

DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA PARA LA EMPRESA
MULTISERVICIOS G PASTO

DAMARIS ALEXANDRA SANTACRUZ BOTINA

Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de monografía para obtener el
título de tecnólogo en Gestión Financiera

UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE GESTIÓN FINANCIERA
SAN JUAN DE PASTO
2023

DISEÑO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA PARA LA EMPRESA
MULTISERVICIOS G PASTO

DAMARIS ALEXANDRA SANTACRUZ BOTINA

Asesor

Mag. JAVIER BASTIDAS MERA

UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE GESTIÓN FINANCIERA
SAN JUAN DE PASTO
2023

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, noviembre 2023

Nota de exclusión de responsabilidad intelectual

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

En el transcurso de esta travesía académica, deseo expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la culminación de esta tesis. En primer lugar, a mi asesor/a, cuya orientación experta y paciencia han sido fundamentales en cada paso de este proceso. También quiero reconocer a mis profesores/as y compañeros/as cuya participación y apoyo han enriquecido la calidad de esta investigación. A mi familia, les agradezco por su constante respaldo y aliento, proporcionándome la fuerza necesaria para superar los retos académicos. Este logro colectivo no habría sido posible sin la inestimable contribución de amigos/as y seres queridos que han sido una fuente inagotable de motivación y alegría a lo largo de esta travesía.

Adicionalmente, quiero expresar mi gratitud a todas aquellas personas cuya colaboración específica ha dejado una marca indeleble en esta investigación. A aquellos que proporcionaron asistencia técnica, orientación especializada, y contribuciones clave en áreas específicas, mi reconocimiento sincero. Este proyecto ha sido fortalecido por la dedicación colectiva de aquellos que creyeron en su potencial y compartieron generosamente su conocimiento y experiencia. Cada contribución, ya sea grande o pequeña, ha sido un pilar esencial en la construcción de este trabajo.

CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	15
1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.3.1 Descripción del problema	17
1.3.2 Formulación del problema	18
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
1.5 JUSTIFICACIÓN	19
1.6 VIABILIDAD.....	20
1.7 DELIMITACIÓN	20
2 MARCO REFERENCIAL.....	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO CONTEXTUAL	22
2.2.1 Macro contexto	22
2.2.2 Micro contexto	25
2.2.3 Reseña histórica	26
2.3 MARCO LEGAL.....	26
2.4 MARCO TEÓRICO	27
2.5 MARCO CONCEPTUAL.....	30
TEST PSICOLÓGICOS LABORALES:.....	34
3. METODOLOGÍA.....	35
3.1 PARADIGMA	35
3.2 ENFOQUE.....	35
3.3 MÉTODO.....	35
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.5.1 Población.....	36
3.5.2 Muestra.....	36
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
4. 1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
4.1.1 Realización del diagnóstico	38
4.1.2 Caracterización de procesos	45
4.1.3. Elaboracion de propuesta	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFIA.....	56
ANEXOS.....	58

Lista de Gráficas

		Pag.
Grafica 1	Conocimiento de reglamento interno	38
Grafica 2	Descripción de reglamento e higiene	39
Grafica 3	Descripción objetivos de la empresa	39
Grafica 4	Nivel de formación académica	40
Grafica 5	Realización de pruebas específicas	40
Grafica 6	Descripción de capacitación	41
Grafica 7	Recibe capacitación continua	41
Grafica 8	Evaluación de desempeño	42
Grafica 9	Promoción de asensos	42
Grafica 10	Actividades de recreación	43
Grafica 11	Comunicación afectiva	44
Grafica 12	Procesos de compensación, bienestar y salud de las personas	45
Grafica 13	Organigrama para la empresa multiservicios g pasto	49
Grafica 14	Análisis DOFA	52

Lista de Tablas

Tabla 1.	Matriz DOFA	Pag. 44
Tabla 2.	Caracterización del Proceso de Gestión del Talento Humano - Multiservicios G Pasto	47

Lista de Anexos

Anexo A. Encuesta dirigida a los empleados de multiservicios y pasto

Anexo B. Entrevista dirigida al gerente de multiservicios y pasto

Anexo C encuesta

Anexo D Presupuesto

Anexo E Cronograma

Resumen analítico de estudio

Programa académico: Administración de Empresas y Ciencias Contables

Fecha de elaboración del RAE: 16 de noviembre del 2023

Autores de la investigación: Damaris Alexandra Santacruz Botina

Asesor: Mg. Javier Bastidas Mera

Jurados: Luis Eduardo Benavides y Jairo Zambrano Hinestroza

Título: Diseño de los procesos de gestión humana para la empresa Multiservicios G Pasto

Palabras claves: Procesos, Empresa, Gestión, Administración, Trabajo.

Descripción: La cuestión central de esta investigación gira en torno a la posible mejora en la eficiencia y eficacia de la empresa Multiservicios G Pasto mediante la introducción de una propuesta destinada a optimizar sus procesos de gestión humana. La necesidad de perfeccionar los procedimientos internos relacionados con la gestión del recurso humano se destaca como un objetivo clave. En cuanto a los objetivos generales, se busca el diseño integral de procesos de gestión humana adaptados a las características y necesidades específicas de Multiservicios G Pasto. Los objetivos específicos se orientan a realizar un análisis exhaustivo de los procesos actuales, caracterizarlos en detalle y proponer acciones concretas para la mejora continua. Estos objetivos específicos buscan ofrecer una visión pormenorizada, identificando áreas clave para la optimización y proponiendo soluciones que fortalezcan la gestión humana en el contexto de Multiservicios G Pasto.

Contenido: Esta investigación se centra en los procesos de gestión de talento humano en la empresa Multiservicios G Pasto, especializada en construcción, remodelación, plomería y electricidad en la ciudad de Pasto. La problemática identificada se relaciona con la falta de implementación efectiva de procesos de gestión humana, evidenciada por debilidades en el adiestramiento de los trabajadores, carencia de motivación, salarios mínimos y ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. Además, la empresa no realiza un seguimiento adecuado del talento humano, afectando su rendimiento. El problema central plantea la interrogante sobre si la elaboración de una propuesta de procesos de gestión humana para Multiservicios G Pasto podría mejorar su eficiencia y eficacia en la productividad. Los objetivos se centran en diagnosticar los procesos existentes, caracterizarlos detalladamente y proponer mejoras en la gestión humana, donde la importancia de diseñar procesos de gestión de talento humano para mejorar el rendimiento y condiciones laborales, subrayando la relevancia de la gestión del talento humano para alcanzar objetivos organizacionales y mejorar la productividad, así la viabilidad de la investigación se respalda con el apoyo de la empresa, recursos financieros y físicos, así como el respaldo de la Universidad ESMAG. La delimitación geográfica se establece en las instalaciones de la empresa en San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, durante el transcurso del año 2019.

Metodología: La metodología adoptada para este proyecto sigue un enfoque positivista, fundamentado en la teoría administrativa de la gestión del talento humano. Utilizando herramientas del método científico, como entrevistas y encuestas, se busca identificar debilidades en la gestión de personal en Multiservicios G Pasto. El enfoque cuantitativo permite la cuantificación de datos obtenidos de entrevistas y encuestas. El método empírico analítico se emplea para revelar relaciones esenciales y características mediante procedimientos prácticos y análisis estadísticos. La investigación, de tipo descriptivo, busca especificar propiedades importantes relacionadas con la gestión de talento humano. La población incluye a todos los empleados y el gerente de la empresa, realizándose un censo sin calcular una muestra. Las técnicas de recolección de información primaria involucran encuestas a los trabajadores y entrevistas con el propietario, mientras que la información secundaria se obtiene de libros, proyectos, artículos y fuentes en línea.

Área de investigación: Gestión y competitividad

Línea de investigación: Talento Humano

Conclusiones: La exhaustiva revisión bibliográfica emprendida sobre gestión humana ha sentado las bases teóricas cruciales para el diseño detallado de los procesos contemplados en este documento, proporcionando una sólida fundamentación que respalda y justifica los conceptos previamente expuestos. Al evaluar el diagnóstico actual de Multiservicios G Pasto, se ha logrado identificar no solo las necesidades inmediatas de la organización en el ámbito de la gestión humana, sino también obtener una visión completa y perspicaz de la perspectiva de los distintos actores, principalmente los empleados.

El diseño y la normalización de los procesos y procedimientos de gestión humana ofrecen una valiosa claridad a la organización, facilitando la integración de personal y asegurando la selección de candidatos idóneos, generando así estabilidad y tranquilidad tanto para la empresa como para los nuevos integrantes. Sin embargo, se observa claramente la falta de estructuración en los procesos de Gestión Humana dentro de la organización, y aunque el gerente reconoce los beneficios de formalizar estos procesos, se enfrenta a limitaciones de tiempo y conocimiento para llevarlo a cabo.

El diseño y análisis de los cargos en Multiservicios G Pasto, delineando funciones y tareas, se revela como una herramienta valiosa para la evaluación, monitoreo y contratación de nuevo personal, mientras que la implementación del proceso de selección minimiza el riesgo de contratar personal no apto para las funciones requeridas.

Recomendaciones: Se recomienda la implementación de los diversos procesos presentados en este trabajo, lo que capacitará a la empresa para llevar a cabo de manera eficiente las actividades de gestión humana. Esta acción resultará en

notables mejoras en las prioridades y características tanto de la organización como de los empleados y posibles candidatos.

La elaboración del diseño y la definición de funciones para cada cargo representarán un ahorro significativo de recursos y tiempo al seguir un patrón establecido para cada proceso.

La ejecución formal del proceso de contratación sugerido no solo permitirá a la organización reducir los riesgos legales asociados a su método actual, sino que también proporcionará una estructura más sólida y eficiente para el reclutamiento de talento. Además, ofrecer a los empleados un proceso de inducción y capacitación conforme a las propuestas presentadas en este trabajo brindará a los nuevos integrantes una socialización más efectiva, comenzando con el reconocimiento y comprensión de la organización desde el principio.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIAGA MARTÍNEZ, Rubí, Propuesta de Mejora del Proceso de Recursos Humanos aplicado a Profesores-Investigadores del Sistema de Universidades Estatales de Oaxaca, Huajuapant de León- OAX, Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración de Negocios, 2010, 231p. México: Universidad Tecnológica de Mixteca, Facultad de Administración de Negocios.

CALDAS, Tito Livio. Cartilla Laboral Legis. 33ª Edición. Bogotá DC: Legis editores S.A, 2016. P. 37.

CALDERÓN CASTILLO, Iván, Propuesta de mejoramiento de los procesos de la gestión de talento humano en el SENA – Centro de Gestión Industrial, Bogotá D.C., 2016, 157p. Proyecto Aplicado Diagnóstico, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Facultad de Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios.

CASTILLO, Ángela. Caracterización social y económica del departamento de Nariño (en línea). Colombia: Universidad de Nariño, 2014. (Consultado: 16, abril de 2019) Disponible en: [http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/Caracterización SocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf](http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/Caracterización%20SocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf)

CASTILLO, Ángela. Caracterización social y económica del departamento de Nariño (en línea). Colombia: Universidad de Nariño, 2014. (Consultado 16 de abril de 2019) Disponible en: <http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/CaracterizacionSocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf>

CHIAVENATO, Idalberto, Gestión del talento humano. 3ª Edición. México: McGraw-Hill, 2011. 586p.

CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, (en línea). Colombia: (Consultado: 23, mayo de 2019). Disponible en: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

Definicion.mx. Definición de recursos humanos. (en Línea) s.f. (consultada: 01, 08 de 2019). Disponible en: <https://definicion.mx/recursos-humanos/>

DIAZ, Arturo. Informe económico sector de la construcción (en línea). Colombia: Camacol Nariño, 2019 (Consultado: 23, marzo de 2019). Disponible en: <http://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2017/08/INFORME-SECTOR-CONSTRUCCION-CAMACOL.pdf>

ELG ASESORES, Evaluaciones psicológicas consultado en la dirección electrónica: <https://www.elg-asesores.com/index.php/servicios/reclutamiento-headhunters-y-desarrollo-de-talento-humano/evaluaciones-psicologicas>

GUERRERO ROJAS, Laura Marcela y OCHOA GORDILLO, Yessika Fernanda. Del Sector Industrial Manufacturero en Pasto durante el periodo 2013, San Juan de

Pasto, 2013, 75p. Trabajo de Proyecto de Grado como requisito para optar el título de Especialista en Alta Gerencia, Universidad de Nariño, Especialización en Alta Gerencia. San Juan de Pasto, Facultad de Ciencias económicas y administrativas. 2013. p.75.

LOPEZ BURGOS, Catalina, TORRES JIMENES, Luz Delia. Propuesta de desarrollo humano en la empresa nacional de confesiones. Pereira, 2008. 7P.

MAITA, José. Método cuantitativo. (En línea) En: es (s.l) 23, marzo, 2016. (consultada el 13, abril,2021) Disponible en la dirección electrónica <https://es.slideshare.net/mobile/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564#:~:text=El%20enfoque%20cuantitativo%20%E2%80%9CUtiliza%20la,d e%20comportamiento%20de%20una%20poblaci%C3%B3n%E2%80%9>

MORRIS, Ginberg. Guía turística Nariño Colombia 1 ed. Colombia: Ediciones Internacionales BCA S.A, (en línea). 2010. (Consultado: 10 marzo de 2019) Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=ba2c1f66-1675-4b9b-b98b-5dc00138d475>

MARTÍNEZ, C. Investigación descriptiva: definición, tipos y características. 2018 obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>

MÉNDEZ, Carlos. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw Hill. 2003, p.14

ROMERO, Natalia. Los cinco problemas más comunes de recursos humanos. (En línea). 16 de marzo de 2016. (consultada: 8 de agosto 2018). Disponible en: <https://revistarecursoshumanos.com/2016/03/16/los-cinco-problemas-mas-comunes-de-recursos-humanos/>

RONCANCIO, Gabriel. ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? (en línea). 24, mayo de 2018. (consultada: 20, agosto de 2019). Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

UNIVERSIA. test psicológico consultado en la dirección electrónica: <https://noticias.universia.net.co/en-portada/noticia/2012/02/16/911990/conozca-presentar-prueba-psicotecnica.html>

VASQUEZ, Abel y LARA, José. Gestión de Talento Humano. (en línea). 01 de marzo 2009 (consultada: 20, 08 de 2019). Disponible en: <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>

INTRODUCCIÓN

En la Ciudad de San Juan de Pasto el papel del Talento Humano desde tiempos atrás ha sido considerado como una tarea administrativa, que únicamente sirve como base a otras áreas consideradas más importantes para llegar al objetivo empresarial, tales como el mercadeo, las finanzas o la producción. Sin embargo, es importante enfocar la atención en aspectos estratégicos del talento humano, observando que el aprovechamiento del personal puede crear y ser una ventaja competitiva para la empresa, generando satisfacción por los resultados obtenidos

Actualmente se observa que los directivos no le están dando la suficiente importancia al área de recursos humanos dentro de la empresa. Por lo general las funciones correspondientes al área de recursos humanos y personal son realizadas por el mismo Directivo, es indudablemente que no es la persona idónea para desempeñar estas funciones. Esta situación se refleja en la desorganización, falta de orientación en los procesos, poca planeación; que afecta directamente el desarrollo y aprovechamiento de todo el potencial humano. Debido a lo anterior, la investigación se enfoca en la gestión del talento humano en la empresa Multiservicios G Pasto, a partir del diagnóstico de los factores internos, diseñar y proponer las diferentes estrategias que permitan un buen aprovechamiento y potencializarían del talento humano de la organización.

Esta investigación se enfoca en todo lo relacionado con la gestión de talento humano que actualmente tiene disponible la empresa, los cuales permitirán que se realice un trabajo eficaz y confiable dentro de la organización. Se conoce que el talento humano es un factor importante en el desarrollo de una organización, pero no es único ya que depende de otros factores como la estructura empresarial, la capacidad financiera, la innovación en tecnología, y el ámbito regional entre otros. Mediante el diagnóstico a Multiservicios G Pasto, se encuentran las principales dificultades que afronta su propietario en relación con las características del talento humano, tales como; el bajo nivel de capacitación y entrenamiento al personal debido a que su incorporación fue de carácter empírico, así como la falta de departamentos en los diferentes sectores que ayuden a identificar las cualidades de los empleados para aprovechar al máximo ese potencial humano, la falta de reclutamiento de personal que cumpla con las características para desempeñar eficazmente un cargo en la organización, estos aspectos se evidenciaron al ser parte integral de la situación existente, pretendiendo identificar factores a mejorar que impiden el desarrollo óptimo de la empresa. Y sus trabajadores.

De acuerdo a la problemática anterior descrita por el propietario, en el plan de mejoramiento del área de talento humano en Multiservicios G Pasto, se requiere diseñar estrategias de mejoramiento enfocadas en los procesos de reclutamiento, de gestión de talento y una adecuada aplicación de las prácticas de talento humano. Es claro que el alcance de diseñar un Departamento de Talento Humano dentro de la compañía es alto, ya que los directivos son conscientes que es necesario que los

empleados se sientan parte de la empresa y no un ente alejado de ésta, de modo que los resultados que muestran beneficien la producción y los intereses de cada uno de los integrantes de Multiservicios G Pasto.

La investigación puede ofrecer una propuesta de facilitación del desempeño y de creación de políticas salariales, de contratación y capacitación, y así generar un alineamiento entre visión y misión de la empresa con los empleados

1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Procesos de Gestión de Talento Humano

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Competitividad: Esta línea de investigación permite el estudio de la organización y sus mecanismos de Gestión a través de un diagnóstico para proponer alternativas de solución mediante el Diseño de un Modelo de Gestión del talento humano para el mejoramiento y competitividad de la organización.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1 Descripción del problema

La empresa Multiservicios G Pasto ubicada en la ciudad de Pasto, una pequeña empresa que se dedica a prestar los servicios de construcción, remodelación, plomería y electricidad. El éxito de cualquier empresa tiene como punto de partida un excelente equipo de trabajo, este recurso humano es el que caracteriza a la organización, donde la empresa con sus procesos de selección busca encontrar e incorporar los perfiles que cumplan las expectativas de las labores a desempeñar. Con el diseño de procesos de gestión de Talento Humano a desarrollar se podrá organizar, procesar, manejar información y administrar los recursos en pro de mejorar el rendimiento de la organización.

En la actualidad las micro, pequeñas y medianas empresas de la Ciudad de Pasto no consideran que la formación y gestión de talento humano sea un factor clave del éxito, con el crecimiento del comercio ha dado lugar para que los Nariñenses se decidan a crear empresa, lo que ha generado crecimiento en las convocatorias de empleo. Pero es de tener en cuenta que la mayoría de las organizaciones no cuentan con el personal idóneo para ejercer sus funciones, lo que ha provocado que estas empresas no generen los resultados esperados, además de no desarrollar al máximo su potencial debido a su bajo rendimiento del personal impidiendo que estas sobresalgan en el mercado nacional.

Parte de la problemática que presenta la empresa Multiservicios G Pasto hace referencia a la escasa aplicación procesos de gestión humana, de una u otra forma esto se lo puede visualizar desde varias perspectivas, una es que los trabajadores quienes en cierta forma poseen una serie de debilidades las cuales tienen que ver con su adiestramiento, ellos no han recibido capacitación en los últimos años ya sea de temáticas relacionadas con el cargo o con temas generales relacionados con actividades que la empresa realiza.

Es de tener en cuenta que el factor motivacional en la empresa no ha tenido en sus planes a corto ni mediano plazo, actividades o políticas de motivación ni estabilidad laboral la cual en cierta forma es considerada como incierta, los salarios que se manejan en la empresa en su gran mayoría están alrededor del mínimo legal vigente y por ende este es un factor que incide en el bajo nivel de motivación, además de lo que se dijo anteriormente la empresa no brinda oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional.

Otro problema que se presenta en la empresa está relacionado con algo muy similar a lo que ocurre en las organizaciones de la región y que se presenta especialmente en la empresa Multiservicios G Pasto, es que no se implementen planes de mejoramiento, esto mediante el desarrollo de los procesos ante todo para el área de talento humano, esto en la búsqueda de contar con personal idóneo, lo cual no se logra por no contar con procesos de selección y aprovechamiento óptimo del talento humano, como también para fortalecer la pertenencia de cada colaborador hacia la empresa, y el aprovechamiento máximo sus capacidades en cada rol a desempeñar, que permita un trabajo eficiente y eficaz y cumplir con los objetivos propuestos.

La empresa no realiza un seguimiento, monitoreo y control adecuado del talento humano, esta al ser una actividad muy importante en la gestión del personal, implica seguir de cerca, acompañar, orientar y mantener un acompañamiento de las personas dentro de las organizaciones, actividad que no se ha tenido en cuenta en la empresa Multiservicios G., debido a esto, la empresa debe realizar un gran esfuerzo en evaluar el resultado de sus operaciones y actividades para asegurarse de que la ejecución de actividades se ajuste correctamente y que se logren los objetivos organizacionales de una manera oportuna.

1.3.2 Formulación del problema

¿La elaboración de una propuesta de los procesos de gestión humana para la empresa Multiservicios G Pasto, permitirá mayor eficiencia y eficacia en la productividad de la empresa?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de los procesos de Gestión Humana para la empresa Multiservicios G Pasto.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico a los procesos de Gestión Humana existentes al interior para la empresa Multiservicios G Pasto.
- Caracterizar los procesos de Gestión Humana al interior de la empresa Multiservicios G Pasto.
- Elaborar la propuesta de mejora de los procesos de Gestión Humana de la empresa Multiservicios G pasto.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El diseño de procesos de Gestión de Talento Humano para la empresa MULTISERVICIOS G PASTO; es una actividad administrativa muy importante, la cual permita integrar los diferentes procesos que se deben dar para proporcionar un personal idóneo para cada una de las áreas de la organización para el cumplimiento de las actividades necesarias en la búsqueda del óptimo funcionamiento de la empresa. Por otro lado, se requiere mejorar las condiciones en las cuales están los trabajadores mejorando aspectos como: remuneraciones, ubicación en los cargos ideales de acuerdo con sus capacidades, formación, crecimiento y generar una mejor calidad de vida laboral y una satisfacción continua en su desempeño.

Es muy importante el cumplimiento de los objetivos planteados en las organizaciones, esto se logra por medio de una debida planeación y el cumplimiento de una serie de actividades organizacionales que permitan llevar a cabo la gestión del talento humano por medio de actividades de selección, contratación, mantenimiento desarrollo y seguimiento del personal, llevadas a cabo por la administración de la empresa contando con el apoyo del área de talento humano, especialmente para el caso de la empresa Multiservicios G Pasto. La gestión del Talento Humano es importante poner en práctica, esta permite generar bienestar en los trabajadores y productividad en la empresa Multiservicios G de Pasto. El desarrollo administrativo productivo y comercial de la empresa, se mejora con la gestión del Talento Humano en la empresa Multiservicios G Pasto. La gestión del Talento Humano fortalece la comunicación y el trabajo en equipo. La gestión del Talento Humano representa una reducción en los costos de una empresa. El diseño de los procesos de Gestión Talento Humano en la empresa busca lograr el compromiso y la satisfacción de los trabajadores.

1.6 VIABILIDAD

La investigación es viable a razón de que se cuenta con el aval de la empresa Multiservicios G Pasto quienes facilitan la información pertinente para la elaboración del estudio. De igual manera se cuenta los recursos tanto financieros como físicos de papelería, transporte, equipos cómputo, biblioteca, internet entre otros.

Además, se cuenta con el apoyo de los docentes de la Universidad ESMAG, su cuerpo docente la orientación del asesor y los diferentes docentes propios de la investigación.

1.7 DELIMITACIÓN

La investigación se realizar en la empresa Multiservicios G Pasto, instalaciones que se encuentran ubicadas en la carrera 24 1ª 28, Barrió Santa Mónica, Municipio de Pasto, Departamento de Nariño.

Esta empresa está ubicada en San Juan de Pasto, capital del departamento de Nariño, localizado en el extremo suroccidental de Colombia, limita al norte con el Cauca, al este con Putumayo, al sur con Ecuador, y al oeste con el océano Pacífico.

El municipio de San Juan de Pasto, se caracteriza por fundamentar su economía en la agricultura, el comercio y las pequeñas empresas comerciales y prestadoras de servicios.

Se levanta al pie del volcán Galeras, a 2.527 m.s.n.m. en el frío y fértil valle de Atríz. Es una ciudad donde se siente la presencia del pasado, mostrando un contraste arquitectónico sinigual con edificaciones de la época republicana y casas modernas. Esta bella población se caracteriza por sus bellos paisajes, reservas naturales y centros culturales que acogen al turista con la amabilidad y cordialidad manifiesta de su gente. Este proyecto se realizará en un transcurso de tiempo durante el 2019¹.

¹MORRIS, Grimberg. Guía turística Nariño Colombia 1 ed. Colombia: Ediciones Internacionales BCA S.A, (en línea). 2010. [Consultado: 10 marzo de 2019] Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=ba2c1f66-1675-4b9b-b98b-5dc00138d475>

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

Internacional

TITULO

“Propuesta de Mejora del Proceso de Recursos Humanos Aplicado a Profesores-Investigadores del Sistema de Universidades estatales de OAXACA”

AUTOR

Rubí Lizbeth Arriaga Martínez 2010

OBJETIVO GENERAL

En resumen, el objetivo general es que el trabajador pueda adaptarse lo más rápida y eficazmente posible al nuevo ambiente de trabajo

CONCLUSIÓN IMPORTANTE

Especificar claramente los perfiles requeridos (análisis de puestos) que faciliten la decisión de integrar a los candidatos de profesores-investigadores a cada Universidad.

APORTES

La investigación se hace importante para el desarrollo del proyecto, por cuanto permite establecer la importancia que tienen los procesos de gestión de talento humano y sobre todo las repercusiones que dichos procesos pueden tener para el cumplimiento de los objetivos que la empresa se ha planteado

Regional

NACIONAL

TITULO

Propuesta de mejoramiento de los procesos de la gestión de talento humano en el SENA – Centro de Gestión Industrial

AUTOR

Iván Ricardo Calderón Castillo 2016

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de intervención a través de un plan de mejoramiento, con el fin de optimizar los diferentes procesos de Gestión Humana, en el SENA-Centro de Gestión Industrial.

CONCLUSIÓN IMPORTANTE

En cuanto al talento humano, como el compromiso Institucional por parte de los colaboradores, un alto grado de pertenencia y motivación al logro; excelente percepción del trabajo en equipo en ambientes colaborativos, una fuerte cultura organizacional y una alta capacidad de manejo de las técnicas de información y comunicación (TIC) lo cual puede ser altamente aprovechable para el desarrollo del área de talento Humano.

APORTES

Calderón Castillo permite evidenciar que el área de talento humano y sus diferentes actividades están encaminadas al desarrollo no solo de la empresa como tal sino también que la misma puede permitir el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores

Local

TITULO

Plan de Mejoramiento para La Gestión Del Talento Humano En las Mis pymes Del Sector Industrial Manufacturero En Pasto, durante El Periodo 2013

AUTOR

- Laura Marcela Guerrero Rojas.
- Yesica Fernanda Ochoa Gordillo
- (2013)

OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos de Gestión del Talento Humano, tales como: reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño en las Mis pymes del sector industrial manufacturero de Pasto, con el fin de diseñar un plan de mejoramiento.

CONCLUSIÓN IMPORTANTE

Entre las principales dificultades que presentan las empresas, se identifica: la inadecuada práctica de reclutamiento, la deficiente selección de personal, la ausencia de inducción y evaluación de desempeño y la poca capacitación, por esta razón, los trabajadores sienten el poco reconocimiento que la empresa les ofrece por su entrega laboral, por su participación y el desarrollo de sus actividades; este debería ser el principal motivo por el cual la empresa debería incentivar y ofrecer a los trabajadores con mayor oportunidades de crecimiento profesional. Talento y destrezas.

APORTES

La investigación permite establecer que entre las Entre las dificultades que puede tener el área de talento humano se identifica la inadecuada y deficiente forma de reclutamiento de selección del personal, la ausencia de evaluaciones.

Como consecuencia del mal procedimiento realizado al reclutar el personal se pueden determinar futuras problemáticas en relaciones interpersonales, rendimiento, incluso en la misma motivación de este trabajador dándonos como resultado la eficaz realización del objetivo de la organización.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Macro contexto

La presente investigación se llevó a cabo en el Departamento de Nariño “ubicado en el extremo suroeste del país, en las regiones Andina y Pacífico. Limitando al

norte con Cauca, al este con Putumayo, al sur con Ecuador y al oeste con el océano Pacífico cuenta con su población es de 1.765.906 habitantes distribuidos en 64 municipios”².

De acuerdo con Ángela Castillo³ la capital del Departamento de Nariño es el Municipio de Pasto el cual cuenta con una extensión de 1.131 km²1, (el 3,4% del área departamental), de los cuales el 2,3 por ciento (26,4 km²), corresponden al área urbana y el porcentaje restante (1.104,6 km²) al área rural del municipio; su zona urbana, cuenta con doce comunas y la zona rural con 17 corregimientos y 158 veredas. Según proyección del DANE, la población del municipio de Pasto para el año 2018 fue de 455.863 habitantes (el 25,2 por ciento de la población total del Departamento de Nariño); de los cuales, el 51,7 por ciento son hombres (227.611) y el 48,3 por ciento son mujeres. En cuanto a su distribución espacial, el 83,1 por ciento (365.651 habitantes), se ubica en la parte urbana del municipio y el porcentaje restante (16,9 %) en el sector rural. La composición étnica del municipio según DANE es Blanco o Mestizo, Negro Mulato o Afrocolombiano, Aborigen Americano y ROM

Según las estimaciones de Camacol⁴ basadas en las cifras de Coordinada Urbana, en 2017 se espera una inversión de 230.000 millones de pesos en vivienda nueva y un área licenciada para construcción de 568.000 metros cuadrados (m²), de los cuales 455.000 serán para vivienda.

El valor agregado del sector edificador fue de \$924 mil millones en 2015, representando el 7,2% del PIB total en la región, y el número de ocupados en la región asciende a 192 mil personas, eso es un 15% más que hace 5 años. En esa lógica el sector aporta 9 mil empleos (5%). CAMACOL, Nariño. Informe económico sector de la construcción consultado, estas cifras ponen en evidencia la importancia del sector de la construcción como generador de la dinámica económica, y muestra la gran oportunidad de crecimiento y desempeño de la actividad en la región.

El viceministro de Vivienda encargado, Alejandro Quintero, quien en su momento hizo un balance de la política de vivienda nacional y regional, y comprometió a los empresarios presentes a iniciar 3.000 viviendas con subsidios de Mi Casa Ya para

² NARIÑO, Denominación de origen. Ubicación de Nariño en Colombia (en línea). Colombia Nariño, 2010 (consultado: 02, mayo 2019) Disponible en:

http://narino.cafedecolombia.com/narino/el_departamento/ubicacion_de_narino_en_colombia/

³ CASTILLO, Ángela. Caracterización social y económica del departamento de Nariño (en línea).

Colombia: Universidad de Nariño, 2014. (Consultado: 16, abril de 2019) Disponible en:

<http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/CaracterizacionSocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf>

⁴ CAMACOL, Cámara colombiana de la constitución. Construcción, fuente de crecimiento en Nariño (en línea). Colombia Nariño, 2017 (consultado: 16, abril de 2019). Disponible en:

<https://camacol.co/comunicados/construcción-fuente-de-crecimiento-en-nariño>

personas que ganan hasta cuatro salarios mínimos mensuales; sin embargo, los constructores indicaron que podían llegar a 7.000 unidades.

De acuerdo con las cifras de la Cámara de Comercio de Pasto el 55,6% de los hogares nariñenses no son propietarios de vivienda y, de estos, el 89% tienen ingresos por debajo de los cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), evidenciándose un mercado importante para promover el programa del Gobierno Nacional - Mi Casa Ya”.

La investigación permite establecer que entre las dificultades que puede tener el área de talento humano se identifica la inadecuada y deficiente forma de reclutamiento de selección del personal, la ausencia de evaluaciones.

Como consecuencia del mal procedimiento realizado al reclutar el personal se pueden determinar futuras problemáticas en relaciones interpersonales, rendimiento, incluso en la misma motivación de este trabajador dándonos como resultado la eficaz realización del objetivo de la organización. basadas en las cifras de Coordinada Urbana, en 2017 se espera una inversión de 230.000 millones de pesos en vivienda nueva y un área licenciada para construcción de 568.000 metros cuadrados (m²), de los cuales 455.000 serán para vivienda.

El valor agregado del sector edificador fue de \$924 mil millones en 2015, representando el 7,2% del PIB total en la región, y el número de ocupados en la región asciende a 192 mil personas, eso es un 15% más que hace 5 años. En esa lógica el sector aporta 9 mil empleos (5%). CAMACOL, Nariño. Informe económico sector de la construcción consultado

Estas cifras ponen en evidencia la importancia del sector de la construcción como generador de la dinámica económica, y muestra la gran oportunidad de crecimiento y desempeño de la actividad en la región.

El viceministro de Vivienda encargado, Alejandro Quintero, quien en su momento hizo un balance de la política de vivienda nacional y regional, y comprometió a los empresarios presentes a iniciar 3.000 viviendas con subsidios de Mi Casa Ya para personas que ganan hasta cuatro salarios mínimos mensuales; sin embargo, los constructores indicaron que podían llegar a 7.000 unidades.

De acuerdo con las cifras de la Cámara de Comercio de Pasto el 55,6% de los hogares nariñenses no son propietarios de vivienda y, de estos, el 89% tienen ingresos por debajo de los cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), evidenciándose un mercado importante para promover el programa del Gobierno Nacional - Mi Casa Ya”.

2.2.2 Micro contexto

San Juan de Pasto. Es la capital del departamento de Nariño, se encuentra localizado en el extremo suroccidental de Colombia, limita al norte con el Cauca, al este con Putumayo, al sur con Ecuador, y al oeste con el océano Pacífico. Fundada en 1539 por el capitán Lorenzo de Aldana en el sitio de Yacuanquer. Fue trasladada el 24 de junio de 1540 a su actual ubicación por Pedro de Pelles, con el nombre de Villaviciosa o San Juan de Pasto. Título de "muy noble y muy leal" por real cédula de Felipe II, a 17 de junio de 1559.

La Capital del Departamento de Nariño, posee una altura de 2.559 metros sobre el nivel del mar y una temperatura media de 14 grados centígrados. Con aproximadamente 400.000 habitantes, quienes en el sector urbano dependen del comercio, los servicios y la industria, destacándose el procesamiento de alimentos y las artesanías.

La ciudad de Pasto se levanta al pie del volcán Galeras, a 2.527 m.s.n.m. en el frío y fértil valle de Atríz. Es una ciudad donde se siente la presencia del pasado, mostrando un contraste arquitectónico sinigual con edificaciones de la época republicana y casas modernas. Esta bella población se caracteriza por sus bellos paisajes, reservas naturales y centros culturales que acogen al turista con la amabilidad y cordialidad manifiesta de su gente.

En el área urbana las principales actividades económicas son el comercio y los servicios con algunas pequeñas industrias o microempresas, de las cuales cerca del 50% corresponden a la manufactura artesanal. Las empresas nariñenses de mayor tamaño se localizan en Pasto, y corresponden principalmente a productos alimenticios, bebidas y fabricación de muebles. En la zona urbana, para desarrollo de la actividad comercial principalmente con el vecino país de Ecuador, existen varios centros comerciales.

Por otro lado, en los últimos años se ha dado un auge en el sector de la construcción, lo que aporta principalmente a la generación de empleo y de esta forma contribuye en gran parte al bienestar económico y social de la población.

“El sector de la Construcción generó en el último trimestre móvil del año 2015, 9.317 puestos de trabajo Directos en la ciudad de Pasto y 12.181 Indirectos propios de Actividades Inmobiliarias, Empresariales del sector y Alquiler”⁵.

⁵ DIAZ, Arturo. Informe económico sector de la construcción (en línea). Colombia: Camacol Nariño, 2019 (Consultado: 23, marzo de 2019). Disponible en: <http://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2017/08/INFORME-SECTOR-CONSTRUCCION-CAMACOL.pdf>

2.2.3 Reseña histórica

La empresa Multiservicios G Pasto instalaciones que se encuentran ubicadas en la carrera 24 1ª 28, Barrió Santa Mónica, Municipio de Pasto, Departamento de Nariño. El municipio de Pasto cuenta con una extensión de 1.131 km², (el 3,4% del área departamental), de los cuales el 2,3 por ciento (26,4 km²), corresponden al área urbana y el porcentaje restante (1.104,6 km²) al área rural del municipio; su zona urbana, cuenta con doce comunas y la zona rural con 17 corregimientos y 158 veredas.

Multiservicios G Pasto es una empresa familiar dedicada a la prestación de plomería y construcción a domicilio, respaldada por el buen y oportuno servicio prestado. Busca Mejorar y llegar cada vez a todos los rincones del municipio de Pasto, desde su creación en el año ha fortalecido su calidad en la prestación del servicio con mano de obra con experticia del grupo familiar.

Multiservicios G Pasto actualmente cuenta con 8 colaboradores que con una formación empírica han logrado satisfacer al cliente con un eficaz y eficiente servicio que poco a poco ha dado a conocer la organización en el mercado.

2.3 MARCO LEGAL

La ejecución de un plan de mejoramiento en el área de gestión humana para Multiservicios G Pasto requería la exhaustiva revisión y análisis de la normativa establecida con el objetivo de optimizar su entorno laboral.

Según el Código Sustantivo del Trabajo ⁶, este compendio normativo regula las relaciones entre trabajadores y empleadores desde 1950 en Colombia, con reformas continuas para salvaguardar los derechos laborales y promover relaciones laborales dignas y humanas. Se destaca su enfoque en la prevención de accidentes laborales, enfermedades profesionales y salud ocupacional.

La Ley 1562 de 2012 establece el Sistema de Riesgos Laborales, compuesto por entidades públicas y privadas, normativas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores ante enfermedades y accidentes laborales. Las disposiciones de salud ocupacional, enfocadas en prevenir accidentes y mejorar condiciones laborales, forman parte integral de este sistema.

⁶ CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. (en línea). Colombia 1950 (Consultado: 23, mayo de 2019). Disponible en:
<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

En relación con los contratistas independientes, el artículo 34, modificado por el Decreto 2351 de 1965, establece que son aquellos que asumen riesgos al contratar obras o servicios para terceros, siendo responsables de salarios y prestaciones. El beneficiario será solidariamente responsable, salvo en labores ajenas a su actividad principal.

Modalidades del contrato, según el artículo 37, pueden ser verbales o escritas, sin requisitos formales específicos. El contrato verbal, según el artículo 38, requiere acuerdo en la naturaleza del trabajo, lugar, remuneración y duración. El contrato escrito, según el artículo 39, debe contener información detallada y puede ser a término fijo o indefinido.

Para contratos a término fijo, el artículo 46 establece renovación automática, salvo aviso de no renovación 30 días antes del vencimiento. La duración indefinida, según el artículo 47, persiste mientras subsistan las causas originales, permitiendo al trabajador darlo por terminado con 30 días de aviso.

Las justas causas para terminar unilateralmente el contrato, según el artículo 5, incluyen ineptitud comprobada, incumplimiento reiterado de obligaciones, vicios perturbadores, renuencia a medidas preventivas, enfermedades incapacitantes y otras establecidas en contrato, pacto o convención.

En cuanto al salario en especie, según el artículo 129, constituye parte de la remuneración y debe valorarse expresamente. El periodo de pago, según el artículo 134, varía para jornales y sueldos, con regulaciones para trabajo suplementario.

El texto aborda también accidentes laborales y enfermedades, definiendo accidente como suceso imprevisto relacionado con el trabajo, y establece la responsabilidad del empleador en el seguro por riesgos profesionales.

Finalmente, se detallan aspectos como suministro de calzado y vestimenta para trabajadores, y derechos específicos para trabajadores de la construcción.

2.4 MARCO TEÓRICO

Hoy en día el funcionamiento de las organizaciones gira entorno a los nuevos escenarios, los cuales taren consigo innumerables cambios en todos los procesos de la empresa. Esto para hacer parte de la competitividad que se presenta en la inestable globalización. Por ello la obligación dentro de las organizaciones de remodelar conceptos y cambiar las prácticas empresariales, para aprovechar al máximo el potencial de cada persona en sus actividades.

La gestión del talento humano en la empresa y, en general, los recursos humanos en las empresas han cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas,

como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización.

En la actualidad las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades. Desde que en los años 90s surge el proceso de gestión humana y es continuado por las empresas que se dan cuenta que es el talento humano y las habilidades de sus empleados lo que impulsa el éxito de su negocio, han surgido empresas especializadas en brindar este servicio evitando así a los empresarios los altos costos que requieren los procesos de reclutamiento, selección, el bienestar, riesgos laborales, contratación y muchos más que requiere el trabajador de planta, pero administrados desde outsourcing, y de esta forma enfocar los altos mandos hacia la meta para lograr el objetivo principal de la organización.

En las condiciones económicas actuales, las empresas sienten la necesidad de bajar costos, este debe ser el ambiente ideal para un sistema de gestión de talento como medio para optimizar el rendimiento de cada uno de los empleados, pero la realidad es que son muy pocas las que se encuentran hasta ahora en proceso de desarrollo de un sistema de gestión del capital humano, solo un 5% de las empresas dicen tener una estrategia de gestión del talento humano, por lo que la administración del talento humano podría decirse que está en proceso de ejecución en muy pocas organizaciones, que ya advirtieron su necesidad, pero que en la mayoría de los casos no saben desarrollar, sobre todo en las PYMES.

Para lograr gerencias con eficiencia y eficacia al personal empleado en las empresas, son cuantiosas las teorías y prácticas que se han fomentado en la gestión del talento humano. Los cuales han dirigido sus investigaciones en cumplir los objetivos propuestos y el éxito organizacional. Como los aportes realizados por Idalberto Chiavenato.

Procesos de la Gestión del Talento Humano: Idalberto Chiavenato⁷ resume seis procesos básicos, denominados admisión de personas, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo, siendo estos procesos específicos de cada organización, estudiados de acuerdo a la situación, pues depende de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes, tales como:

⁷ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano (en línea). Colombia Bogotá, 2009 (consultado: 10, junio 2019). Disponible en: file:///C:/Users/luiz/Downloads/Gestion_del_talento_humano.pdf

Admisión de Personas: Según Idalberto Chiavenato⁸, la admisión de personas es el proceso de atracción de candidatos calificados para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección del personal. En tal sentido, representa una metodología con características importantes centradas en la conducta humana y el concepto cualitativo bien podría centrarse en aspectos fundamentales para garantizar toda la pertinencia o concordancia a las metas organizacionales.

Aplicación de Personas: Idalberto Chiavenato⁹, la aplicación de personas es el segundo proceso en la gestión del talento humano, lo define como procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño de cargos y evaluación del desempeño.

Compensación de Personas: Idalberto Chiavenato¹⁰, destaca la compensación es uno de los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales. En tal sentido, los procesos de compensación de personas constituyen los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de los empleados de la organización, teniendo en cuenta tanto los objetivos individuales que se deben alcanzar.

Desarrollo de las Personas: De acuerdo a Idalberto Chiavenato¹¹, desarrollar personas no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana.

Mantenimiento de Personas: En el quinto proceso de la gestión del talento humano se encuentra el mantenimiento de personas, según Idalberto Chiavenato¹² es utilizado para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluye la administración de la disciplina de higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo. En este sentido, a criterio del precitado autor, el mantenimiento de personas implica crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye la administración de la disciplina de higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo.

⁸ *Ibíd.*, p.101

⁹ *Ibíd.*, p.101

¹⁰ *Ibíd.*, p.104

¹¹ *Ibíd.*, p.104

¹² *Ibíd.*, p104

Monitoreo de personas: El último proceso de la gestión de talento humano es el monitoreo de las personas que según Idalberto Chiavenato¹³, tiene un significado especial en esta parte, significa seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Por esta razón las organizaciones requieren un considerable esfuerzo de monitoreo en sus diversas operaciones y actividades, a fin de garantizar que la planeación se ajuste bien y que los objetivos se alcancen de manera adecuada.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Gestión del Talento Humano: Estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. La GTH se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. “El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la GTH funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados”¹⁴.

Talento Humano: Se denomina recursos humanos a “las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas”¹⁵.

Reclutamiento: Cuando hablamos de la selección de los empleados, hablamos de un conjunto de tareas realizadas en la búsqueda de atraer candidatos, los cuales deben cumplir unos requisitos para ocupar cargos dentro de una organización. Cualquiera diría, qué fácil es esta labor, y la realidad es otra. El proceso, es en sí mismo, infinidad de tareas todas muy operativas que realizamos diariamente para cubrir las necesidades de las distintas áreas requeridas por nuestros clientes.

Inducción y entrenamiento: Es un proceso de vital importancia dentro de una organización a pesar de que muchos gerentes no la toman en cuenta, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría; que es familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo.

¹³ *Ibíd.*, p.105

¹⁴ VASQUEZ, Abel y LARA, José. Gestión de Talento Humano. (en línea). 01 de marzo 2009 (consultada: 20, 08 de 2019). Disponible en: <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>.

¹⁵ SIGNIFICADOS.Com. definicion.mx. Definición de recursos humanos. (en Línea) s.f. (consultada: 01, 08 de 2019). Disponible en: <https://definicion.mx/recursos-humanos/>

El entrenamiento es un proceso diferente a la inducción de personal, dado que su enfoque es educativo y a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, para que las personas adquieran conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

Contrato de trabajo: El contrato de trabajo es un acuerdo por virtud del cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra (natural o jurídica) bajo continuada subordinación, cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración. (0037)

Duración de contrato: El contrato de trabajo puede ser de tres clases:

- Por el tiempo que dure la realización de la obra o labro;
- A término fijo
- De duración indefinida (0042)

Trabajo ocasional accidental o transitorio: Estos trabajos se entienden aquellos de corta duración, inferiores a un mes siempre que se trate de labores ajenas a las actividades normales del empleador. (0043)

Características del contrato por la duración de la obra o duración: El contrato dura cuanto dure la obra o labor encomendada es fundamental consignar expresamente la obra o labor de que se trate, la necesidad de describir en forma detallada la obra o labor objeto del contrato demanda en la práctica su elaboración por escrito. (0044)

Contrato termino fijo: Debe celebrarse por escrito y su duración no puede ser, mayor a tres años.

Admite al menos dos modalidades: contrato termino fijo inferior a un año, que no tiene termino mínimo de duración; y el contrato a término fijo de duración entre uno y tres años que es renovable indefinidamente.

Para su terminación, la ley exige el preaviso, es decir, que la parte interesada avise a la otra su determinación de no prorrogarlo, con una antelación a treinta días (calendario) a la fecha de vencimiento de término estipulado. (0045)

Contrato duración indefinida: Se entiende cuando las partes no determinan su duración esta modalidad puede celebrarse verbal o escrito (0046)

Teletrabajo: Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación, tele trabajo puede revestir una de las siguientes formas:

Autónomos: son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional.

Móviles: son aquellos trabajadores que no tiene un lugar de trabajo establecido y utilizan los dispositivos móviles. **Suplementarios:** son aquellos trabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo en una oficina. **Tele trabajador:** persona que desempeña actividades laborales atraes de tecnologías de la información y comunicación por fuera de la empresa. (0047)

Periodo de prueba: Es la etapa inicial del contrato de trabajo tiene por objeto que los contratantes establezcan un periodo de ensayo para saber si las condiciones de trabajo se acomodan a las aspiraciones de las partes. (0051)

Jornada de trabajo: la jornada ordinaria de trabajo (el tiempo que el trabajador está al servicio del empleador) es la que convengan las partes o, a la falta de convenio la máxima legal. (0054)

Afiliación y aporte a seguridad social: La afiliación es la fuente de derechos en el régimen de seguridad social todas las personas vinculas mediante contrato de trabajo, salvo las excepciones legales, deberán estar afiliada al régimen general de pensiones ya sean fondos privados o al de prima media con prestación definida (Col pensiones) (0148)

Documentos para afiliación: Requisitos generales:

- Documento de identificación del trabajador
- Con cónyuge sin hijos
- Identificación del conyugue
- Constancia laboral del conyugue
- Registro civil de nacimiento de hijos
- Certificado de estudio para mayores de doce años
- Certificado de discapacidad (0177)

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: SGSST, consiste en el proceso de desarrollo lógico y por etapas basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. (0234)

Salario: Es la contraprestación que recibe el trabajo por sus servicios el empleador y trabajar pueden convenir libremente el salario mínimo, integral, en dinero y especie. (0253)

Liquidación horas extra: El trabajo extra es el que excede de la jornada ordinaria y, el que excede de la máxima legal esta labor se debe autorizar previamente y tiene una retribución especial sea diurna o nocturna. (0282)

Prestaciones sociales:

Prima de servicios: El empleador está obligado a pagar a su empleador a pagar al trabajador la prima que corresponderá a treinta días de salario por año la cual se reconoce la mitad el 30 de junio y la otra mitad los primeros días de diciembre (0313).

Calzado vestido labor: Es obligación del empleador entregar tres veces por año una dotación que consiste en un par de zapatos y un vestido de labor (0320).

Vacaciones: Quince días hábiles de vacaciones remuneradas. (0347)

Auxilio de transporte: Este pago tiene la naturaleza de un auxilio económico con destinación específica y por mandato de la ley primera de 19963 se debe incorporar al salario única y exclusivamente para efectos de liquidación de prestaciones sociales. (0353)

Trabajadores de construcción: Personas que se dedican a obras y actividades que tiene por objeto construir casa o edificios, pero a las personas que en su calidad de arquitectos o ingenieros proyectistas o interventores dirijan técnicamente asesoren o controle la ejecución, por regla general el termino de contrato de trabajo de este tipo de empleados es el de la duración de la obra (0460)

Entrevista de selección: esta complementa la información que ya se ha obtenido mediante el análisis de la hoja de vida, las pruebas y verificación de referencias laborales.

“Le entrevista aporta nuevos y mejores elementos acerca de factores como personalidad, motivación, experiencia, estudios y situación familiar del candidato, así como el potencial que podría desarrollar si las condiciones le son favorables”¹⁶.

Pruebas psicotécnicas: son test funcionales que miden capacidades y aptitudes intelectuales y profesionales de diversa índole, como memoria verbal y visual, aptitudes numéricas, de lingüística, de conocimiento profesional al igual que rasgos de personalidad, intereses y/o valores personales.

Estas pruebas dependen del cargo, del nivel profesional, competitivo, gerencial y administrativo y, claramente de la empresa a la cual se está llevando a cabo el proceso de selección”.

“Estos test son diseñados y aplicados para que los futuros empleados demuestren que los conocimientos que plasman en sus hojas de vida son reales, lo más

¹⁶ CALDAS, Tito Livio. Cartilla Laboral Legis. 33ª Edición. Bogotá DC: Legis editores S.A, 2016. P. 37.

aconsejable para las personas que se enfrentan a ellos, es que sus respuestas sean sinceras, honestas, coherentes y espontáneas”¹⁷.

TEST PSICOLÓGICOS LABORALES:

A través de los test es posible medir la identidad personal de los candidatos a un puesto de trabajo, conocer los rasgos de su carácter, su temperamento, sus habilidades psicotécnicas o bien la manera que estos tienen de enfrentar el ámbito laboral y la vida cotidiana.

Cada individuo tiene una propia historia de su vida, la cual determina la manera en que se relaciona en sociedad. Por lo tanto, es de suma importancia para el evaluador determinar por medio de test psicológicos la forma particular de cómo la persona se relaciona con el entorno.

“Es un hecho conocido que el idioma nos permite mentir o adornar nuestros defectos, pero los test nos muestran de manera objetiva y con mayor claridad la realidad interna de la persona”¹⁸.

¹⁷ UNIVERSIA. test psicológico consultado en la dirección electrónica:
<https://noticias.universia.net.co/en-portada/noticia/2012/02/16/911990/conozca-presentar-prueba-psicotecnica.html>

¹⁸ ELG ASESORES, Evaluaciones psicológicas consultado en la dirección electrónica:
<https://www.elg-asesores.com/index.php/servicios/reclutamiento-headhunters-y-desarrollo-de-talento-humano/evaluaciones-psicologicas>

3. METODOLOGÍA

3.1 PARADIGMA

Paradigma positivista

El paradigma en el cual se centra este proyecto es positivista, ya que se aborda el conocimiento desde una perspectiva científica, donde los hechos son observables y medibles, la teoría administrativa relacionada con la gestión del talento humano brinda un apoyo significativo al desarrollo de esta investigación, orientándose en brindar pautas para el estudio observable, aplicando las herramientas brindadas por el método científico por medio de la entrevista y las encuestas, que permitan encontrar debilidades y falencias que se presentan en el manejo de personal en la empresa Multiservicios G Pasto, paradigma en el que se enmarca esta investigación con el objetivo de dar una explicación que permita determinar los procesos requeridos para dar respuesta a esta necesidad de la empresa, que permita guiar las prácticas organizativas y de gestión humana para la empresa.

3.2 ENFOQUE

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo viene del positivismo lógico, que funciona con reglas estrictas de lógica, verdad, leyes y predicciones. “Sus investigadores sostienen que la verdad es absoluta y que una única realidad puede definirse por medición cuidadosa”¹⁹.

De acuerdo a lo anterior el enfoque de esta investigación corresponde al cuantitativo, el cual permite que los datos que se recolectan en del desarrollo del trabajo de campo sean cuantificados, tanto la entrevista del gerente como las encuestas de los empleados permiten ser tabuladas para que una vez analizados los datos puedan brindar información cuantitativa que permita diseñar los procesos de gestión de talento humano para la empresa Multiservicios G. Pasto.

3.3 MÉTODO

El método utilizado en la presente investigación es empírico analítico ya que este va a permitir revelar las relaciones esenciales y las características del estudio, a través de procedimientos prácticos y de diversos medios de estudio. El método empírico analítico permite obtener información lógica, empírica por medio de la

¹⁹ MAITA, José. Método cuantitativo. (En línea) En: es (s.l) 23, marzo, 2016. (consultada el 13, abril,2021) Disponible en la dirección electrónica <https://es.slideshare.net/mobile/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564#:~:text=El%20enfoque%20cuantitativo%20%E2%80%9CUtiliza%20la,de%20comportamiento%20de%20una%20poblaci%C3%B3n%E2%80%9C>

observación y registro de fenómenos y sus análisis estadísticos para obtener unos resultados muy apropiados a la administración de las organizaciones, es el método más usado en el campo de las ciencias sociales y en las matemáticas. “Este método permite identificar las características de una muestra de investigación, señala formas de conducta y actitudes sobre la población investigada, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”²⁰.

3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación que se utiliza en este trabajo es descriptivo, esta investigación busca especificar las propiedades importantes de personas, cargos y otros aspectos relacionados con la gestión de talento humano, para que sean sometidas al análisis. Este tipo de investigación permite medir o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Mario Tamayo y Tamayo definen la investigación científica como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos a investigar”²¹. Se maneja la información de manera cuidadosa, procediendo a analizarla para extraer lo más significativo que contribuya al trabajo.

La investigación de tipo descriptivo permite especificar las características importantes de personas, cargos, u otro fenómeno que permite a la investigación obtener información importante de la gestión del talento humano para la empresa Multiservicios G Pasto.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

Se realizará con el total de los empleados de la empresa Multiservicios G Pasto por lo cual se tendrá en cuenta los 5 empleados y el gerente de la empresa.

3.5.2 Muestra

Para la aplicación de los mecanismos de la recolección de la información se tendrá en cuenta a todo el personal interno vinculado a la empresa, para este caso serían seis colaboradores, y el gerente de la empresa, por lo tanto, se realizará un censo, no se calcula muestra.

²⁰ MÉNDEZ, Carlos. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw Hill. 2003, p.14

²¹ MARTÍNEZ, C. Investigación descriptiva: definición, tipos y características. (consultado: 20, abril de abril de 2019). Disponible en: de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Primarias

- Para obtener la información básica se tendrá en cuenta la aplicación de los siguientes instrumentos:
- Encuestas: las cuales se realizarán a los trabajadores de la empresa.
- Entrevistas: se realizará directamente con el propietario de la empresa Multiservicios G Pasto, para recopilar información y realizar un análisis.

Secundarias

La información secundaria se obtiene a través de todo el material que se relacione con el tema a tratar como son:

- Libros
- Proyectos
- Artículos
- información complementaria se obtendrá a través de investigaciones por medio de internet

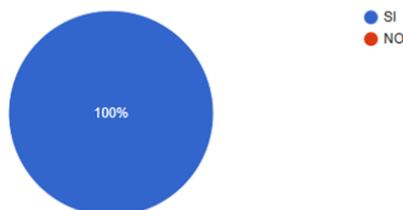
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis de la información

A través de la ejecución meticulosa del plan de objetivos en el contexto de este riguroso proceso investigativo, se revelaron de manera detallada los resultados que emergieron como testimonio tangible de nuestro compromiso con la excelencia. Estos resultados, meticulosamente desglosados, ofrecieron una visión exhaustiva y sistemática de los logros obtenidos en cada una de las metas predefinidas. No se trataba únicamente de un registro estático de éxitos; más bien, constituía un análisis profundo que permitía evaluar con perspicacia el impacto y la eficacia intrínseca de cada acción emprendida. Esta presentación minuciosa no solo tuvo la función de conmemorar nuestros avances, sino también de servir como brújula estratégica para orientar futuras iniciativas, identificar áreas susceptibles de mejora y perfeccionar el desempeño global de este proceso investigativo.

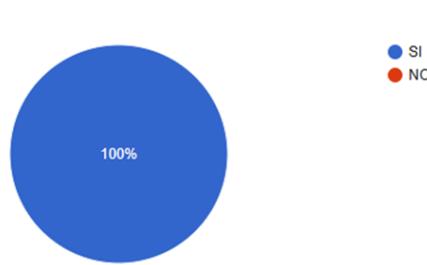
4.1.1 Realización del Diagnóstico

Gráfica 1. Conocimiento de Reglamento Interno



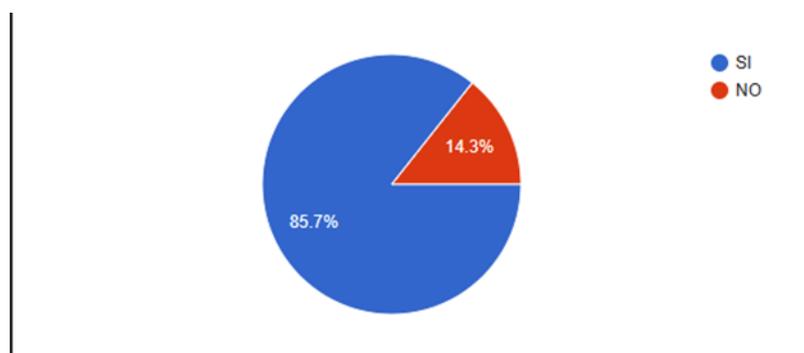
Fuente: Esta investigación.

Como respuesta a la inicial indagación a los miembros de la plantilla de Multiservicios G Pasto, se constata que la totalidad de estos poseen un conocimiento preciso del reglamento interno de la empresa. Este resultado, cifrado en un 100%, denota un nivel positivo de comunicación interna y la eficacia de los mecanismos utilizados para informar a los empleados acerca de las normativas y políticas corporativas. La clara familiaridad de los colaboradores con el reglamento sugiere no solo una comunicación efectiva, sino también la existencia de una cultura organizacional robusta que valora la transparencia y la comprensión mutua. Este hecho puede interpretarse como un indicador de una gestión de Recursos Humanos eficiente, que ha implementado estrategias exitosas para la difusión de información y la creación de un ambiente laboral donde los empleados se identifican integralmente con la empresa. En última instancia, este hallazgo proporciona una base sólida para análisis y mejoras continuas en la gestión interna de la empresa.

Grafica 2 Descripción de reglamento e higiene

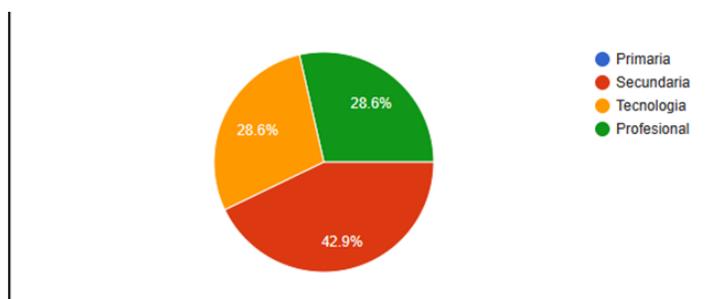
Fuente: Esta investigación.

La totalidad de los colaboradores de Multiservicios G Pasto afirmó conocer con precisión el reglamento interno de la empresa relacionado con la higiene y seguridad en el trabajo, evidenciando un alto nivel de conciencia y compromiso. Este resultado indica que la empresa ha implementado con éxito estrategias de comunicación y capacitación, reflejando un ambiente laboral donde se valora la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

Grafica 3 Descripción objetivos de la empresa

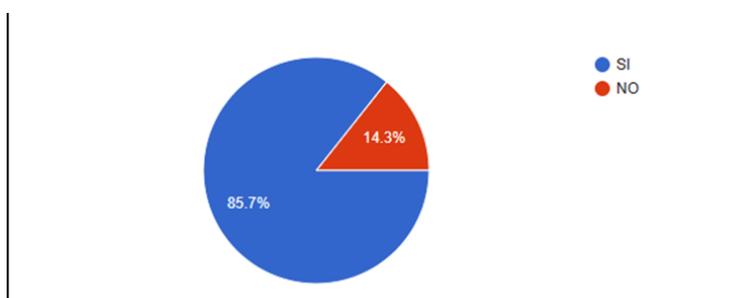
Fuente: Esta investigación.

Como podemos evidenciar en la tabulación de la pregunta anterior, nos damos cuenta que el 85.7% de los trabajadores de la empresa conocen los objetivos que tiene la empresa para con los clientes, pero también podemos evidencia que el 14,3% de los colaboradores de la empresa no tienen ni la más mínima idea de estos objetivos, lo que nos lleva a pensar que como son solo 7 trabajadores en esta empresa, de estos 7 solo 1 de ellos no conoce los objetivos de la empresa, por lo tanto hay que capacitar a todo el personal para que conozcan más sobre la empresa en la que están laborando.

Grafica 4 Nivel de formación académica

Fuente: Esta investigación.

En el análisis detallado de la cuarta pregunta, se destaca la composición educativa diversa del equipo de colaboradores en Multiservicios G Pasto. Con un 42.9% de bachilleres, un 28.5% con formación tecnológica y un 28.6% de profesionales titulados, se evidencia la necesidad de una estrategia de capacitación adaptada a estos perfiles. Esta variedad educativa sugiere la oportunidad de implementar programas formativos que no solo eleven las competencias, sino que también se ajusten a las aspiraciones educativas individuales, potenciando así el desarrollo del talento humano y contribuyendo al crecimiento integral de la empresa.

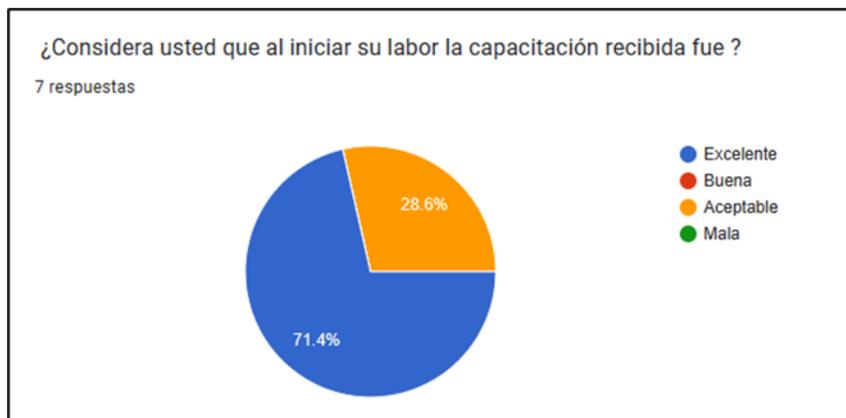
Grafica 5 Realización de pruebas específicas

Fuente: Esta investigación.

La gráfica revela una disparidad en la aplicación de pruebas, con un notable 85.7% de trabajadores sometidos a evaluaciones acordes a sus roles, mientras que el 14.3% no experimentó este proceso. Este desequilibrio sugiere una posible falencia en la gestión del talento humano, destacando la importancia de implementar alternativas estratégicas. Para optimizar el desempeño de este departamento, se proponen medidas que aseguren una evaluación sistemática y equitativa de todos

los colaboradores, fortaleciendo así la coherencia y eficiencia en la gestión del recurso humano en la empresa Multiservicios G Pasto.

Grafica 6 Descripción de capacitación



Fuente: Esta investigación.

Se observa que el 71.4% de los empleados, al concluir sus capacitaciones, califican la experiencia como excelente, expresando un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, solo el 28.6% considera las capacitaciones como aceptables. Esta discrepancia sugiere la posibilidad de buscar nuevo personal para la instrucción, garantizando que el 100% de los trabajadores experimenten un nivel de satisfacción óptimo con las lecciones aprendidas. Se plantea la idea de diversificar los facilitadores, explorando la opción de contar con expertos externos en diferentes temas, con el objetivo de enriquecer el proceso de capacitación. Además, se sugiere la rotación de instructores para brindar variedad y perspectivas frescas en el programa de formación continua.

Grafica 7 Recibe capacitación continua

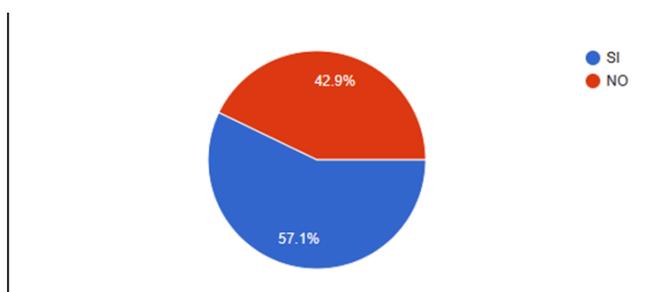


Fuente: Esta investigación.

La meticulosa tabulación de datos revela que la empresa, de hecho, se compromete con la capacitación continua de su personal. Este enfoque positivo hacia el desarrollo de habilidades y conocimientos sugiere que la clave podría residir en

elevar la calidad de las sesiones de capacitación existentes en lugar de prescindir de ellas. Es evidente que las capacitaciones son un componente esencial para el perfeccionamiento del talento humano en la organización. En aras de maximizar los beneficios, se propone una estrategia enfocada en diversificar las temáticas de capacitación, abarcando un espectro más amplio de áreas relevantes para así enriquecer la formación y atender las diversas necesidades de los empleados.

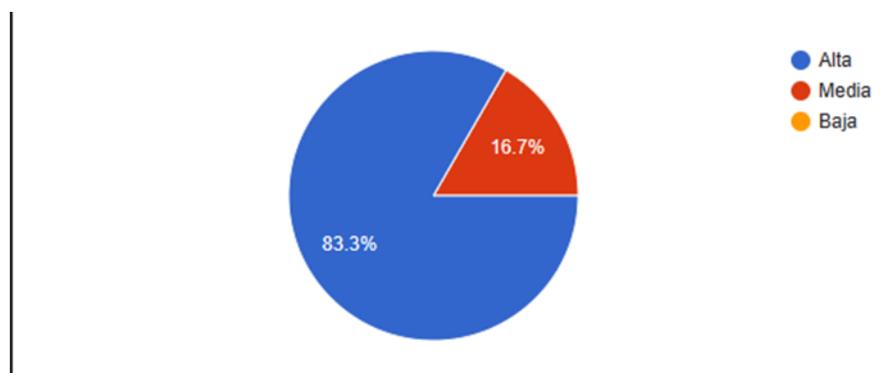
Grafica 8 Evaluación de desempeño



Fuente: la presente investigación

La evaluación de desempeño laboral, definida como la medición de aptitudes, competencias y eficiencia de los colaboradores en sus funciones durante un período determinado, revela que el 57,1% de los empleados conoce sus resultados, mientras que el 42,9% desconoce esta información crucial. Esta disparidad pone de manifiesto la necesidad de implementar una estrategia que garantice que cada trabajador reciba una retroalimentación detallada y personalizada sobre su desempeño. La propuesta implica no solo comunicar los resultados de manera individual, sino también ofrecer una retroalimentación constructiva que permita a los empleados identificar áreas de mejora y, en consecuencia, fomentar su desarrollo profesional.

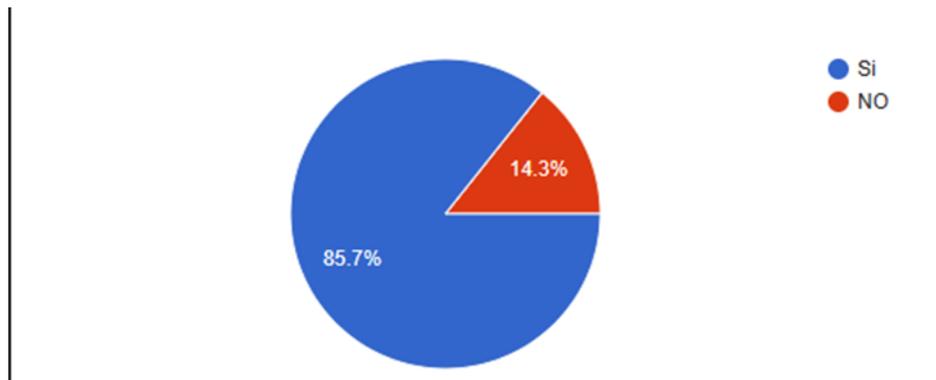
Grafica 9 Promoción de ascensos



Fuente: Esta investigación.

El análisis detallado de las respuestas revela una divergencia significativa en las percepciones sobre ascensos y vacantes dentro de la empresa. Mientras que un porcentaje considerable, el 83.3%, percibe un flujo activo en las oportunidades de ascenso, un segmento minoritario del 16,7% muestra conformidad con lo básico. Esta disparidad sugiere la necesidad de una revisión estratégica en la gestión de ascensos y contrataciones, buscando equilibrar y mejorar las perspectivas de desarrollo profesional para todos los colaboradores. La implementación de medidas que fomenten la equidad y la transparencia en los procesos de promoción podría contribuir significativamente a fortalecer la moral y el compromiso laboral en la empresa.

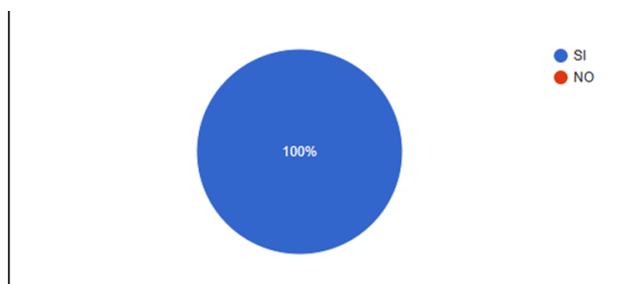
Grafica 10 Actividades de recreación



Fuente: Esta investigación.

La revelación de que el 85.7% de los colaboradores participan activamente en las recreaciones organizadas por la empresa subraya un alto nivel de participación y compromiso con las iniciativas recreativas. Sin embargo, no podemos pasar por alto el 14.3% que opta por no asistir, lo que sugiere la existencia de posibles barreras o desafíos que podrían afectar su participación. En este contexto, resulta crucial iniciar un diálogo abierto con el personal para comprender las razones detrás de esta abstención. Abordar estas inquietudes no solo fortalecerá la cohesión del equipo, sino que también permitirá adaptar futuras iniciativas recreativas para asegurar una participación más inclusiva y beneficios para todos los colaboradores.

Grafica 11 Comunicación afectiva



Fuente: Esta investigación.

La constatación de que los trabajadores mantienen una comunicación afectiva y agradable tanto entre ellos como con sus superiores es un indicador positivo de un ambiente laboral saludable y bien establecido. Este aspecto crucial no solo fortalece las relaciones interpersonales en el equipo, sino que también contribuye significativamente a la cohesión y al sentido de pertenencia en la empresa. La existencia de una comunicación abierta y positiva puede tener un impacto directo en la motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, puede traducirse en un mejor desempeño laboral y en un clima organizacional más favorable. Es fundamental reconocer y fomentar este aspecto positivo, aprovechándolo como base para el continuo crecimiento y desarrollo de la empresa.

Análisis DOFA

Tabla 1. Matriz DOFA

<i>Matriz DOFA</i>	
<i>Debilidades</i>	<i>Oportunidades</i>
No existe un área adecuada en el área de gestión del talento humano	Implementación de un nuevo modelo de gestión humana en la compañía
Carencia de capacitación y entrenamiento	Actualización del organigrama
La selección del personal no es objetiva por parte de la dirección	Contar con personal capacitado en toda el área de trabajo
<i>Fortalezas</i>	<i>Amenazas</i>
Los empleados conocen adecuadamente su cargo y sus funciones en la organización	Insensibilidad ante la propuesta del nuevo modelo de gestión humana
Permitirá la selección del personal más adecuadamente	Brindar información de la organización a la competencia

<p>Equipo humano motivado a la mejora</p> <p>Asegura una correcta comunicación dentro de la organización</p> <p>Mayor eficiencia por parte de cada empleado</p>	
---	--

4.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Gráfica 12 Procesos de compensación, bienestar y salud de las personas



Fuente: García, Murillo y González (2011)

Compensación y Estructura Salarial: Este es un proceso que se basa en la remuneración por servicio de los trabajadores de la organización. Esta remuneración puede darse como una compensación financiera o no financiera como lo describen García, Murillo y González (2011). La compensación financiera puede ser directa, la cual comprende los beneficios económicos de ley como el salario, las primas, las comisiones y las vacaciones; o también puede ser indirecta que se ve reflejada en aquellos pagos por fuera de los derechos de ley como las propinas, vacaciones extralegales, horas extras, etc. Mientras que la compensación no financiera se compone de aquellos reconocimientos no monetarios que se le otorga al empleado y que le pueden ayudar a mantenerse en la organización, como por ejemplo las promociones laborales, calidad de vida en el trabajo, estabilidad laboral, entre otros

Incentivos y beneficios: Este es proceso con el cual las empresas buscan Mantener la fidelidad de sus empleados con la organización, por medio de Reconocimientos al buen desempeño que los motiven a quedarse y a su vez a trabajar mejor. Este proceso hace parte del sistema de recompensas y Sanciones, ubicándose en el primer componente que tiene por objetivo premiar a los empleados por su trabajo sobresaliente o por la consecución de metas u objetivos (según como lo plantee la organización).

Los incentivos pueden ser monetarios o no monetarios, para lo cual la empresa podrá disponer de acuerdo con su capacidad, la cantidad de remuneración económica a otorgar si opta por los monetarios (ejemplo incrementos salariales en montos fijos por objetivos o porcentuales por puesto de trabajo), y de igual modo cuenta con un sin límites de posibilidades para dar reconocimientos no monetarios que exalten o generen orgullo al empleado por seguir en la organización (ejemplo son el empleado del mes, medallas de reconocimiento, aniversarios, etc.).

Higiene y seguridad industrial: Tiene como objetivo la preservación de la Salud de los empleados, puesto que en todo lugar de trabajo existe posibilidad de adquirir una enfermedad laboral o ser objeto de accidentes, que al final para la organización se pueden traducir en gastos económicos por indemnización de estos sucesos, además de los perjuicios físicos y/o psicológicos en los que puede incurrir el afectado. Por ello la importancia de este proceso en una organización, es mantener condiciones óptimas de seguridad en los puestos de trabajo, y elementos de seguridad para las actividades que lo requieran. Cabe recalcar que éste es un proceso de implementación exigida por el Estado colombiano en el Ministerio de Trabajo desde el año 2014

Calidad de vida laboral: En este proceso se incluyen todos los aspectos del Entorno de trabajo del empleado que promuevan su satisfacción física, Psicológica y social de la persona en su puesto laboral. Esto se considera bajo la premisa de que la condición emocional del trabajador puede afectar a su desempeño, tanto positiva como negativamente de acuerdo con su nivel de bienestar.

El macroproceso de Desarrollo del personal consiste en la conservación de la información de la organización, además de preservar y mejorar el desempeño de los empleados, promoviendo el desarrollo tanto personal como profesional, que en conjunto formarían un crecimiento integral del individuo.

Capacitación y entrenamiento: Con este proceso lo que se busca es Preservar el talento humano, manteniendo las habilidades de los empleados y mejorándolas continuamente aprendiendo nuevos conceptos, técnicas y Conocimientos. Esto provee a la organización de fuerza de trabajo

Constantemente actualizada en información y métodos que les permitan realizar su trabajo siempre con la mayor eficiencia. Se entiende por separado que, la capacitación es el proceso de aprendizaje que debe realizar el empleado, mientras que el entrenamiento se refiere a la mejora de las cualidades físicas, la destreza y habilidades de la persona.

Desarrollo del personal: Este proceso comprende el desarrollo del personal como profesionales y el plan carrera, esto como la necesidad de las empresas por mantener su capital humano e incrementar su valor a través del desarrollo profesional, lo cual otorgará oportunidad a los empleados de crecer en sus estudios

y de aspirar a nuevos cargos dentro de la organización donde pueda ser más útil con sus nuevos estudios y a su vez aportar a la competitividad de la empresa

Evaluación del desempeño: Como su nombre lo indica, este proceso se basa en las actividades que una organización debe implementar para evaluar el desempeño del personal. Este proceso se ve regido por unas normas y Medidas de evaluación que sirven como directrices de objetividad crítica y que varían de acuerdo con el puesto de trabajo que se evalúa. Cabe recalcar que, aunque este proceso proviene del campo militar (surge en la milicia. Estadounidense) tal como lo indican García, Murillo y González (2011), en el Área administrativa no se basa únicamente en la medición del desempeño del empleado en su trabajo, sino también del empleado en su grupo de trabajo, es decir, se toman en cuenta también formas de medir el manejo de las relaciones interpersonales en el puesto laboral.

Tabla 2. Caracterización del Proceso de Gestión del Talento Humano - Multiservicios G Pasto

Elemento	Descripción
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano
Código	770,12,09-1
Versión	10
Fecha de Caracterización	20/12/2021
Página	1 de 11
Tipo de Proceso	Estratégico
Responsable	Coordinador Grupo Talento Humano
Objetivo	Planear, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las acciones relacionadas con la administración y desarrollo del Talento Humano al servicio de la Unidad. Busca el mejoramiento continuo, satisfacción del personal y desarrollo institucional.
Alcance	Inicia con la definición de acciones para la implementación de la Gestión Estratégica del Talento Humano y el SG-SST. Finaliza con acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Entradas	Instrumento Contexto Estratégico.
Actividades Principales	1. Construir el Contexto Estratégico del Proceso. 2. Identificar, analizar y evaluar riesgos del proceso. 3. Identificar normatividad vigente. 4. Formular plan de acción, adquisiciones e inversión. 5. Conformar y operar instancias de participación para la Gestión del Talento Humano.

Salidas	- Contexto Estratégico del proceso. - Proceso de direccionamiento estratégico. - Plan de Acción. - Plan de Adquisiciones. - Proyecto de inversión. - Manual de funciones. - Matriz de riesgos del proceso. - Plan Estratégico de Talento Humano.
Proveedores	Ministerio del Trabajo. - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. - Función Pública.
Insumos, Servicios y/o Productos	- Procedimiento de administración de riesgos. - Metodología de administración de riesgos. - Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles. - Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales. - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

Fuente: esta investigación

A lo cual se hace mención de que, la caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano en Multiservicios G Pasto revela un enfoque integral y estratégico en la administración y desarrollo del personal. Designado con el código 770,12,09-1 y en su décima versión desde la última actualización el 20 de diciembre de 2021, este proceso se erige como fundamental bajo la responsabilidad del Coordinador Grupo Talento Humano.

El objetivo principal es la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de acciones vinculadas a la gestión del talento humano. Este propósito apunta a lograr un mejoramiento continuo, la satisfacción del personal y el desarrollo institucional, todo enmarcado en un ambiente laboral propicio. El alcance del proceso abarca desde la definición de acciones para la implementación de la Gestión Estratégica del Talento Humano y el SG-SST hasta la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Diversas entradas alimentan este proceso, incluyendo todos los procesos de la UARIV, direcciones territoriales y entidades a nivel nacional y territorial. Además, se considera la normatividad vigente y se utiliza una guía para construir el contexto estratégico.

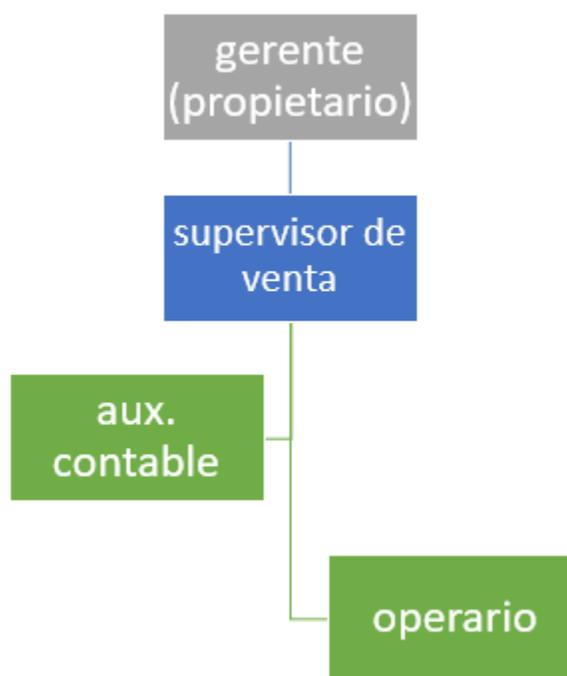
Las actividades principales son variadas, desde la construcción del contexto estratégico hasta la conformación y operación de instancias de participación para la Gestión del Talento Humano, como la Comisión de Personal, el Comité de Convivencia Laboral, COPASST y el Sindicato.

Las salidas del proceso son documentos y planes concretos, como el Contexto Estratégico, el Proceso de direccionamiento estratégico, el Plan de Acción, el Plan de Adquisiciones, el Proyecto de inversión, el Manual de funciones, la Matriz de riesgos del proceso y el Plan Estratégico de Talento Humano.

Los proveedores clave incluyen entidades gubernamentales como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y Función Pública.

Los insumos, servicios y productos utilizados van desde procedimientos de administración de riesgos hasta planes de seguridad y privacidad de la información, indicando un enfoque robusto y multifacético en la gestión del talento humano.

Grafica 13 Organigrama para la empresa multiservicios g pasto



Diagnostico

El área de gestión humana es esencial en la administración de las compañías, por que valora y administra la labor de los elementos que conforman la organización a partir de procesos establecidos; la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que le permite a los colaboradores tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el desarrollo personal y organizacional. La falta de un área de gestión del talento humano crea en las organizaciones desventajas competitivas como: inequidad, alta rotación, ausentismo laboral, desmotivación, que se derivan de la no definición de procesos. La empresa multiservicios G PASTO., lleva a cabo actividades propias, correspondientes al área de gestión del talento humano y

acordes a sus funciones; selección de personal; bienestar organizacional; contratación de personal; desvinculación de personal; entrenamiento y capacitación; evaluación desempeño; gestión de permiso y vacaciones; liquidación de nómina, no obstante, esta función no responde a un Proceso preconcebido ni definido y dependen de la dirección administrativa y financiera.

Los procesos de gestión de talento humano, han sido implementados por la compañía de manera empírica a partir de las necesidades cotidianas y no dispone de personal suficiente para responder efectivamente a las exigencias operativas propios del área, y algunos procesos no responden a una estructura formal de gestión del talento humano.

Multiservicios G PASTO., es una organización que inicio actividades en el año 2014 y su razón de ser es la construcción y remodelación de su hogar, diseños con los más altos estándares de calidad y enmarcados en principios de sostenibilidad, actualmente cuenta con un gerente general, un supervisor de ventas y operarios distintos para con ellos ejecutar su proceso misional.

Matriz DOFA

DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL MULTISERVICIOS G PASTO La compañía multiservicios G Pasto, actualmente no cuenta con procesos de gestión humana establecidos, pero de igual manera estos se encuentran implícitos en las actividades diarias del gerente y el asistente de gerencia, como por ejemplo el coordinar el presupuesto del salario de los empleados por evento o la programación de la capacitación de un nuevo equipo.

REQUISICIÓN Y RECLUTAMIENTO El primer proceso de la gestión humana que se presenta en la compañía es el reclutamiento del personal, en donde se hace actualmente por la técnica de voz a voz y referidos, debido a que la compañía es una microempresa y no tiene a una persona designada que cumpla la función de hacer pública la vacante en algún medio de comunicación y se pueda tener un proceso de selección competitiva con varios aspirantes.

PROCESO DE SELECCIÓN Para el segundo proceso que es la selección, tampoco se tiene ningún parámetro establecido, este proceso se ve reflejado en la decisión del gerente de contratar o no al aspirante de acuerdo a unos días de prueba donde se evalúan sus capacidades, su forma de comportarse en el momento de la prestación del servicio y la interacción que tiene con los compañeros de trabajo. Este proceso se ve afectado negativamente de manera evidente, al no tener un proceso de reclutamiento adecuado ya que cualquier persona que sea contactada es contratada por el o los días de prueba sin previo estudio de sus conocimientos arriesgando a que pueda cometer un error fatal en el servicio que pueda afectar la imagen que la compañía posee.

PROCESO DE CONTRATACIÓN El siguiente paso es la contratación del trabajador, esta se maneja informalmente y de manera verbal, cuando el gerente contrata a la persona lo hace generalmente por días esto dependiendo del cargo y el volumen de trabajo que tenga la compañía, debido a que es una compañía en la cual es encabezada por el gerente que cumple las funciones de contratos por obra, contabilidad, logísticas etc. Seguido de las personas que ejecutan el servicio que son los maestros de obra y los auxiliares, que por lo general son en un tiempo limitado, ya que la parte administrativa es planeada en las semanas que no hay obras, por el gerente y su asistente que cumple de igual manera funciones técnicas, este modelo de contratación afecta directamente a los empleados debido a que su seguridad laboral es poca y la forma de pago no cuenta con una formalidad establecida, en donde hay días que se paga la labor entre una semana y un mes, eso relacionado al tiempo que tenga el gerente para hacerles el pago, el cambio de este proceso es elemental para las aspiraciones de la compañía en mejorar la calidad del servicio que presta

PROCESO DE INDUCCIÓN. El proceso de inducción también es omitido por la compañía, en este caso el gerente ayuda a la persona nueva a adaptarse, y a explicar los conocimientos de forma incompleta debido a que el tiempo que se comparte no es el suficiente para que haya una comunicación diferente a lo que está relacionado directamente con el funcionamiento de la obra como tal, aquí el riesgo es alto en la prestación del servicio y la autorrealización del empleado en el campo laboral, ya que las posibilidades de conocer la nueva tecnología que se maneja es escasa y lenta.

HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. En la compañía este aspecto en condiciones normales tendría un grado alto de importancia, pero debido al nivel de estrés y compromiso que se maneja, este no se ha implementado de ninguna manera, teniendo en cuenta que en la mayoría de las veces que se presta el servicio hay que montarse en escaleras, utilizar instrumentos de alto riesgo, arriesgando la vida y salud del trabajador, como son contratos por obra, estos refieren a que no se realiza la debida seguridad por parte de su empleador

PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO. Actualmente las capacitaciones se realizan en la medida en que se van vinculando trabajadores nuevos a la compañía, el promedio que se maneja es de 1 día máximo 2 ya que son contratos por obra y no se puede gastar tiempo capacitando al personal porque solo es por un determinado tiempo, esta capacitación está orientada a los maestros de obra para que ellos después hagan la respectiva capacitación a los auxiliares

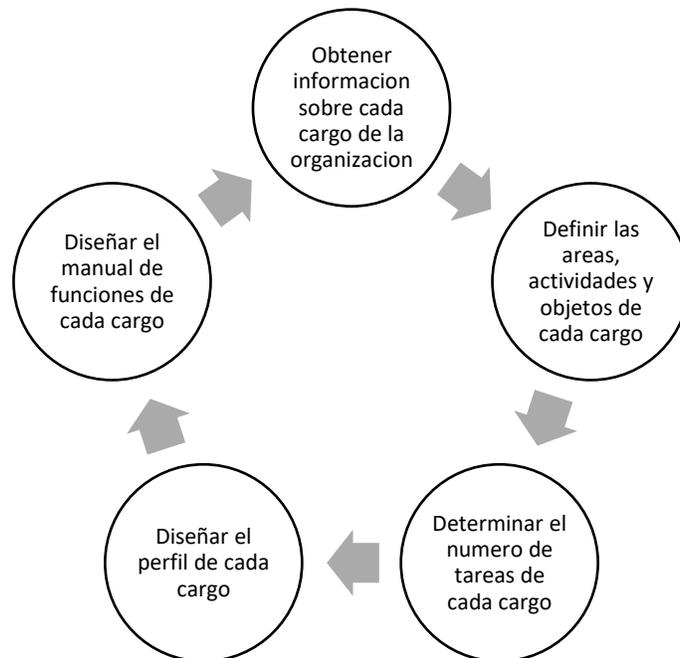
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. La evaluación del desempeño se ha manejado de una manera muy arraigada a el gusto del gerente, ya que él es muy observador y analítico respecto de las actividades que desempeñan los empleados, el constantemente está evaluando la voluntad para aprender, la agilidad, la forma de

la manipulación de los equipos etc., así mismo va promoviendo en ellos el crecimiento laboral y dándole más confianza en la prestación del servicio; a pesar de que es una forma muy genuina de hacer la evaluación del desempeño, es algo que ha creado en los empleados motivación para cada día aprender más y hacerse más competitivos en la compañía

4.1.3. Elaboracion de propuesta

Hasta el momento, se ha observado que los empleados que han decidido dejar la compañía lo han hecho de manera voluntaria, manifestando razones que parecen estar vinculadas a problemas individuales o circunstancias personales en lugar de situaciones sistemáticas con la empresa. Es importante destacar que la autora presenta a continuación un modelo propuesto para los cargos existentes en la organización, empleando la observación directa como método para su elaboración. Este enfoque metodológico permite obtener información de primera mano sobre las funciones, responsabilidades y dinámicas laborales de cada cargo, contribuyendo así a la formulación de un modelo que refleje de manera precisa las necesidades y expectativas de la empresa en términos de recursos humanos. La observación directa se posiciona como una herramienta clave para capturar detalles significativos que podrían haber influido en la percepción de los empleados que han optado por renunciar.

Grafica 14 Descripción de modelo



Fuente: esta investigación

CONCLUSIONES

- Con la búsqueda y revisión bibliográfica realizada acerca de la gestión humana, se proporcionó los fundamentos teóricos necesarios para el diseño de cada uno de los procesos planteados en este documento lo cual permitirá demostrar o sustentar lo explicado aquí anteriormente.
- Con la evaluación del diagnóstico de la situación actual de la empresa multiservicios G Pasto, se pudo constatar el contexto y sus circunstancias lo que arrojo el nivel de necesidades que debían ser satisfechas con respecto al tema evaluado de la gestión humana en la empresa.
- Este diagnóstico no solo demostró las necesidades actuales de la organización sino también la perspectiva que tienen cada uno de los actores de la misma, principalmente sus empleados.
- Con el diseño y la normalización de los procesos y los procedimientos de gestión humana la organización puede lograr una mayor claridad cuando realice los procesos que conduzcan hacer una persona parte de la empresa todo esto con la tranquilidad que le traerá a la organización misma vincular a la persona indicada y a la persona seleccionada hacer parte de una empresa que le brinde una mayor tranquilidad y estabilidad.
- Dentro de la organización se observa que no se encuentra estructurado los procesos de Gestión Humana, es decir, la mayoría de los procesos no están definidos ni existe una clara visión de cómo se deben realizar.
- El gerente de la empresa entiende que la formalización de los procesos de Gestión humana en la empresa es beneficioso, pues le dará más herramientas para que su personal sea el idóneo para los cargos existentes en la empresa, pero el gerente no posee el conocimiento ni el tiempo para establecerlos.
- El diseño y análisis de los cargos para la empresa multiservicios G Pasto da a conocer las funciones y tareas a desempeñar por cada persona, originando también una excelente herramienta para su evaluación y monitoreo y, dado el caso, para la búsqueda de nuevo personal de los determinados cargos.
- La implementación del proceso de selección permite elegir los mejores candidatos para los cargos existentes, minimizando el riesgo de contratar de personal no apto para desempeñar las funciones de cada cargo, es por ello que en el caso de multiservicios G Pasto, se presentó un plan de acción para mejorar los estándares de selección buscando la escogencia siempre del mejor candidato a cada cargo.

- El proceso de higiene y seguridad industrial le permite a la empresa prever situaciones de riesgo que atenten contra la vida y la seguridad de los empleados, es por ello que con la asesoría de la A.R.P Positiva, se logró inculcar en la gerencia la importancia de este proceso y se puso en marcha los programas mínimos de seguridad e higiene industrial aportados por la A.R.P
- Con el diseño, formalización e implementación de los procesos de gestión humana de la empresa multiservicios G Pasto. se busca minimizar los problemas existentes o a existir en el manejo del personal, pues se diseñaron las herramientas necesarias para que el manejo del talento humano sea estructurado, direccionado y acorde al crecimiento de la organización.

RECOMENDACIONES

- Implementar los diferentes procesos presentados en este trabajo le permitirá a la empresa realizar los procesos de gestión humana, pues aumentará significativamente las prioridades y características de la organización, los empleados y los posibles candidatos
- Hacer el diseño y establecer las funciones para cada cargo le ahorrará valioso recurso y tiempo a la organización al seguir un patrón definido para cada proceso ya establecido.
- Realizar el proceso formal de contratación sugerido le proporcionará a la organización reducir los riesgos legales a los que puede estar expuesta por su método actual de contratación.
- Proporcionar al empleado un proceso de inducción y capacitación como el propuesto en este trabajo le permite al empleado una mejor socialización que comenzará con el reconocimiento mismo de la organización.

BIBLIOGRAFIA

ARRIAGA MARTÍNEZ, Rubí, Propuesta de Mejora del Proceso de Recursos Humanos aplicado a Profesores-Investigadores del Sistema de Universidades Estatales de Oaxaca, Huajuapant de León- OAX, Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración de Negocios, 2010, 231p. México: Universidad Tecnológica de Mixteca, Facultad de Administración de Negocios.

CALDAS, Tito Livio. Cartilla Laboral Legis. 33ª Edición. Bogotá DC: Legis editores S.A, 2016. P. 37.

CALDERÓN CASTILLO, Iván, Propuesta de mejoramiento de los procesos de la gestión de talento humano en el SENA – Centro de Gestión Industrial, Bogotá D.C., 2016, 157p. Proyecto Aplicado Diagnóstico, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Facultad de Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios.

CASTILLO, Ángela. Caracterización social y económica del departamento de Nariño (en línea). Colombia: Universidad de Nariño, 2014. (Consultado: 16, abril de 2019) Disponible en: [http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/Caracterización SocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf](http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/Caracterización%20SocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf)

CASTILLO, Ángela. Caracterización social y económica del departamento de Nariño (en línea). Colombia: Universidad de Nariño, 2014. (Consultado 16 de abril de 2019) Disponible en: <http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/CaracterizacionSocialyEconomicadelDepartamentodeNarino.pdf>

CHIAVENATO, Idalberto, Gestión del talento humano. 3ª Edición. México: McGraw-Hill, 2011. 586p.

CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, (en línea). Colombia: (Consultado: 23, mayo de 2019). Disponible en: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

Definicion.mx. Definición de recursos humanos. (en Línea) s.f. (consultada: 01, 08 de 2019). Disponible en: <https://definicion.mx/recursos-humanos/>

DIAZ, Arturo. Informe económico sector de la construcción (en línea). Colombia: Camacol Nariño, 2019 (Consultado: 23, marzo de 2019). Disponible en: <http://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2017/08/INFORME-SECTOR-CONSTRUCCION-CAMACOL.pdf>

ELG ASESORES, Evaluaciones psicológicas consultado en la dirección electrónica: <https://www.elg-asesores.com/index.php/servicios/reclutamiento-headhunters-y-desarrollo-de-talento-humano/evaluaciones-psicologicas>

GUERRERO ROJAS, Laura Marcela y OCHOA GORDILLO, Yessika Fernanda. Del Sector Industrial Manufacturero en Pasto durante el periodo 2013, San Juan de

Pasto, 2013, 75p. Trabajo de Proyecto de Grado como requisito para optar el título de Especialista en Alta Gerencia, Universidad de Nariño, Especialización en Alta Gerencia. San Juan de Pasto, Facultad de Ciencias económicas y administrativas. 2013. p.75.

LOPEZ BURGOS, Catalina, TORRES JIMENES, Luz Delia. Propuesta de desarrollo humano en la empresa nacional de confesiones. Pereira, 2008. 7P.

MAITA, José. Método cuantitativo. (En línea) En: es (s.l) 23, marzo, 2016. (consultada el 13, abril,2021) Disponible en la dirección electrónica <https://es.slideshare.net/mobile/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564#:~:text=El%20enfoque%20cuantitativo%20%E2%80%9CUtiliza%20la,d e%20comportamiento%20de%20una%20poblaci%C3%B3n%E2%80%9>

MORRIS, Ginberg. Guía turística Nariño Colombia 1 ed. Colombia: Ediciones Internacionales BCA S.A, (en línea). 2010. (Consultado: 10 marzo de 2019) Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=ba2c1f66-1675-4b9b-b98b-5dc00138d475>

MARTÍNEZ, C. Investigación descriptiva: definición, tipos y características. 2018 Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>

MÉNDEZ, Carlos. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw Hill. 2003, p.14

ROMERO, Natalia. Los cinco problemas más comunes de recursos humanos. (En línea). 16 de marzo de 2016. (consultada: 8 de agosto 2018). Disponible en: <https://revistarecursoshumanos.com/2016/03/16/los-cinco-problemas-mas-comunes-de-recursos-humanos/>

RONCANCIO, Gabriel. ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? (en línea). 24, mayo de 2018. (consultada: 20, agosto de 2019). Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

UNIVERSIA. test psicológico consultado en la dirección electrónica: <https://noticias.universia.net.co/en-portada/noticia/2012/02/16/911990/conozca-presentar-prueba-psicotecnica.html>

VASQUEZ, Abel y LARA, José. Gestión de Talento Humano. (en línea). 01 de marzo 2009 (consultada: 20, 08 de 2019). Disponible en: <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>.

ANEXOS

ANEXO A.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE MULTISERVICIOS G PASTO

UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE GESTIÓN FINANCIERA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE MULTISERVICIOS G PASTO

Objetivo: Realizar un diagnóstico a los procesos de gestión humana al interior de la empresa MULTISERVICIOS G PASTO.

¿Cuál es su nombre?

Si ____

No _____

¿Cuál es su cargo en la empresa?

Si ____

No _____

¿Cuánto tiempo lleva laborando usted en la empresa?

Pregunta abierta

¿Conoce usted los objetivos?

Si _____

No _____

¿A través de que medio tuvo conocimiento de la vacante para ocupar su cargo actual?

Anuncios en diarios o internet _____

Por personas que laboran en la empresa _____

Por recomendación de personas externas a la empresa _____

Fue llamado por el gerente de la empresa _____

Indique su nivel de formación académico.

Primaria _____

Secundaria _____

Profesional _____

Otros _____

¿Le realizaron pruebas específicas al cargo a desempeñar?

Si _____

No _____

Considera usted que al iniciar su labor la capacitación recibida fue:

Excelente _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

¿Recibe usted capacitación continua?

Si _____

No _____

¿Se realizó evaluación del periodo de prueba?

Si _____

No _____

¿Sabe usted el resultado de la evaluación del desempeño?

Si _____

No _____

Califique la posibilidad de ascensos y promociones en la empresa

Alta _____

Media _____

Baja _____

¿La empresa realiza actividades de recreación y deporte?

Si _____

No _____

Cuales _____

¿Mi superior es respetuoso conmigo?

Si _____

No _____

¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar su labor?

Siempre _____

De vez en cuando _____

Nunca _____

¿Hay una comunicación efectiva y agradable con sus compañeros?

Si _____

No _____

¿Su experiencia en la empresa es satisfactoria y gratificante?

Si _____

No _____

¿Le gusta el trabajo que desempeña?

Si _____

No _____

¿Cómo considera sus habilidades para desempeñar su trabajo?

Excelente _____

Buenas _____

Regular _____

Malas _____

¿Le realizaron pruebas específicas relacionadas con el cargo a desempeñar?

Si _____

No _____

¿Le dieron inducción para el desarrollo de las funciones del cargo?

Si _____

No _____

¿Le dieron a conocer de manera escrita las funciones a desempeñaren el cargo?

SI _____

No _____

¿Ha participado en convocatorias realizadas por la empresa?

Si _____

No _____

La motivación por el desempeño de la empresa es:

Alta _____

Media _____

Baja _____

¿La empresa realiza campañas preventivas de salud?

Si _____

No _____

¿Su sentido de pertenencia hacia la empresa es?

Alta _____

Media _____

Baja _____

¿Existen sistema de gestión y seguridad en el trabajo?

Si _____

No _____

¿Qué tipo de contrato tiene?

Termino fijo _____

Duración indefinida_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO B.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE MULTISERVICIOS G PASTO

UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE GESTIÓN FINANCIERA

ENCUETA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE MULTISERVICIOS G PASTO

Objetivo: Realizar un diagnóstico acerca del control y manejo del talento humano con el gerente de MULTISERVICIOS G PASTO

¿Cuál es su nombre?

¿Cuánto tiempo lleva la empresa en el mercado?

¿Para la contratación de personal, que tipo de pruebas realiza?

¿En qué consiste el proceso de reclutamiento y selección de personal?

¿Cómo definirá el departamento de recursos humanos?

¿Cuál es el perfil del responsable del departamento de recursos humanos?

¿Qué grado de estudios considera idóneo para ocupar el grado de director de recursos humanos?

¿Con que se inicia el proceso de reclutamiento?

¿Cómo determina el perfil del candidato al puesto?

¿En qué consiste la selección del personal?

¿Es conveniente cubrir la vacante por medio del ascenso de uno de los trabajadores?

¿Para cubrir las vacantes de todos los niveles usa el mismo procedimiento?

¿La contratación del personal es temporal o permanente?

¿Qué ocurre si descubre la falta de experiencia de la persona seleccionada?

¿Qué medidas asume para asegurarse de que el candidato no miente con respecto a las intenciones del trabajo en la empresa?

¿Podrá comentar algún problema que haya tenido en cuanto a la selección del personal y como lo resolvió?

¿Cuál es la finalidad de la inducción en el ámbito laboral?

¿Considera que la capacitación es un elemento importante?

¿Cómo maneja el rumor en la empresa?

¿Cuándo se descubre cometiendo faltas administrativas a un trabajador de qué manera procede?

¿Si descubre que un empleado transmite información exclusiva de la empresa a otra empresa competidora de qué manera procede?

¿Si sorprende cometiendo robo a un trabajador de la empresa de qué manera procede?

¿Considera que la reforma laboral fue acertada para los beneficios de la empresa?

¿Existe fundamento legal para que la empresa evite lo que por derecho le corresponde al trabajador?

¿Existen casos de acoso laboral?

¿Cómo define la misión y visión de la empresa?

¿En qué consiste la señalización en la empresa?

¿En caso de accidente de trabajo o muerte de un trabajador como procede la empresa?

¿Qué es una incidencia laboral?

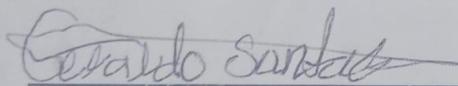
Anexo C Encuestas

28. ¿en caso de accidente de trabajo o muerte de un trabajador como procede la empresa?

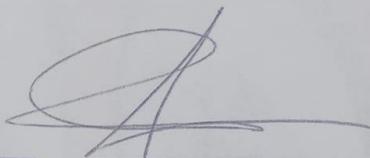
Se considera el respectivo seguro de vida que se contrato con el personal y se hace cargo de todos los gastos funebres y/o médicos, esto siempre y cuando haya pasado en horario laboral.

29. ¿Qué es una incidencia laboral?

es lo que afecta el desempeño de las tareas y/o labores que realizan los trabajadores, que puede ser causada por algo o por alguien, y así genera pérdidas, daños, lesiones o enfermedades, y esto afecta a la remuneración de mi colaborador en su horario laboral.



Firma gerente



Firma estudiante

23. ¿considera que la reforma laboral fue acertada para los beneficios de la empresa?

- A. Si
 B. No

Porque:

Beneficia al empleado pero no beneficia como
empresari.

24. ¿existe fundamento legal para que la empresa evite lo que por derecho le corresponde al trabajador?

- A. Si
 B. No

Porque:

25. ¿existen casos de acoso laboral?

- A. Si
 B. No

Cuales:

26. ¿Cómo define la misión y visión de la empresa?

no se tiene ni misión ni visión en la empresa

27. ¿en qué consiste la señalización en la empresa?

Para que el personal no se accidente y de esta
manera evitar las tragedias y evitar un problema
legal para con la empresa.

17. ¿cuál es la finalidad de la inducción en el ámbito laboral?

con el objetivo de que el empleado desempeñe bien sus labores.

18. ¿considera que la capacitación es un elemento importante?

- A. Si
 B. No

Porque:

se les da una idea clara y concisa de como realizar sus labores en la empresa por ese motivo es muy importante la capacitación

19. ¿Cómo maneja el rumor en la empresa?

se confronta al personal que genera el rumor y así se evita el mal ambiente laboral.

20. ¿Cuándo se descubre cometiendo faltas administrativas a un trabajador de qué manera procede?

dependiendo de la falta que realice se dialoga y si no se llega a la terminación de contrato laboral

21. ¿si descubre que un empleado transmite información exclusiva de la empresa a otra empresa competidora de qué manera procede?

se dialoga con el empleado, pero por lo general siempre el empleado se siente culpable y procede a pasar su carta de renuncia.

22. ¿si sorprende cometiendo robo a un trabajador de la empresa de qué manera procede?

se le descuenta de su salario lo que el robo y se hace la terminación de contrato.

17. ¿cuál es la finalidad de la inducción en el ámbito laboral?

con el objetivo de que el empleado desempeñe bien sus labores.

18. ¿considera que la capacitación es un elemento importante?

- A. Si
 B. No

Porque:

se les da una idea clara y concisa de como realizar sus labores en la empresa por ese motivo es muy importante la capacitación.

19. ¿Cómo maneja el rumor en la empresa?

se confronta al personal que genera el rumor y así se evita el mal ambiente laboral.

20. ¿Cuándo se descubre cometiendo faltas administrativas a un trabajador de qué manera procede?

dependiendo de la falta que realice se dialoga y si no se llega a la terminación de contrato laboral.

21. ¿si descubre que un empleado trasmite información exclusiva de la empresa a otra empresa competidora de qué manera procede?

se dialoga con el empleado, pero por lo general siempre el empleado se siente culpable y procede a pagar de carta de renuncia.

22. ¿si sorprende cometiendo robo a un trabajador de la empresa de qué manera procede?

se le descuenta de su salario lo que el robo y se hace la terminación de contrato.

9. ¿cómo determina el perfil del candidato al puesto?

Recomendaciones del Personal.

10. ¿en qué consiste la selección del personal?

En el cargo a desempeñar.

11. ¿es conveniente cubrir la vacante por medio del ascenso de uno de los trabajadores?

- A. Si
B. No

12. ¿para cubrir las vacantes de todos los niveles usa el mismo procedimiento?

- A. Si
B. No

13. ¿la contratación del personal es?

- A. Temporal
B. Permanente

14. ¿Qué ocurre si descubre la falta de experiencia de la persona seleccionada?

Se le baja el cargo al que están desempeñando su labor.

15. ¿Qué medidas asume para asegurarse de que el candidato no miente con respecto a las intenciones del trabajo en la empresa?

Se lo pone a prueba y se mira si se debe desempeñando en el cargo.

16. ¿podrá comentar algún problema que haya tenido en cuanto a la selección del personal y como lo resolvió?

Se contrato a un empleado y al momento de ponerlo a prueba no supo cumplir con los labores que se le dijo en la entrevista y nos lo dio a conocer, se lo resolvió bajándolo de cargo.

Entrevista a gerente MULTISERVICIOS G PASTO

1. ¿Cuál es su nombre?

Gerardo Santacruz Robles

2. ¿Cuánto tiempo lleva la empresa en el mercado?

ocho años (8)

3. ¿Para la contratación de personal, que tipo de pruebas realiza?

Entrevista de Personal.

4. ¿En qué consiste el proceso de reclutamiento y selección de personal?

Se lo hace desempeñar en el cargo que va laboral.

5. ¿Cómo definiría el departamento de recursos humanos?

no tenemos un departamento de Recursos humanos

6. ¿Cuál es el perfil del responsable del departamento de recursos humanos?

no se tiene Recursos humanos

7. ¿Qué grado de estudios considera idóneo para ocupar el grado de director de recursos humanos?

- A. Profesional
- B. Tecnólogo
- C. Bachiller

8. ¿Con que se inicia el proceso de reclutamiento?

con el dialogo con el colaborador.

Anexo D - Presupuesto

ITEM	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Resma papel	2	20.000	40.000
Lapiceros	4	3.000	12.000
Tinta	1	90.000	90.000
Carpetas	5	3.000	15.000
Transporte	20	6.000	120.000
Internet plan	6	30.000	180.000
Memoria	2	25.000	50.000
Fotocopias	50	100	5.000
Plan celular	2	30.000	60.000
Refrigerios	20	10.000	200.000
Varios	6	30.000	180.000
Transcripción	1	100.000	100.000
Subtotal			1.052.000
Imprevisto 10%			105.200
Total			1.157.200

Anexo E – Cronograma

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de propuesta	■	■	■	■																				
Revisión bibliográfica		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Corrección y sugerencias del jurado					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Presentación de la propuesta corregida					■	■	■	■	■															
Aprobaron de propuesta																								
Marco referencial					■	■	■	■	■	■														
Metodología											■													
Diseño del instrumento de recolección de información												■												
Desarrollo de trabajo de campo													■	■										
Realizar un diagnóstico interno para la empresa MULTISERVICIOS G PASTO.															■	■								
Caracterizar los procesos claves al interior de la empresa MULTISERVICIOS G PASTO																	■	■						
Formular estrategias para mejorar los procesos claves de la empresa																			■					



INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: <i>Dominis Alexandra Santocruz Botina</i>	Documento de identidad: <i>CC 1233 191 106</i>
Correo electrónico: <i>dominissantocruz17@gmail.com</i>	Número de contacto: <i>3172622682</i>
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del asesor: <i>Javier Bastidas</i>	Documento de identidad: <i>CC: 129 75 201</i>
Correo electrónico: <i>Jebastidas@onicsmag.edu.ve</i>	Número de contacto: <i>3006081621</i>
Título del trabajo de grado: <i>Diseños de Procesos de Gestión Humana la empresa Multiservicios 6 Peto</i>	
Facultad y Programa Académico: <i>Gestión Financiera</i>	

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:

- 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 11 del año 2023

	Firma del autor
Nombre del autor: <u>Damoris Santacruz</u>	Nombre del autor:
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor:	Nombre del autor:
Nombre del asesor:	

JAVIER BASTIDAS