Riesgos Significativos	Sistemas de vigilancia	Áreas de intervención
Síndrome del túnel carpiano	Pausas activas	Administrativa
Estrés laboral	Pausas activas	Administrativas - Operativo

#### REQUISITOS LEGALES

Nombre	Tema
Resolución 2013 de 1986	Comité Paritario Salud Ocupacional



Resolución 1016 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país
Decreto 1530 de 1996	Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional con muerte del trabajador
Resolución 1401 de 2007	Reglamenta la investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo
Resolución 652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1072 de 2015	Regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia y es de obligado cumplimiento por todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y tamaño.

### RESPONSABILIDADES

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST está bajo la responsabilidad de la gerencia con el apoyo de:

- Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo designado.
- Jefes de áreas o procesos
- Comité o vigía de Seguridad y Salud en el trabajo

Responsabilidades del gerente	Responsabilidades de jefes de área	Responsabilidades del responsable de SG SST
<p>Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del SG-SST.</p> <p>Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros y valoración de riesgos.</p> <p>Evaluar por lo menos una vez al año la gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.</p> <p>Participar en la construcción y ejecución de planes de acción</p>	<p>Gestionar los recursos para cumplir con el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y hacer seguimiento a los indicadores.</p> <p>Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.</p> <p>Implementación y seguimiento del SG-SST</p>
Responsabilidades de trabajadores	Responsabilidades de COPASST	Responsabilidades de comité de convivencial laboral

<p>Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.</p> <p>Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato</p>	<p>Servir de punto de coordinación entre las directivas y los trabajadores para las situaciones relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Analizar las causas de accidentes y enfermedades.</p> <p>Proponer a las directivas las actividades relacionadas con la salud y la seguridad de los trabajadores.</p>	<p>Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.</p> <p>Formular planes de mejora y hacer seguimiento a los compromisos</p> <p>Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.</p>
--	---	---

### RECURSOS

- Humanos

Responsable de Seguridad y Salud en el trabajo	Cargo	Formación en SST	Propio o contratado
Técnico	Técnico	Técnico en SST	Contrato

- Físicos

Nombre del equipo	Objeto	N° de unidades
Botiquín	Primeros auxilios	1
Extintores	Apagar incendios	2
Camilla	Transportar	1

- Financieros

Implementación del nivel	Inversión estimada
Básico	\$2.000.000

### COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Acta de nombramiento del Vigía en seguridad y salud en el trabajo

En cumplimiento a lo establecido en el decreto 1072 del 2015, la resolución 2013 de 1986 “por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo” se designa como Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo en calidad de principal a Roció del Pilar Huertas López. En virtud de lo anterior, los referidos actuarán como Vigía por el término de 2 años de conformidad al decreto 1295 de 1994, periodo durante el

cual el empleador se obliga a brindar 4 horas semanales dentro de la jornada normal para que estos realicen sus respectivas funciones.

Para constancia de lo anterior se firma a los 10 días del mes de noviembre de 2023.

Vigía principal

Vigía

María Rusmini Gutiérrez Sánchez  
Cargo: Representante legal  
NIT: 901129161

Roció del Pilar Huertas López  
Cargo: Jefe de Talento Humano  
C.C: 27.094.345

### COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

#### Acta de conformación de Comité de Convivencia Laboral

El día 10 del mes de octubre del año 2021, se eligió el COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL de PHARMAGS LABORATORIES SAS para el periodo 01/11/2023 – 01/11/2025, dando así cumplimiento a las exigencias de la Resolución 652 de 2012 y 1356 del 2012 del Ministerio de trabajo. La modalidad utilizada para su elección fue Votación personalizada, con un número total de votos que asciende a la suma de 15 votos y los resultados son los siguientes:

REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR			
NOMBRE	CARGO	CATEGORIA	
		PRINCIPAL	SUPLENTE
Andrés Manuel Ulloa Escobar	Subgerente	X	
Luis Carlos González	Jefe Comercial		X

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES			
NOMBRE	CARGO	CATEGORIA	
		PRINCIPAL	SUPLENTE
Ronald Camilo Bastidas García	Auxiliar de Facturación	X	
Camila Andrea Ulloa Pinzón	Auxiliar Comercial		X

El representante legal de PHARMAGS LABORATORIES SAS designa a la funcionaria Roció del Pilar Huertas López, como presidente del comité, y por votación del Comité se nombra al funcionario Luis Fernando Linares como secretario de este.

En constancia firman,



Imagen 2. Señalización y demarcación



- **Inspecciones de seguridad**

La empresa realizará los siguientes tipos de inspecciones

Tipo de Inspección	Responsable	Periodicidad
Botiquín	Jefe de Talento Humano	3 meses
Extintores	Jefe de Talento Humano	1 año

- **Saneamiento Básico Industrial y protección al medio ambiente**

Factor a controlar	Manejo	Observaciones
Suministro de agua potable	Filtro de agua	Mantenimiento cada mes
Baños y servicios sanitarios	Limpieza y desinfección	Diario

## PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

- **Plan de emergencias**

Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar de forma periódica estado de equipos de emergencias (extintores, camillas, botiquín)</li> <li>• Supervisar infraestructura</li> <li>• Mantener las vías evacuación despejadas</li> <li>• Capacitaciones constantes</li> </ul>
En caso de incendios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los extintores de CO2 en caso incendio eléctrico</li> <li>• Abandonar el lugar</li> <li>• Nunca utilizar agua en la extinción de equipos de tensión</li> </ul>
En caso de accidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la calma</li> <li>• Tranquilizar a la persona afectada</li> </ul>



## CONCLUSIONES

- La investigación resalta la importancia de redefinir y estandarizar los pasos para la selección de personal en el laboratorio Pharmags Laboratories. Es fundamental establecer criterios claros, consistentes y adaptados a las necesidades específicas de la empresa para reclutar a los aspirantes más idóneos.
- Se concluye la importancia de implementar herramientas innovadoras, como evaluaciones psicométricas, pruebas de habilidades técnicas y entrevistas conductuales, con el fin de mejorar el proceso de selección del personal. Estas herramientas pueden proporcionar una evaluación más integral y precisa de los aspirantes.
- El modelo propuesto destaca la necesidad de no solo atraer, sino también retener talento especializado en el ámbito farmacéutico. Se recomienda la creación de estrategias atractivas que vayan más allá de la remuneración, como programas de desarrollo profesional, beneficios flexibles y un ambiente laboral positivo.
- Se concluye que la implementación del modelo de gestión de talento humano debe ir acompañada de una evaluación continua. Es crucial revisar y adaptar los métodos de selección en función de la retroalimentación, los cambios en el mercado laboral y las necesidades cambiantes de la organización.

## RECOMENDACIONES

- Es vital invertir en la capacitación y desarrollo continuo del equipo encargado de la selección. Proporcionarles herramientas, entrenamiento y recursos para perfeccionar su habilidad de evaluación y selección de candidatos idóneos. Un equipo bien capacitado puede marcar la diferencia en la identificación del talento más adecuado para la empresa.
- Se recomienda una revisión exhaustiva de los procesos de selección actuales. Esta revisión debe enfocarse en la definición de criterios claros y específicos para evaluar las habilidades y competencias necesarias en los candidatos. Asimismo, es importante considerar la inclusión de nuevas herramientas de evaluación, como pruebas específicas o evaluaciones conductuales, que permitan una identificación más precisa del talento requerido.
- Es crucial realizar evaluaciones periódicas del modelo propuesto. La retroalimentación constante, tanto de los procesos de selección como de la gestión de talento en general, permitirá ajustar y adaptar el modelo a las necesidades cambiantes de la organización y del mercado laboral.
- Promover una cultura organizacional saludable y favorable para el crecimiento personal y profesional puede ser clave. Establecer un ambiente de trabajo que valore la comunicación abierta, el trabajo en equipo, el reconocimiento a los logros y el equilibrio entre vida laboral y personal puede mejorar la moral y la productividad.



## REFERENCIAS

Aguado, D. (2019). Aportando Valor Estratégico desde la Medición: Diagnóstico del Talento

Organizacional. *Instituto de Ingeniera Del Conocimiento*, 1–14. [Www.iic.uam.es](http://www.iic.uam.es)

Alcaldía Municipal de Neiva. (2022, October 22). *Mi Municipio*.

[Https://www.alcaldianeiva.gov.co/mimunicipio/Paginas/Economia.aspx](https://www.alcaldianeiva.gov.co/mimunicipio/Paginas/Economia.aspx)

Alfaro, M. Del C. (2012). *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL*.

Benavides, L., & Estupiñán, M. (2020). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD*.

Benavides, L., & Estupiñan, O. (2020). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO* (Primera edición).

Benavides, L., y Estupiñan, O. (2020a). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO*.

Benavides, L., y Estupiñan, O. (2020b). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO*.

Benavides, L., y Estupiñan, O. (2020c). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION HUMANA PARA EL IMPULSO DE LA PRODUCTVIDAD EN LAS PYMES DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE PASTO*.

Bernal, L. (2011). *Interés Social: Apuntes Teóricos en el Marco Socio-Económico del Derecho de Empresa*. El. Rev. E-Mercatoria.

Cámara de Comercio del Huila. (2021). *Informe Mercado Laboral Huila 2021*. 1–43.

- Chiavenato, A. (2009). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* (R. Michaca & G. Zuñiga, Eds.; Tercera edición). The mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de los Recursos Humanos* ((2da)). Editorial Atlasm México.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (mcgraw-Hill/ Interamericana Editores.S.A. de C.V., Ed.; Octava edicion).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.). McGraw Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*.
- Chiavenato, I., & Jiménez, E. (1993a). *Iniciación a la administración de materiales*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., & Jiménez, E. (1993b). *Iniciación a la administración de materiales*. McGraw-Hill.
- Ciro, L. (2006). *LA TEORÍA Y SU FUNCIÓN EN LOS TRES MODELOS DE INVESTIGACIÓN*. 67–76.
- Colombia Productiva. (2022). *Farmacéuticos*.
- Colombia Turismo Web. (2022, October 22). *HUILA-NEIVA*.  
[Http://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/HUILA/MUNICIPIOS/NEIVA/NEIVA.htm](http://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/HUILA/MUNICIPIOS/NEIVA/NEIVA.htm)
- DANE. (2020). Departamento Nacional de Planeación. *Censo Nacional de Población y Vivienda*, 1–12. [Https://terridata.dnp.gov.co/#/diccionario](https://terridata.dnp.gov.co/#/diccionario)
- DANE. (2021). *Departamento Nacional de Planeación*. 1–23.  
[Https://terridata.dnp.gov.co/#/diccionario](https://terridata.dnp.gov.co/#/diccionario)
- Dessler, G. (2009). *Administración de Personal* (8va Edicion). Persson Educación.

- Espinosa, J. (2013a). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. Editorial El Manual Moderno.
- Espinosa, J. (2013b). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. Editorial El Manual Moderno.
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.  
<https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
- Funiber. (2022). *Higiene en el Trabajo*.
- Gobernación del Huila. (2017, February 25). *Departamento del Huila*.
- Hernández, S. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (Sexta edición). McGraw-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Herra, S., & Rodríguez, N. (1999). Evaluación del desempeño. *ACTA ACADEMIA*, 1–7.
- Mazzini, V. (2018). *Estrategias para Retener al Capital Humano*. 1–4.
- Mondy, W., & Noe, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Pascal. (2018, October 5). *9 Métodos prácticos para medir la calidad del servicio*.  
<https://www.userlike.com/es/blog/medir-calidad-del-servicio>
- Prado, A. (1995). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. *ACADEMIA*, 1–82.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. In *Google Libros*. Pearson Educación.  
[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=owbokj2rqbyc&oi=fnd&pg=PR23&dq=Judge,+T.,+y+Robbins,+S.+\(2009\).+Comportamiento+organizacional+\(13%C2%AA+ed.\)](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=owbokj2rqbyc&oi=fnd&pg=PR23&dq=Judge,+T.,+y+Robbins,+S.+(2009).+Comportamiento+organizacional+(13%C2%AA+ed.))

.+M%C3%a9xico:+Pearson+Education.&ots=YL9bekj83e&sig=hsmaxplxm2y8spa3vb8a  
mdfdgm#v=onepage&q&f=false

- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, P. (2014). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, SUS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS* (sexta edición). McGraw Hill Education.
- Schuler, R., & Jackson, S. (1987). *Linking competitive strategies with human resource management practices* (3rd ed., Vol. 1). Academy of Management Perspectives.
- Siliceo Aguilar, A. (2008). *Capacitación y desarrollo del personal* (México Editorial Limusa, Ed.; (4ta Ed.)).
- Universo Formulas. (2022). *POBLACIÓN ESTADÍSTICA*.  
<https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/poblacion-estadistica/>
- Urquijo, J., & Bonilla, J. (2008). *La Remuneración Del Trabajo* (Primera edición). Publicaciones UCAB.
- Valdés, M. (1999). *La evaluación de proyectos sociales: Definiciones y tipologías I*. 1–13.
- Valentín Rodríguez, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*.
- Vallejo, J. (1996). *EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE RECURSOS HUMANOS*.
- Werther, W., & Davis, K. (1990). *Administración de personal y recursos humanos de la administración*. Mc Graw Hill.

**ANEXOS****Anexo A. Carta aval de la empresa**

Neiva, 03 de Mayo de 2022

**Universidad CESMAG**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Yo, María Rusmini Gutiérrez Sánchez identificada con Cédula de Ciudadanía # 55.152.671, autorizo al Señor. Hugo Alexander Erazo Santander identificado con Cédula de Ciudadanía # 1.004.695.235 de Pasto y a la Señorita Mishelle Yanela Burbano Orbes identificada con Cédula de Ciudadanía # 1.193.405.601 de Pasto, el acceso a la información administrativa de la empresa Pharmags Laboratories S.A.S. para realizar su trabajo de grado.

Atentamente,

**María R. Gutiérrez Sánchez.**  
Representante Legal.

---

[comercial@pharmagslaboratories.com](mailto:comercial@pharmagslaboratories.com)

Calle 8 # 14 – 19 B/Altico Teléfonos: (+57) 8 8630601 – 320 9466971

Neiva – Huila

## Anexo B. Encuesta al gerente



### UNIVERSIDAD CESMAG.

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### ENCUESTA AL GERENTE

Agradecemos su atención y tiempo dedicado a responder de manera sincera las preguntas que a continuación se presentan con el objeto de conocer las principales características de la gestión del talento humano en la Empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva, que será utilizada únicamente con fines académicos.

Señale una de las siguientes afirmaciones, con relación a la percepción posea de su empresa.

Escala de respuesta

1: Siempre

2: Casi siempre

3: Casi Nunca

4: Nunca

1. La organización tiene o ha tenido área de recursos humanos.	1	2	3	4
2. Cuando va a contratar personal en la organización tiene en cuenta las referencias de sus empleados.	1	2	3	4
3. Cuando va a contratar personal en la organización utiliza medios de difusión.	1	2	3	4
4. La empresa realiza pruebas concretas relacionadas con el cargo a desempeñar?	1	2	3	4

### COMPONENTE No. 2 SELECCIÓN

5. En el proceso de contratación de personal:	1	2	3	4
---	---	---	---	---

5.1 Se revisa hojas de vida				
5.2 Se hacen pruebas de conocimiento				
5.3 Se realizan entrevistas				
5.4 Se verifican referencias				
6. Los perfiles de cada cargo está diseñado de acuerdo con los requerimientos del cargo.	1	2	3	4
7. Su organización exige que los empleados de la parte administrativa tengan nivel técnico.	1	2	3	4

### COMPONENTE No. 3 CAPACITACIÓN

8. Son consultados los empleados sobre sus necesidades de capacitación.	1	2	3	4
9. Los empleados reciben capacitación mínima dos veces al año.	1	2	3	4
10. la capacitación la desarrolla personal de la misma de la organización.	1	2	3	4
11. Por el contrario la capacitación, es efectuada por personal externa a la organización.	1	2	3	4
12. De las capacitaciones existe un registro documental sobre el desarrollo y la asistencia de la misma.	1	2	3	4
13. Existen trabajadores que han incrementado su conocimiento.	1	2	3	4

### COMPONENTE No. 4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

14. La organización realiza un proceso de seguimiento del desempeño a sus trabajadores.	1	2	3	4
15. El seguimiento, control, y evaluación del trabajo	1	2	3	4

la realiza el jefe inmediato.				
16. Los resultados de la evaluación de desempeño permiten programar procesos de mejoramiento continuo.	1	2	3	4

### COMPONENTE No. 5 REMUNERACIÓN

17. Los empleados del área administrativa reciben uno o más de un salario mínimo.	1	2	3	4
18. Existe un incentivo salarial por cumplir con más de las metas.	1	2	3	4

### COMPONENTE No. 6 CONTRATACIÓN

19. La contratación del personal administrativo lo hacen a término fijo.	1	2	3	4
20. Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones	1	2	3	4
21. El administrador se encarga de dirigir el personal de la organización.	1	2	3	4

### COMPONENTE No. 7 MOTIVACION

22. Se realizan eventos sociales a fin de año de manera conjunta con sus trabajadores.	1	2	3	4
23. la organización tiene en cuenta la celebración del cumpleaños de sus trabajadores.	1	2	3	4



**COMPONENTE No. 8 PRODUCTIVIDAD**

24. Afecta la productividad de la organización la forma de manejar el personal de la misma.	1	2	3	4

**COMPONENTE No. 9 ROTACION DE PERSONAL**

25. En el área operativa existe una alta rotación de personal.	1	2	3	4

**COMPONENTE No. 10 LIDERAZGO**

26. En los procesos de mejoramiento organizacional se tiene en cuenta la opinión de los empleados	1	2	3	4

**COMPONENTE No. 11 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

27. La empresa realiza acciones de difusión, capacitación y las inversiones que correspondan; debiendo informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos asociados al desempeño de su actividad	1	2	3	4
28. La empresa sigue las instrucciones que le imparte el organismo administrador respecto a las medidas de prevención que debe implementar?	1	2	3	4
29. Los empleados conocen las consecuencias de no hacer prevención de riesgos laborales?	1	2	3	4

**Anexo C. Encuesta a colaboradores de nivel administrativo****UNIVERSIDAD CESMAG****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES****PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****ENCUESTA A EMPLEADOS**

A continuación, encontrará una serie de preguntas para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la empresa y de los cuales es importante tener conocimiento.

1. Cómo califica los conocimientos que tiene usted acerca de la misión, visión, principios, objetivos y políticas de la Empresa.

- a) Buenos
- b) Regulares
- c) Malos

2. Cree usted que la aplicación del reglamento en la Empresa es:

- a) Rígida y dura
- b) Moderada
- c) Flexible

3. Cómo considera la exigencia de la Empresa frente a la ejecución de las labores del personal?

- a) Alta
- b) Moderada
- c) Baja

4. Existe claridad en las instrucciones que recibe para hacer su trabajo?

- a) Siempre
- b) Algunas veces
- c) Nunca

5. Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco.
  - a) Siempre
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca
  
6. Usted cómo se siente por estar trabajando en la Empresa?
  - a) Contento y satisfecho
  - b) Conforme
  - c) Insatisfecho
  
7. Usted considera que los funcionarios de la Empresa frente a las metas de trabajo están:
  - a) Comprometidos
  - b) Indiferentes
  - c) Menos comprometidos
  
8. ¿Si otra institución le ofreciera un puesto similar con salario igual, lo aceptaría?
  - a) Si
  - b) No
  - c) Lo pensaría
  
9. Usted considera que los problemas entre las dependencias son resueltos la mayoría de las veces así:
  - a) Consenso
  - b) Unilateral
  - c) Sin resolver

10. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato le hace acompañamiento para hacer su trabajo?
- a) Con frecuencia
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca
11. ¿Cómo se siente con la forma de actuar y de dirigir de su coordinador?
- a) Satisfecho
  - b) Regular
  - c) Insatisfecho
12. Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en su trabajo:
- a) Con frecuencia
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca
13. Usted cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer:
- a) Satisfecho
  - b) Conforme
  - c) Insatisfecho
14. ¿Usted recibe reconocimiento cuando realiza bien una labor?
- a) Con frecuencia
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca
15. ¿Conoce usted el resultado cuando su coordinador revisa y evalúa su trabajo?
- a) Con frecuencia
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca

16. Cómo evalúa el ambiente laboral de su área de trabajo:
- a) Bueno
  - b) Regular
  - c) Malo
17. ¿Usted ha sido tenido en cuenta para capacitaciones que se relacionen con sus actividades?
- a) Siempre
  - b) Con frecuencia
  - c) Nunca
18. ¿Participa usted de las actividades de integración (sociales y deportivas) que realiza la Empresa?
- a) Con frecuencia
  - b) Algunas veces
  - c) Nunca
19. ¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y con los directivos?
- a) Buenas
  - b) Regulares
  - c) Malas
20. ¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
21. ¿Conoce del desarrollo de actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Casi nunca

22. ¿La Empresa se preocupa por darle los elementos que garanticen su seguridad laboral?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
23. Mi área de trabajo permanece ordenada.
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Casi nunca
24. En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada.
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Casi nunca
25. Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación.
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Casi nunca
26. En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Casi nunca

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT. 000.109.307-7</small> <small>UNIVERSIDAD NEIVESA</small>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 28 de noviembre de 2023

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
 Universidad CESMAG  
 Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado Modelo de Gestión De Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva, presentado por el (los) autor(es) Mishell Yanela Burbano Ortes y Hugo Alexander Erazo Santander del Programa Académico Administración de Empresas al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmaga.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,

(Firma del Asesor) 

**NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR(A)**  
 Número de documento 12975607 de Pasto  
 Programa académico Administración de Empresas  
 Teléfono de contacto 3105629694  
 Correo electrónico moestepinao@unicesmaga.edu.co

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NEC. 000.109.387-7</small> <small>UNA DE AMERICAS LATINAS</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Mishelle Yanela Burbano Orbes	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Hugo Alexander Erazo Santander	<b>Documento de identidad:</b> 1.004.695.235
<b>Correo electrónico:</b> alexerazosanta@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3216686887
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del asesor:</b> <i>HAIRO ALVARO ESTUPIÑAN PEDRO</i>	<b>Documento de identidad:</b> <i>12975607</i>
<b>Correo electrónico:</b> <i>noestupinan@uncesmag.edu.co</i>	<b>Número de contacto:</b> <i>3105629694</i>
<b>Título del trabajo de grado:</b> Modelo de Gestión De Talento Humano para la empresa PHARMAGS LABORATORIES S.A.S de la ciudad de Neiva.	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> Ciencias Administrativas y Contables – Administración de empresas	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.






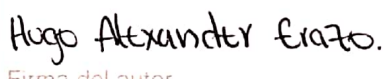
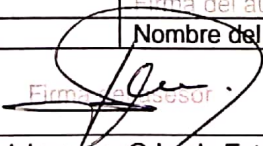
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 28 días del mes de noviembre del año 2023

 Firma del autor	 Firma del autor
Nombre del autor: Mishelle Yanela Burbano O.	Nombre del autor: Hugo Alexander Erazo S.
 Firma del autor	 Firma del autor
Nombre del autor:	Nombre del autor:
 Firma del asesor	
Nombre del asesor: Orlando Estupiñán	